

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

INTEGRANTES: Esteban Chablay, Christopher Loachamin y Stalin Rivera

BRD DE “RESTAURANTE”

INFORMACIÓN GENERAL

Algunos de los responsables que se presentan en este proyecto son:

- Analista de Negocios: el cual se va a encargar de analizar y comprender los requisitos del proyecto. En nuestro proyecto el análisis de negocio sería Esteban Chablay y Christopher Loachamin
- Stakeholders: Son las partes interesadas o actores involucrados en el proyecto, incluyendo a los usuarios finales, los propietarios del negocio, los expertos en la materia, el equipo de desarrollo y otros interesados relevantes. En nuestro proyecto el stakeholder sería Alexis Estévez
- Equipo de Desarrollo: Son los profesionales encargados de desarrollar e implementar la solución propuesta. Pueden incluir desarrolladores de software, programadores, diseñadores de UX/UI. En nuestro proyecto el análisis de negocio sería Stalin Rivera

En este caso se presenta el estado del proyecto lo cual es en la recepción de requisitos funcionales y no funcionales para su previa revisión y posterior continuar con el desarrollo.

ÁMBITO DE LA INICIATIVA

Impacto: Una aplicación web con información sobre un restaurante nos facilita a las personas interesadas a encontrar un lugar adecuado para poder estar.

Lugar para el que está pensado la aplicación:

Ecuador

Región en la que se implementa:

Sierra

Sector a la que está dirigido:

Gastronomía

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

Objetivo principal	Funcionalidad	Tecnología	Plataforma	Personalización	Restricciones
Proporcionar a los usuarios una herramienta interactiva para que los usuarios puedan ver el menú de comida y puedan agendar.	Ofrecer asesoramiento y consejos a través de una conversación natural y amigable.	Dentro de la tecnología que vamos a utilizar está NodeJs con su entorno de Express, y de Front-End la biblioteca de React.	Desarrollar un chatbot basado en la web, accesible a través de un navegador. Base de conocimiento: Crear una base de conocimiento con información sobre mesa, cocinero, y clientes.	Integrar bases de datos los usuarios podrán escoger de mejor manera las opciones que estén disponibles en el aplicativo de restaurante.	Disponibilidad de acceso a internet. El presupuesto es limitado.

Dentro del ámbito de iniciativa tenemos "cadena de Restaurantes", donde mediante nuestra página web los clientes pueden escoger su mesa y hacer la reservación. Esta función implica que facilite la interacción entre el usuario y nuestra página web. La iniciativa sería desarrollar y poner en funcionamiento este sistema de comunicación, asegurando que sea confidencial y fácil de usar para ambas partes.

Mediante nuestra página web del restaurante agregamos un valor adicional a nuestro aplicativo, por que permite que los usuarios vean en tiempo real el nombre de los meseros y demás.

El impacto que tiene este proyecto es de un nivel alto en algunos de los aspectos que se mencionan a continuación:

- Acceso a información sobre las mesas, meseros y cocineros en tiempo real.
- Puede ver todas las opciones con las cuenta el restaurante.
- Disponibilidad y accesibilidad.

DRIVERS

Algunas de las motivaciones que se encuentran presentes en este proyecto son el ayudar a brindar información a las personas de nuestro establecimiento.

Razones por la cuales lo realizamos:

- Acceso rápido y fácil a información de nuestro restaurante
- Amplia disponibilidad dentro del restaurante
- Ver la disponibilidad del restaurante.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

CONTEXTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

ANTECEDENTES

Reservas telefónicas: Antes de la existencia de las reservas en línea, los clientes solían llamar al restaurante directamente para hacer una reserva de mesa. Esto requería comunicarse con un empleado del restaurante, proporcionar detalles como el número de personas, la fecha y la hora deseada, y recibir una confirmación verbal.

Menús impresos: Los restaurantes solían tener menús impresos que se entregaban a los clientes en el lugar. Estos menús se diseñaban cuidadosamente e incluían una variedad de opciones de alimentos y bebidas disponibles en el restaurante. Los clientes debían revisar físicamente el menú impreso antes de realizar su pedido.

