



**Lermip**

**Daniel Caíta**

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La idea es que se pueda publicar cualquier solicitud de mano de obra de manera interactiva como un mapa de Uber y que cualquier persona que esté en condición preste este servicio.

# ESTRATEGIA Y POLÍTICAS DE MERCADO

---

 tusclases

PROFESOR  
en línea

WORKANA

 Superprof

 **freelancer**

UBER

Rappi



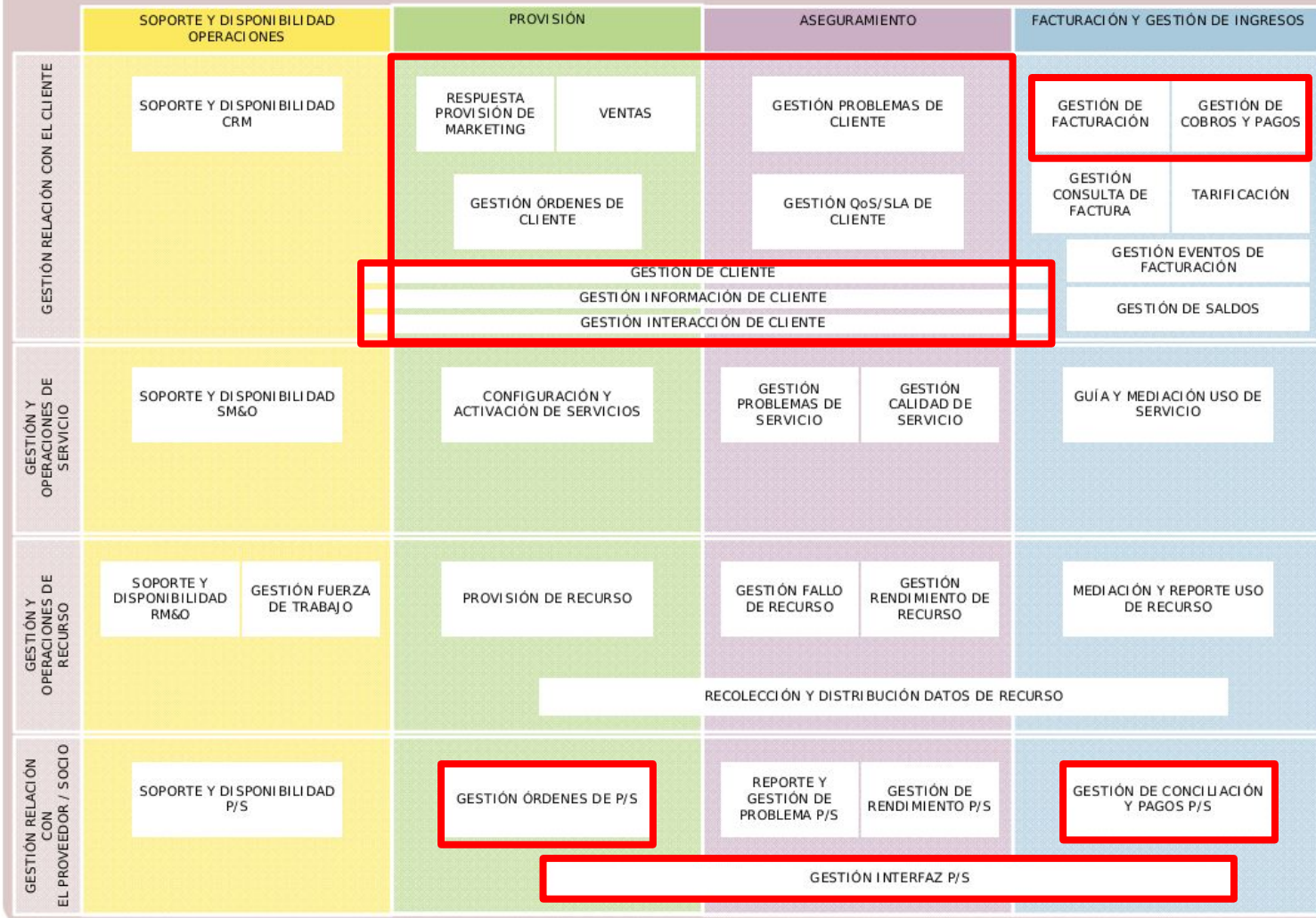
# Valor Agregado

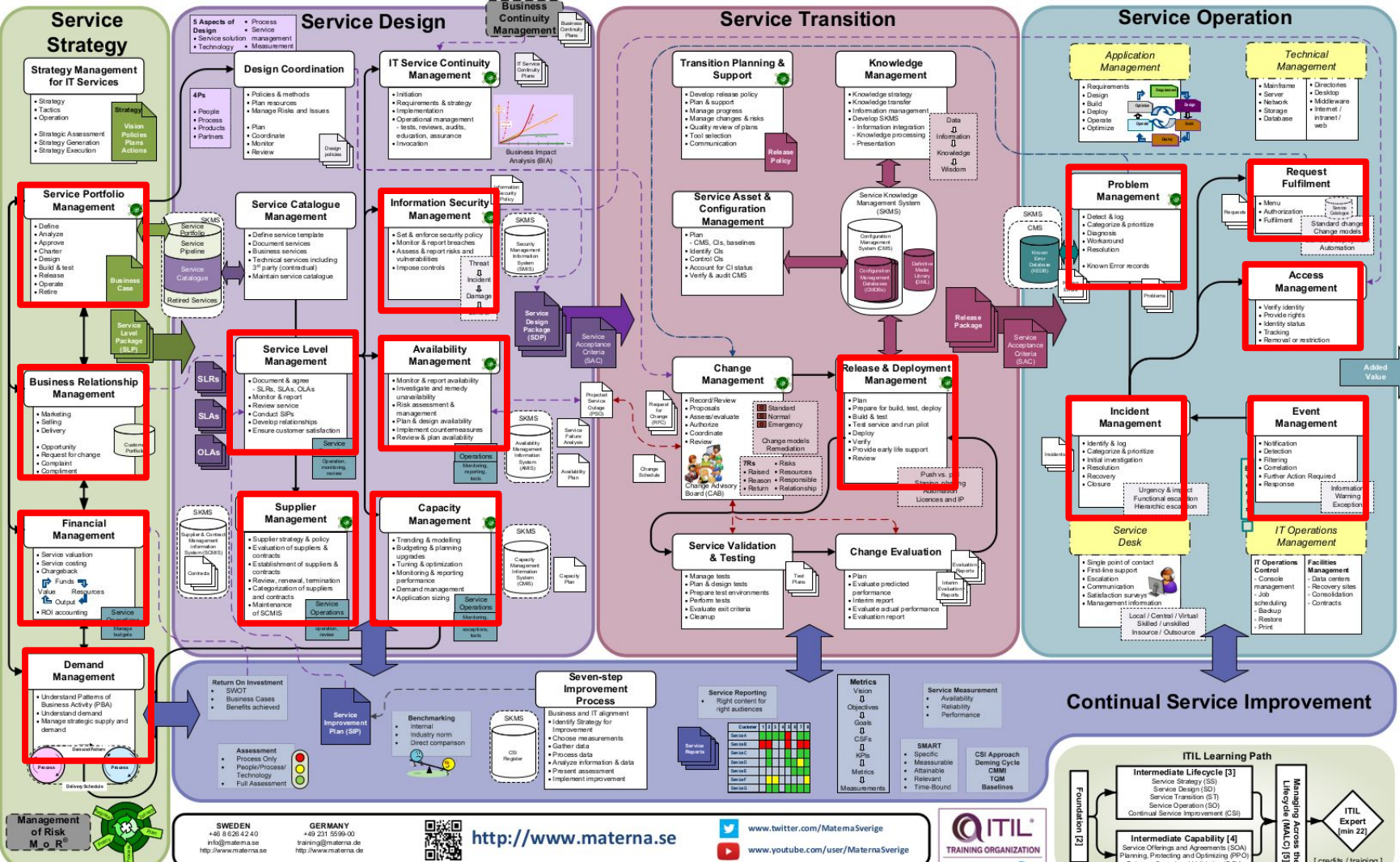
- Está disponible para cualquier tipo de fuerza laboral.
- Al ser trabajos específicos se presta para que los servicios sean LowCost.