Atención personalizada: Los meseros y camareros eran responsables de recibir a los clientes, guiarlos a sus mesas, tomar sus pedidos, servir la comida y brindarles atención personalizada durante toda la experiencia en el restaurante. La interacción cara a cara era una parte fundamental de la experiencia gastronómica.

Pagos en efectivo o con tarjeta: Los pagos solían realizarse en efectivo o con tarjeta de crédito/débito directamente en el restaurante. Los clientes entregaban su forma de pago al mesero y se procesaba en el lugar. Las opciones de pago móvil o en línea no estaban disponibles.

Publicidad tradicional: Los restaurantes solían utilizar métodos de publicidad más tradicionales, como anuncios en periódicos locales, carteles en las calles o incluso volantes distribuidos en la comunidad para promocionar sus servicios y atraer a los clientes.

EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA A RESOLVER

En el contexto actual, donde la tecnología y el acceso a Internet son omnipresentes, los restaurantes se enfrentan al desafío de adaptarse a las nuevas expectativas y demandas de los clientes. La falta de una presencia en línea sólida y la falta de digitalización pueden limitar las oportunidades de crecimiento y afectar negativamente la experiencia del cliente.

El restaurante en cuestión se encuentra rezagado en términos de tecnología y presencia en línea. Los problemas clave a resolver son los siguientes:

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

Falta de visibilidad en Internet: El restaurante carece de una presencia en línea efectiva, lo que limita su visibilidad y alcance a potenciales clientes. No tener una página web, perfiles en redes sociales o listados en plataformas de reservas y reseñas resta oportunidades para atraer nuevos clientes y generar un mayor reconocimiento de marca.

Dificultad para realizar reservas: El sistema de reserva actual del restaurante se basa únicamente en reservas telefónicas, lo que puede resultar incómodo tanto para los clientes como para el personal. La falta de una opción de reserva en línea hace que sea más difícil administrar las reservas de manera eficiente y brindar un servicio más conveniente a los clientes.

Limitada interacción y compromiso con los clientes: Sin una presencia en línea activa, el restaurante no puede interactuar de manera efectiva con sus clientes, lo que resulta en una menor participación y compromiso. La falta de una plataforma para recibir comentarios, responder preguntas o promover eventos especiales limita la capacidad del restaurante para establecer relaciones sólidas con los clientes y fomentar la lealtad.

Oportunidades perdidas de marketing y promoción: El restaurante no está aprovechando plenamente las oportunidades de marketing en línea. La falta de publicidad digital, estrategias de marketing en redes sociales y promociones especiales en línea limita la capacidad del restaurante para llegar a nuevos segmentos de clientes y mantenerse en la mente de los clientes existentes.

PROBLEMA GENERAL

El restaurante carece de una presencia en línea efectiva y de una estrategia de digitalización, lo que limita su visibilidad, interacción con los clientes y oportunidades de marketing.

PROBLEMA ESPECÍFICO

El restaurante no cuenta con una página web ni perfiles en redes sociales, lo que dificulta su visibilidad en línea y su capacidad para interactuar con los clientes, generar reservas en línea y promover sus servicios y eventos especiales.

OBJETIVO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

El objetivo del proyecto es desarrollar e implementar un chatbot interactivo basado en la web que proporcione asesoramiento y recomendaciones personalizadas sobre nutrición y ejercicio. El chatbot tiene como finalidad ayudar a los usuarios a mejorar su salud física y alimentación mediante conversaciones naturales y amigables.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Desarrollar una página web atractiva con información detallada sobre el restaurante, menú y opciones de reserva en línea.

Crear perfiles en redes sociales y publicar contenido regularmente para mantener a los clientes informados y comprometidos.

Implementar un sistema de reserva en línea intuitivo y automático para facilitar el proceso de reserva de mesas.

Diseñar estrategias de marketing digital dirigidas, como publicidad en línea y promociones especiales, para aumentar la visibilidad del restaurante.

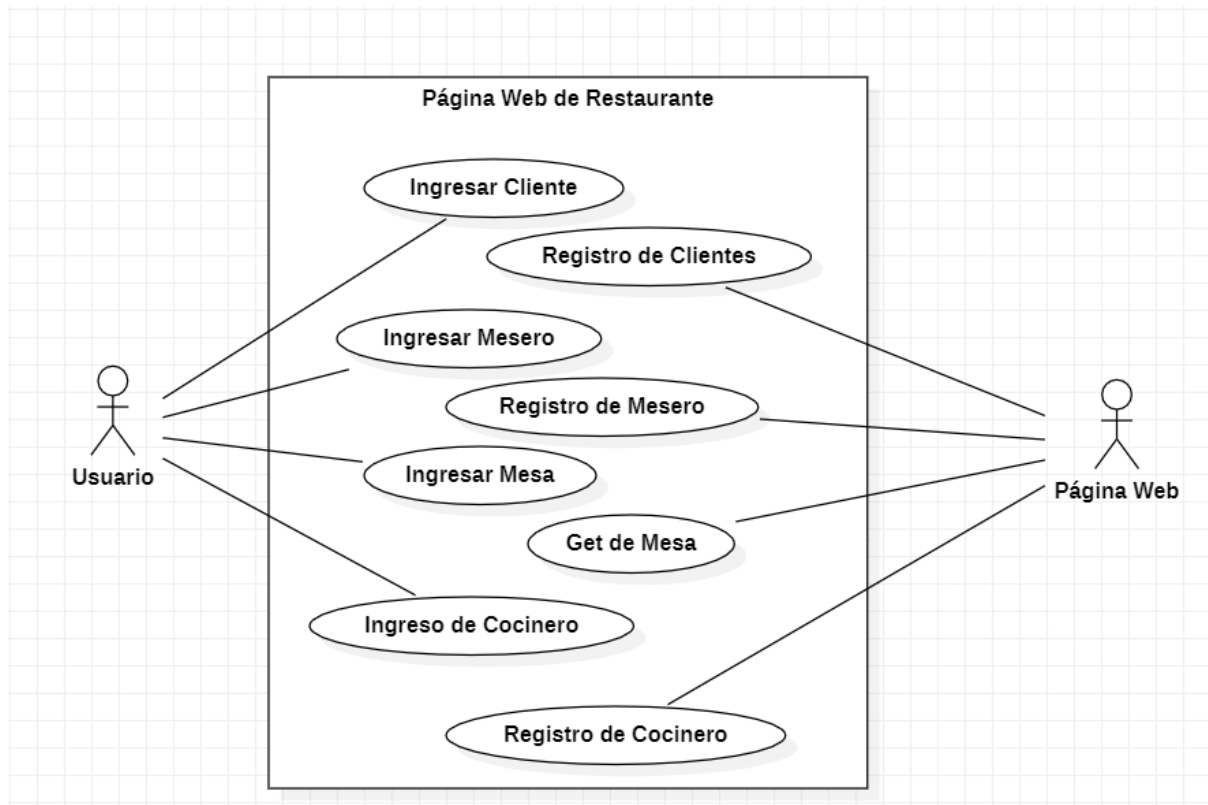
Fomentar la interacción con los clientes a través de comentarios, preguntas y respuestas en línea.

Analizar regularmente los resultados y ajustar las estrategias para mejorar continuamente la presencia en línea del restaurante.

CASOS DE USO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE



IN SCOPE

- Diseño, desarrollo e implementación de una interfaz interactiva basada en la web.
- Creación de una base de conocimiento.
- Integración con bases de datos de usuarios.

OUT OF SCOPE

- Responsabilidad de la página web al no estar disponible las consecuencias derivadas del uso de la información proporcionada.
- Integración con plataformas adicionales (fuera del alcance inicial del proyecto).
- Adaptación a cambiantes tendencias dentro de los estándares de la gastronomía (fuera del alcance inicial del proyecto).

SUPUESTOS

- Disponibilidad de acceso a internet.
- Conocimientos y habilidades básicas de informática por parte de los usuarios.
- Exactitud y actualidad de la base de conocimiento.
- Disponibilidad de tecnologías de procesamiento de lenguaje natural.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

- Disponibilidad de fuentes de datos externas.

PROTO / USER PERSONAS

Dentro de nuestro BRD tenemos una página de restaurante que es una herramienta interactiva que se basa en la WEB su objetivo principal es Mejorar la presencia en línea del restaurante para aumentar la visibilidad, atraer a nuevos clientes y mejorar la experiencia del cliente.