---

# Ubicación eTOM - ITIL

## OPERACIONES





---

# Ubicación SID



## Market / Sales

Market Strategy & Plan

Marketing Campaign

Contact/Lead/Prospect

Market Segment

Competitor

Sales Statistic

Sales Channel

## Product

Product

Strategic Product  
Portfolio Plan

Product Performance

Product Specification

Product Offering

Product Usage

## Customer

Customer

Customer Order

Customer Problem

Applied Customer Billing  
Rate

Customer Bill Collection

Customer Interaction

Customer Statistic

Customer SLA

Customer Bill

Customer Bill Inquiry

## Service

Service

Service Strategy & Plan

Service Performance

Service Specification

Service Configuration

Service Usage

Service Problem

Service Test

## Resource

Resource

Resource Topology

Resource Performance

Resource Strategy &  
Plan

Resource Specification

Resource Configuration

Resource Usage

Resource Trouble

Resource Test

## Supplier / Partner

Supplier/Partner

S/P Interaction

S/P Order

S/P Performance

S/P Bill

S/P Plan

S/P Product

S/P SLA

S/P Problem

S/P Bill Inquiry

S/P Statistic

S/P Payment

## Enterprise

Revenue Assurance

Enterprise Security

Workforce

## Common Business Entities

Root

Party

Business Interaction

Usage

Project

Performance

Base Types

Location

Agreement

Policy

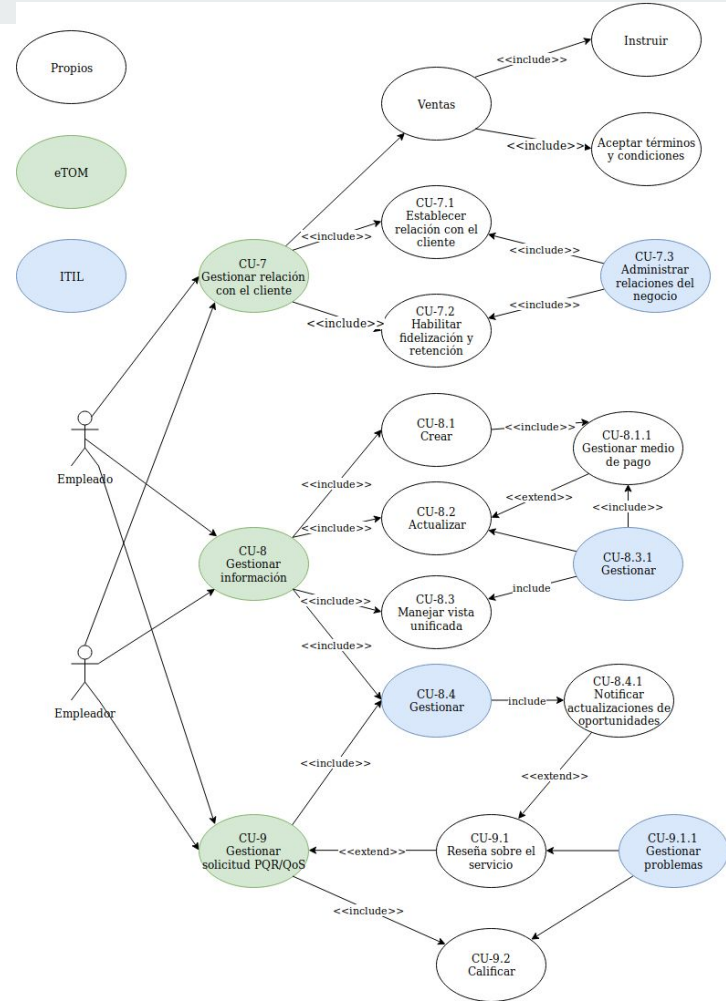
Time

Problem

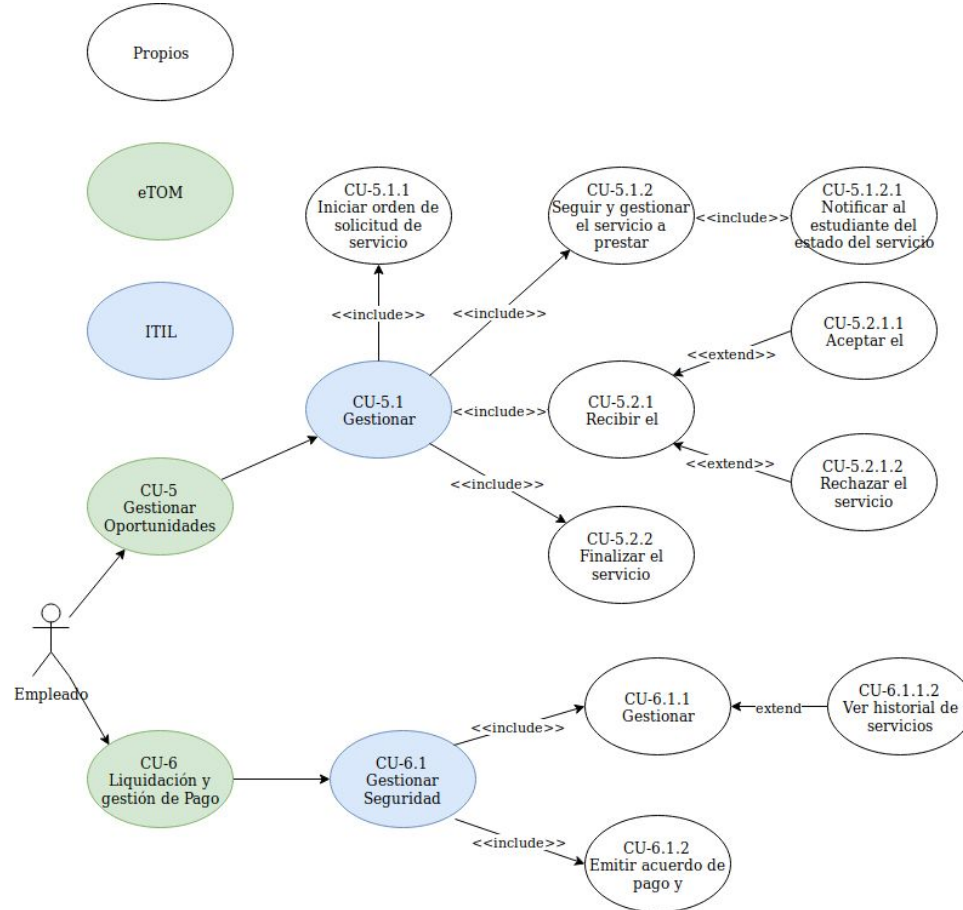
# Casos de Uso

---

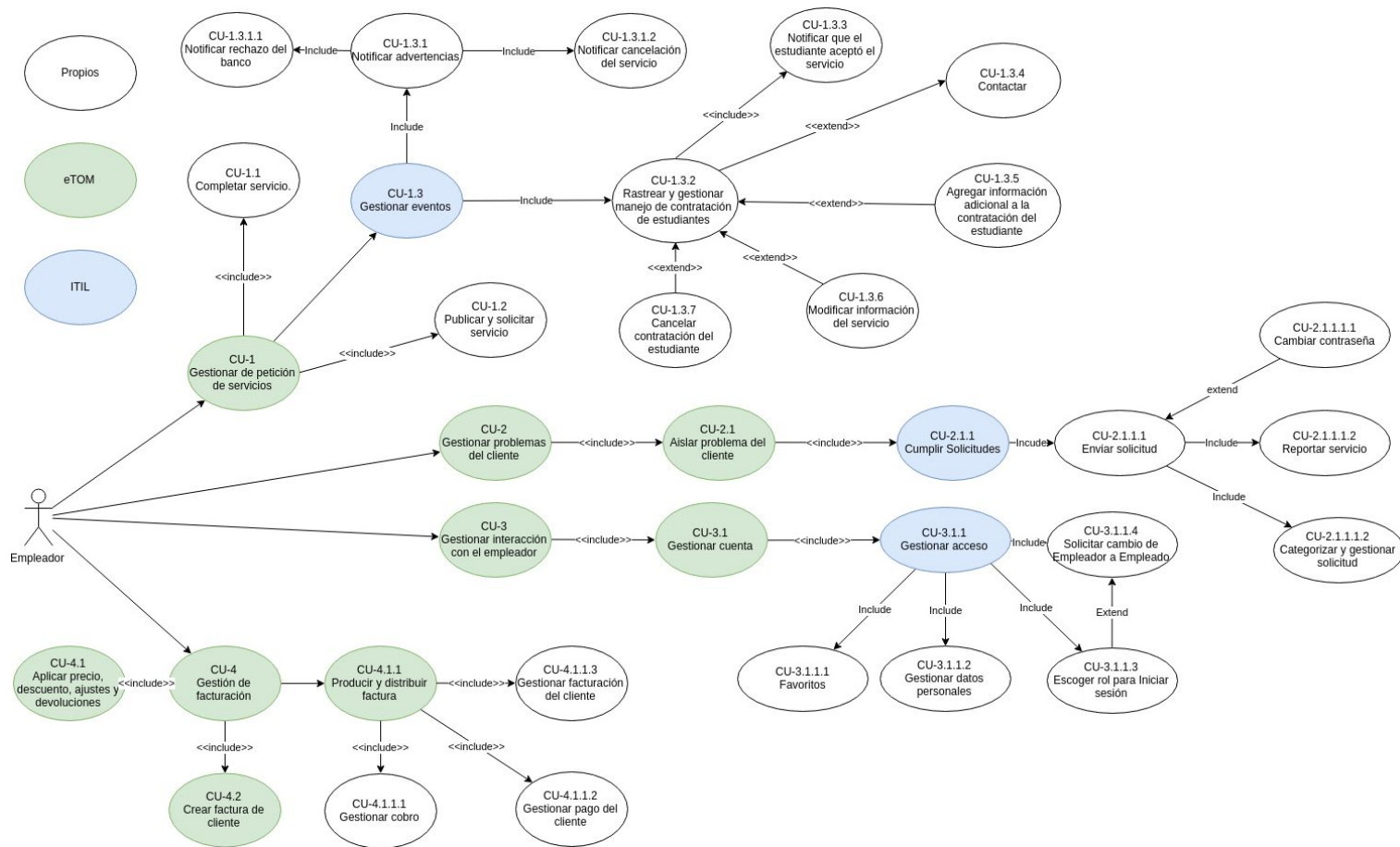
# Diagrama de Casos de uso compartidos



# Diagrama de Casos de uso empleado

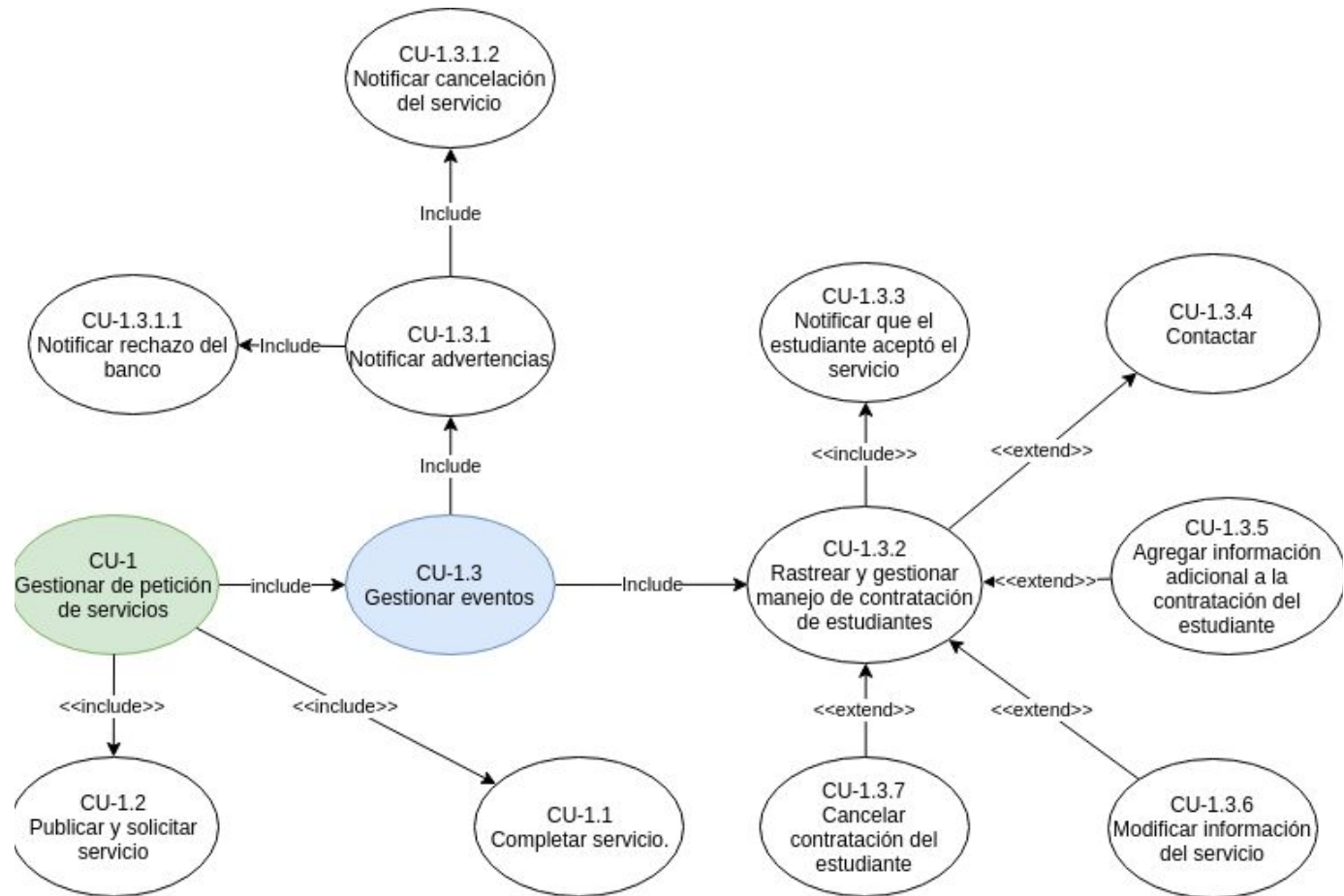


# Diagrama de Casos de uso empleador



---

# Gestión de pedido de Servicios




<b>Nombre</b>	<b>CU-1 Gestionar petición de servicios</b>
<b>Descripción</b>	Este caso de uso se encarga de hacer la gestión correspondiente para que un empleador haga uso de la plataforma publicando un servicio para ser atendido por un estudiante.
<b>Flujo Principal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El empleador se autentica en la aplicación. - <b>(A, B)</b></li> <li>2. Completar los datos de nombre del servicio que va a solicitar, la descripción y las posibles carreras de las que le gustaría recibir estudiantes.</li> <li>3. Asignar el lugar, fecha y contacto disponibles para ser atendido por un estudiante.</li> <li>4. Seleccionar medio de pago tarjeta o efectivo. - <b>(C, D)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Se agrega el servicio al historial de servicios solicitados.</li> </ol> </li> </ol>
<b>Flujo Alterno</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>A. No es posible autenticar al empleador, los datos son erróneos se muestra un mensaje de validación.</li> <li>B. El empleador no está registrado en plataforma, se redirige a al caso de uso de registro.</li> <li>C. Si el empleador no tiene tarjeta inscrita, se redirige al caso de uso correspondiente a la gestión de pagos.</li> <li>D. Si el empleador tiene deudas o reportes de pago pendientes se cancela la solicitud del servicio</li> </ol>



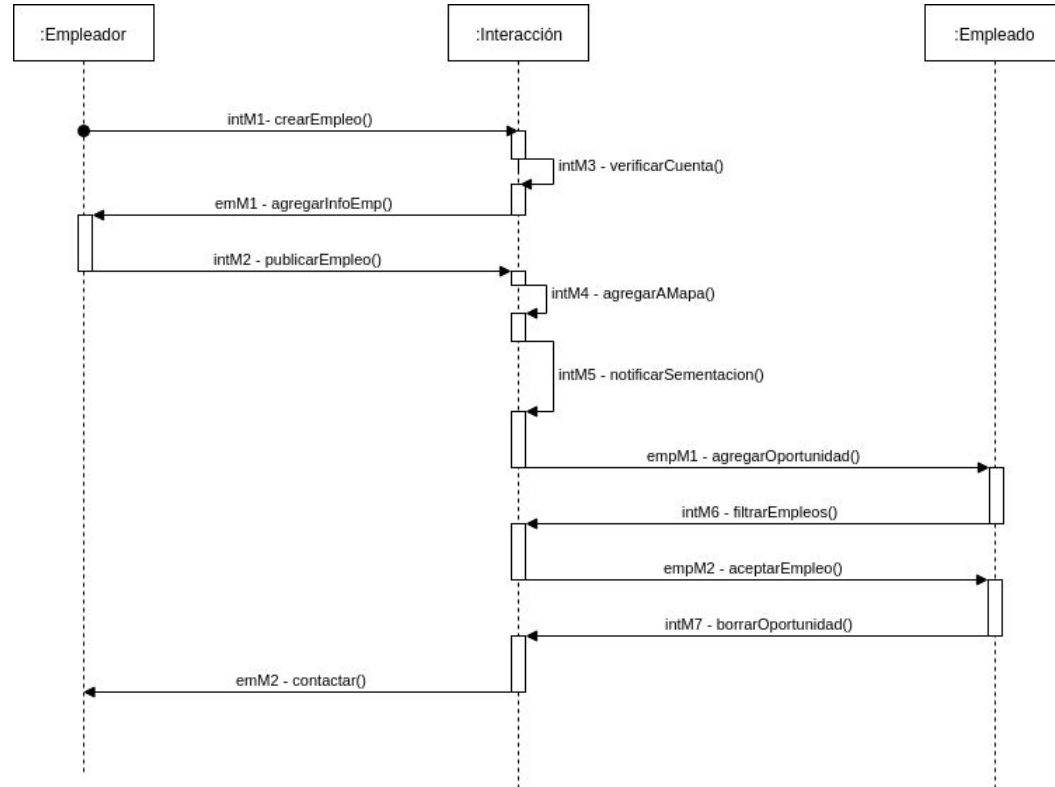


Nombre	CU-1.3.2 Rastrear y gestionar contratación de estudiantes
Descripción	Este caso de uso se encarga reportar y gestionar los servicios que haya solicitado el empleador.
Flujo Principal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El empleador se autentica en la aplicación. - <b>(A, B)</b><ol style="list-style-type: none"><li>a. Notificar las actualizaciones en los estados de los servicios solicitados</li></ol></li><li>2. Seleccionar de la lista de servicios solicitados.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Agregar información adicional.</li><li>b. Modificar información del servicio.</li><li>c. Cancelar servicio. - <b>(C, D)</b></li></ol></li></ol>
Flujo Alterno	<ol style="list-style-type: none"><li>A. No es posible autenticar al empleador, los datos son erróneos se muestra un mensaje de validación.</li><li>B. El empleador no está registrado en plataforma, se redirige a al caso de uso de registro.</li><li>C. El empleador pide cancelar la cita durante las 2 horas anteriores a la cita, entonces se le debe notificar que esta acción tendrá un costo. - <b>(E)</b></li><li>D. El empleador pide cancelar la cita antes de las 2 horas anteriores a la cita, entonces se le debe notificar que esta acción no tiene ningún costo. Se redirige al caso de uso de Solicitar servicio.</li><li>E. Notificar al estudiante la cancelación del servicio.</li></ol>