User Persona 1:

Nombre: Ana Bermudez

Descripción: Ana es una mujer de 35 años que tiene interés en mejorar su salud física y alimentación, ella tiene conocimientos básicos en informática y necesita tener conocimiento sobre los restaurantes en línea.

Ana Bermudez



Puesto
Cajera

Edad
35 años

Nivel de educación más alto
Secundario o equivalente

Redes sociales



Industria
Financiera

Canal favorito de comunicación

El Internet

Herramientas que necesita para trabajar

- Internet
- Computador

Responsabilidades laborales

Gestión de recursos del microemprendimiento.

Su trabajo se mide en función de

Mejoramiento de ingresos

Su superior es

Director

Metas u objetivos

Esta motivada a utilizar esta herramienta para que le brinde información sobre nutrición de una manera más eficiente.

User Persona 2:

Nombre: Danny Erazo

Descripción: Danny es un hombre de 30 años que quiere sobre esta tendencia de un restaurante en línea, tiene conocimientos básicos en informática.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

Danny Erazo



Puesto

Ganadero

Edad

30 años

Nivel de educación más alto

Secundario

Redes sociales



Industria

Ganadera

Canal favorito de comunicación

Internet

Metas u objetivos

Busca una herramienta online que le proporciona recomendaciones sobre una dieta mejorada y también necesita un asesoramiento sobre nutrición y ejercicios que le ayuden a su salud.

Responsabilidades laborales

Cuidado y alimentación de animales.

Administración de alimentos en ciclos secos.

Dificultades principales

- No cuenta con tiempo para ir donde un profesional de nutrición.
- Tiene conocimientos básicos en informática

Obtiene información a través de

Capacitación en línea

User Persona 3:

Nombre: Edgar Valencia

Descripción: Edgar es un hombre de 50 años que por motivo de su trabajo no tiene tiempo de hacer una reservación en un restaurante por ende con esta herramienta en línea quiere ayudarse a tomar decisiones en fechas especiales con nuestro restaurante en línea.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN**TRABAJO EN CLASE****Edgar Valencia**

Puesto
Gerente

Edad
50 años

Nivel de educación más alto
Universidad no finalizada (Si)

Redes sociales



Industria
Publicidad

Canal favorito de comunicación

Internet

Herramientas que necesita para trabajar

- Software de CRM
- Gestión de proyectos
- Correo electrónico

Responsabilidades laborales

Gestión de Recursos

Su trabajo se mide en función de

Según las ganancias

Su superior es

Presidente

Metas u objetivos

Quiere llevar un estilo de vida saludable, asesoramiento de rutinas diarias y una buena alimentación, que se adapte a sus necesidades y metas de salud.

JOBS TO BE DONE

- Ayudar a los clientes a encontrar y reservar un restaurante de manera rápida y conveniente, brindando una experiencia de reserva en línea fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo.
- Proporcionar a los clientes información detallada sobre el restaurante, incluyendo el menú, horarios de atención y opciones especiales, para ayudarles a tomar decisiones informadas y satisfacer sus necesidades gastronómicas.
- Facilitar la interacción y el compromiso de los clientes con el restaurante a través de las redes sociales, ofreciendo contenido relevante y atractivo, así como la posibilidad de interactuar con el restaurante y otros clientes.
- Ofrecer una plataforma digital que permita al restaurante promocionar eventos especiales, promociones exclusivas y opciones personalizadas para atraer a nuevos clientes y fomentar la lealtad de los clientes existentes.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

- Mejorar la eficiencia y la gestión de las reservas para el restaurante, automatizando el proceso de reserva, enviando confirmaciones automáticas y proporcionando un sistema centralizado para administrar y actualizar las reservas.
- Proporcionar una experiencia en línea fluida y coherente, desde la consulta del sitio web hasta la interacción en las redes sociales, con el objetivo de transmitir una imagen profesional, moderna y confiable del restaurante.
- Recopilar datos y estadísticas sobre el comportamiento de los clientes, las preferencias y los patrones de reserva para ayudar al restaurante a tomar decisiones informadas, mejorar su oferta y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Brindar atención al cliente eficiente y oportuna, respondiendo a consultas, comentarios y solicitudes tanto en línea como en persona, para garantizar una experiencia satisfactoria y fortalecer la relación entre el restaurante y sus clientes.