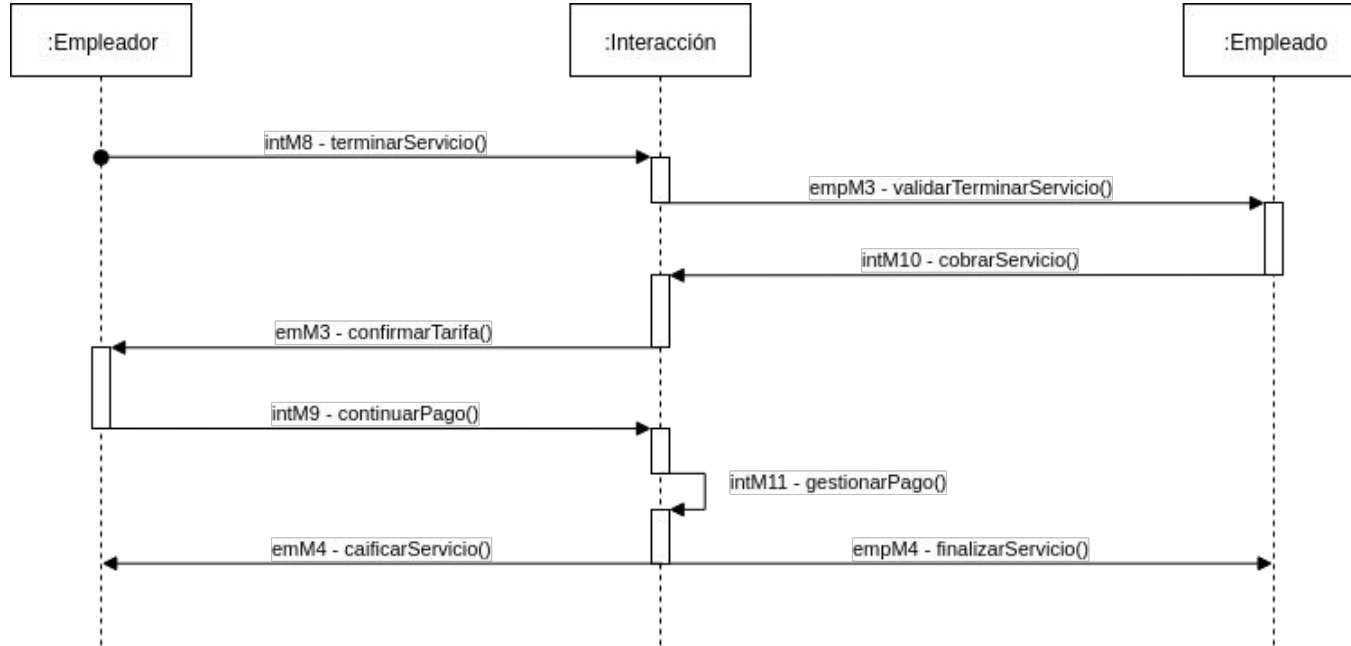


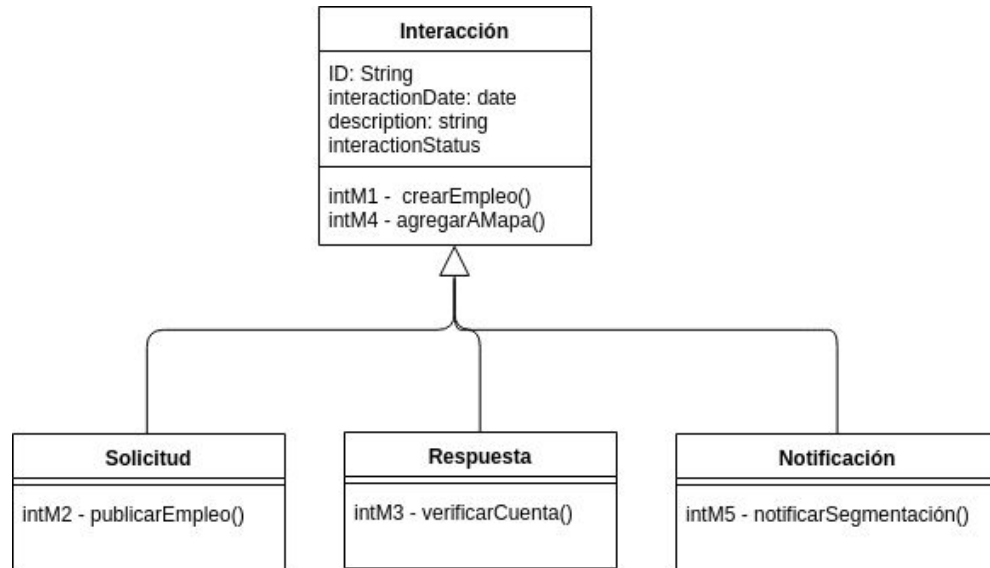
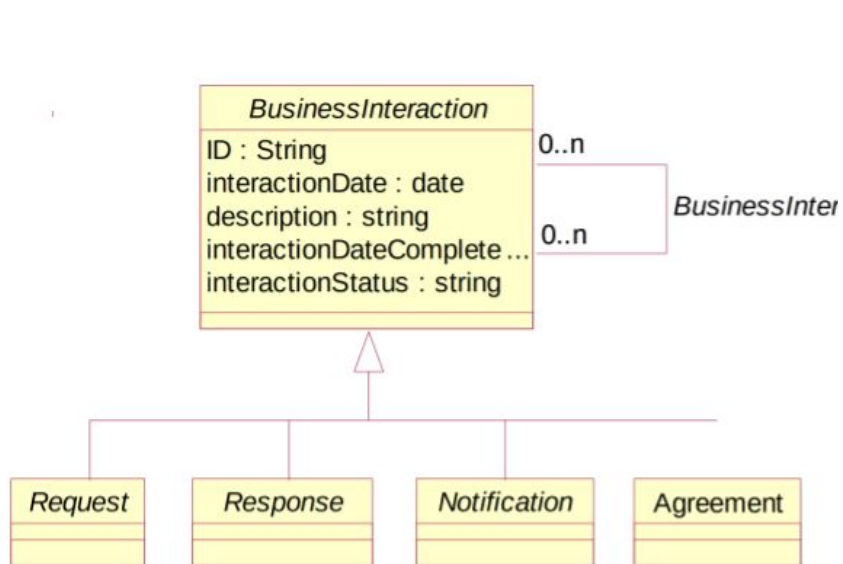
<b>Nombre</b>	<b>CU-1.1Completar servicio</b>
<b>Descripción</b>	Una vez completado el servicio, el empleador registra en la aplicación que este ha terminado y procede con el pago.
<b>Flujo Principal</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El empleador se autentica en la aplicación. - <b>(A)</b></li><li>2. Finalizar el servicio en curso.</li><li>3. Cobrar el servicio según lo tarificado con el estudiante. - <b>(B)</b></li><li>4. Calificar el servicio.</li></ol>
<b>Flujo Alternativo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>A. No es posible autenticar al empleador, los datos son erróneos se muestra un mensaje de validación.</li><li>B. El pago con tarjeta es rechazado se envía a la interfaz de gestión de pagos.</li></ol>