UX ATOMIC RESEARCH

Requisitos específicos:

Identificar las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto a la experiencia de reserva en línea, incluyendo la facilidad de uso, la rapidez y la capacidad de personalización.

Evaluar la usabilidad del sitio web y el sistema de reserva en línea a través de pruebas de usuarios, identificando posibles obstáculos o fricciones en el proceso y realizando mejoras para optimizar la experiencia del cliente.

Realizar análisis competitivos para entender cómo otros restaurantes o plataformas de reserva en línea abordan la experiencia del cliente, identificando buenas prácticas y oportunidades para destacarse y diferenciarse.

Recopilar y analizar comentarios de los clientes sobre la interacción en redes sociales, identificando las preferencias y expectativas en cuanto al contenido, la frecuencia de publicación y la capacidad de respuesta del restaurante.

Utilizar técnicas de investigación como encuestas, entrevistas o grupos de enfoque para recopilar información sobre las preferencias de los clientes en cuanto a promociones, eventos especiales y opciones personalizadas, y utilizar estos datos para diseñar estrategias de marketing digital efectivas.

Requisitos no funcionales:

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

- Usabilidad: El sitio web y el sistema de reserva en línea deben ser intuitivos, fáciles de usar y accesibles para todo tipo de usuarios, independientemente de su nivel de experiencia tecnológica.
- Respuesta rápida: Tanto el sitio web como el sistema de reserva en línea deben tener tiempos de carga rápidos y ser capaces de manejar un alto volumen de tráfico y transacciones sin retrasos significativos.
- Seguridad: El sistema de reserva en línea debe garantizar la protección de los datos personales y financieros de los clientes, implementando medidas de seguridad robustas, como encriptación de datos y certificados SSL.
- Disponibilidad: Tanto el sitio web como el sistema de reserva en línea deben estar disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para que los clientes puedan acceder y realizar reservas en cualquier momento.
- Adaptabilidad: Tanto el sitio web como el sistema de reserva en línea deben ser compatibles con diferentes dispositivos y navegadores web, adaptándose automáticamente a pantallas de diferentes tamaños y resoluciones.
- Escalabilidad: El sistema de reserva en línea debe ser escalable, lo que significa que debe ser capaz de manejar un aumento en el número de reservas y transacciones a medida que el restaurante crece sin afectar negativamente el rendimiento.
- Cumplimiento normativo: El sitio web y el sistema de reserva en línea deben cumplir con las regulaciones y leyes de protección de datos, privacidad y accesibilidad web vigentes en la jurisdicción en la que opera el restaurante.

BPMN

PROCESO AS IS

Proceso que los usuarios siguen actualmente para buscar locales físicos de gastronomía. No se proporciona información detallada sobre este proceso en el documento.

PROCESO TO BE

Proceso en el que los usuarios interactúan con la página para ver en línea las recomendaciones con las que cuenta el restaurante. Como el registro de clientes, ver el contenido que está disponible, búsqueda de información sobre los sitios con todos sus contenido.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

DIAGRAMA DE PROCESO DE NEGOCIO

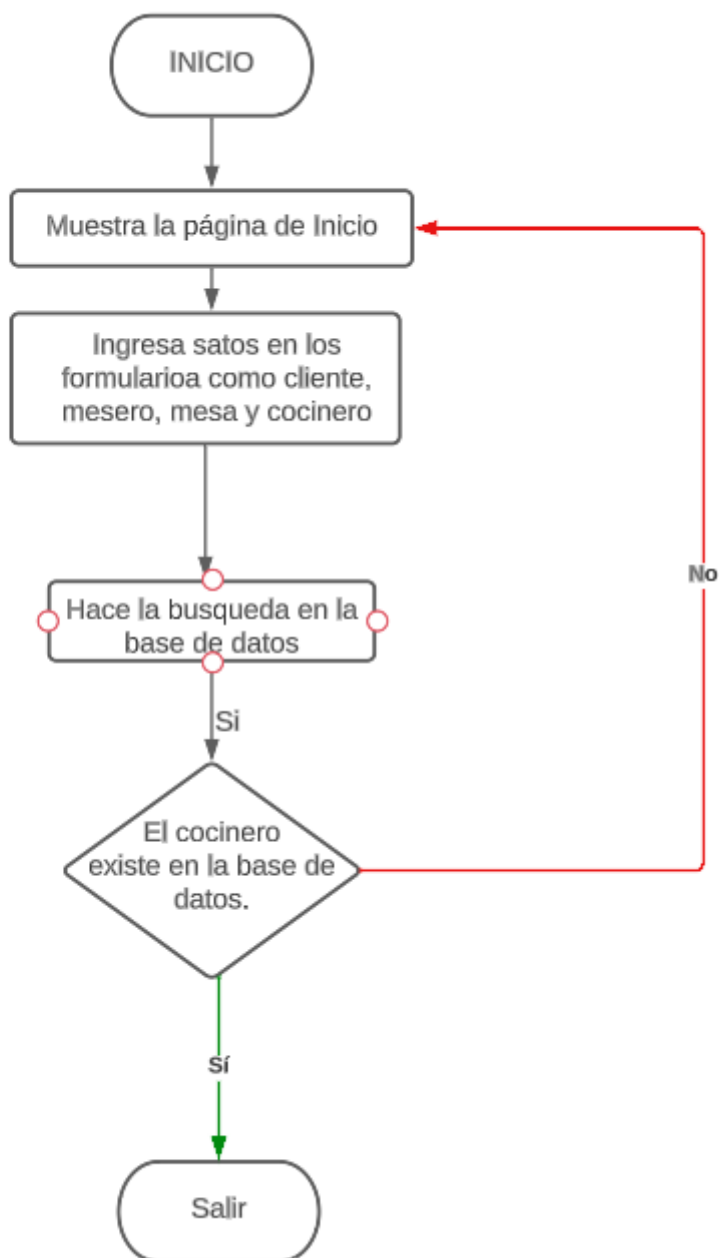
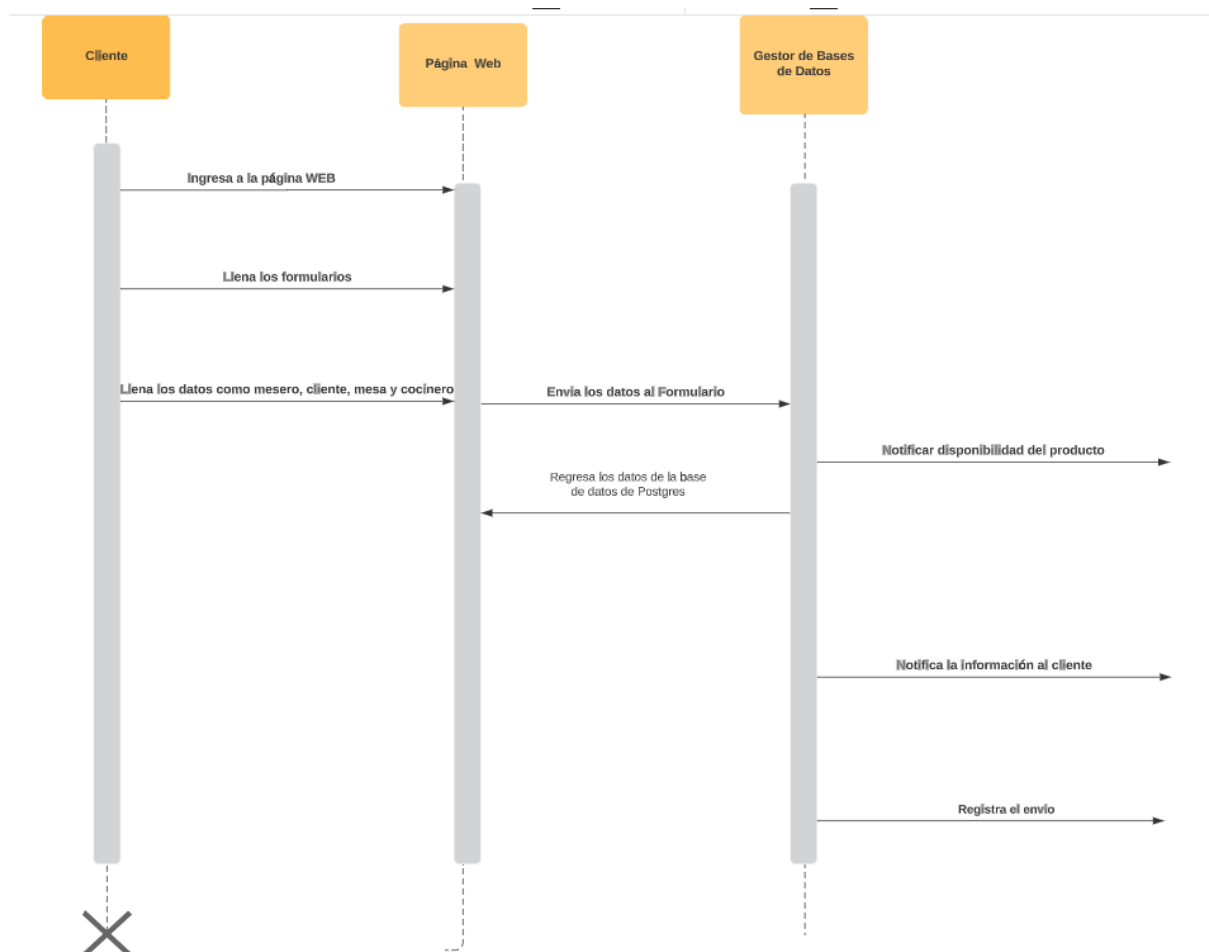


DIAGRAMA DE PROCESOS DE SOLUCIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE



MODELO DE NEGOCIO

Segmento de clientes:

Consumidores locales: Clientes que viven o trabajan en las cercanías del restaurante y buscan opciones gastronómicas locales.

Turistas y visitantes: Personas que están de visita en la zona y buscan experiencias culinarias auténticas.

Grupos y eventos: Empresas, grupos de amigos o familias que buscan lugares para celebrar eventos o reuniones.

Propuesta de valor:

Experiencia gastronómica única: Ofrecer platos deliciosos y de alta calidad, resaltando la autenticidad y la innovación culinaria.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

Ambiente acogedor: Proporcionar un ambiente agradable y acogedor que invite a los clientes a relajarse y disfrutar de su comida.

Servicio excepcional: Brindar un servicio cálido y personalizado, garantizando que los clientes se sientan atendidos y satisfechos durante su visita al restaurante.

Canales de distribución:

Local físico: Los clientes pueden visitar el restaurante y disfrutar de la experiencia gastronómica en el lugar.

Entrega a domicilio: Ofrecer servicios de entrega a domicilio para satisfacer la demanda de comidas en casa o en la oficina.

Fuentes de ingresos:

Ventas de alimentos y bebidas en el restaurante.

Servicios de entrega a domicilio con tarifas de entrega adicionales.

Recursos clave:

Personal: Chef, meseros, personal de cocina y personal de atención al cliente.

Infraestructura: Cocina equipada, mobiliario y decoración del restaurante.

Actividades clave:

Preparación de alimentos y bebidas.

Atender y servir a los clientes.

Mantenimiento y limpieza del restaurante.

Relaciones clave:

Clientes: Establecer relaciones cercanas y de confianza con los clientes para fomentar la fidelidad y el boca a boca positivo.

Proveedores: Mantener relaciones sólidas con proveedores de alimentos y bebidas para garantizar la calidad y la disponibilidad de los productos.

Alianzas clave:

Proveedores de alimentos y bebidas: Establecer alianzas estratégicas con proveedores confiables y de calidad para asegurar el suministro constante de ingredientes frescos.

Empresas de entrega a domicilio: Colaborar con plataformas de entrega a domicilio para ofrecer servicios de entrega eficientes y llegar a un público más amplio.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

TRABAJO EN CLASE

- Número de interacciones por usuario
- Nivel de satisfacción del usuario
- Número de recomendaciones personalizadas realizadas
- Tiempo de respuesta promedio

Frameworks