# Secuencia para solicitar servicio

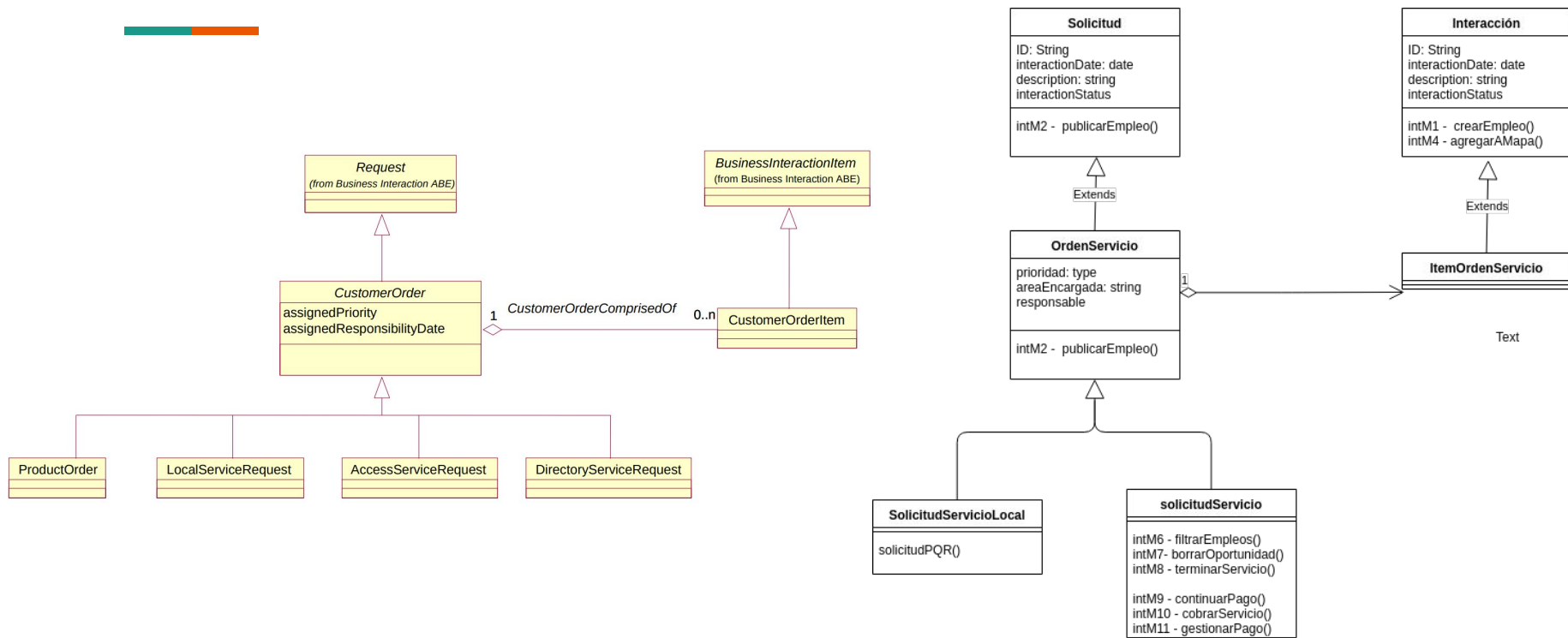


# Secuencia para terminar servicio

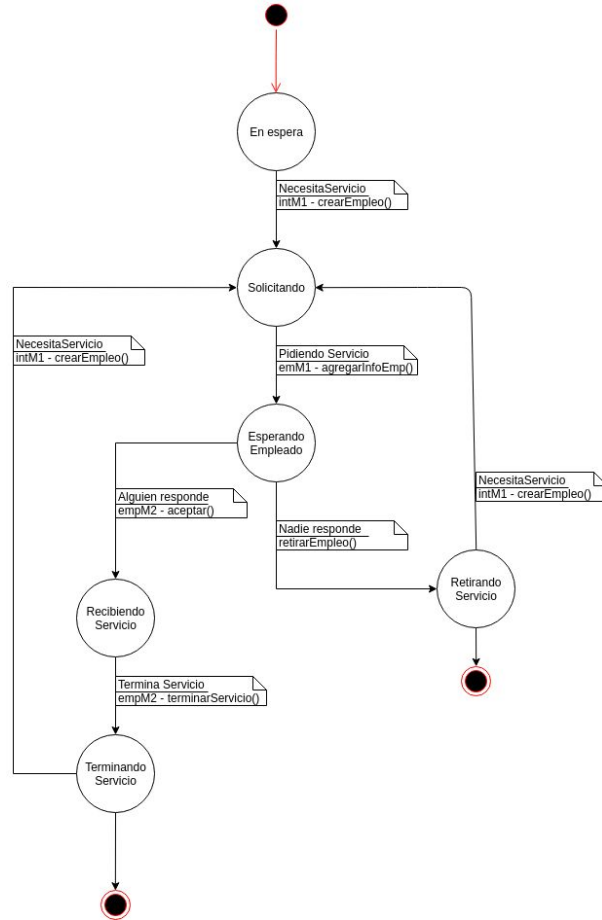




# Interacción Cliente



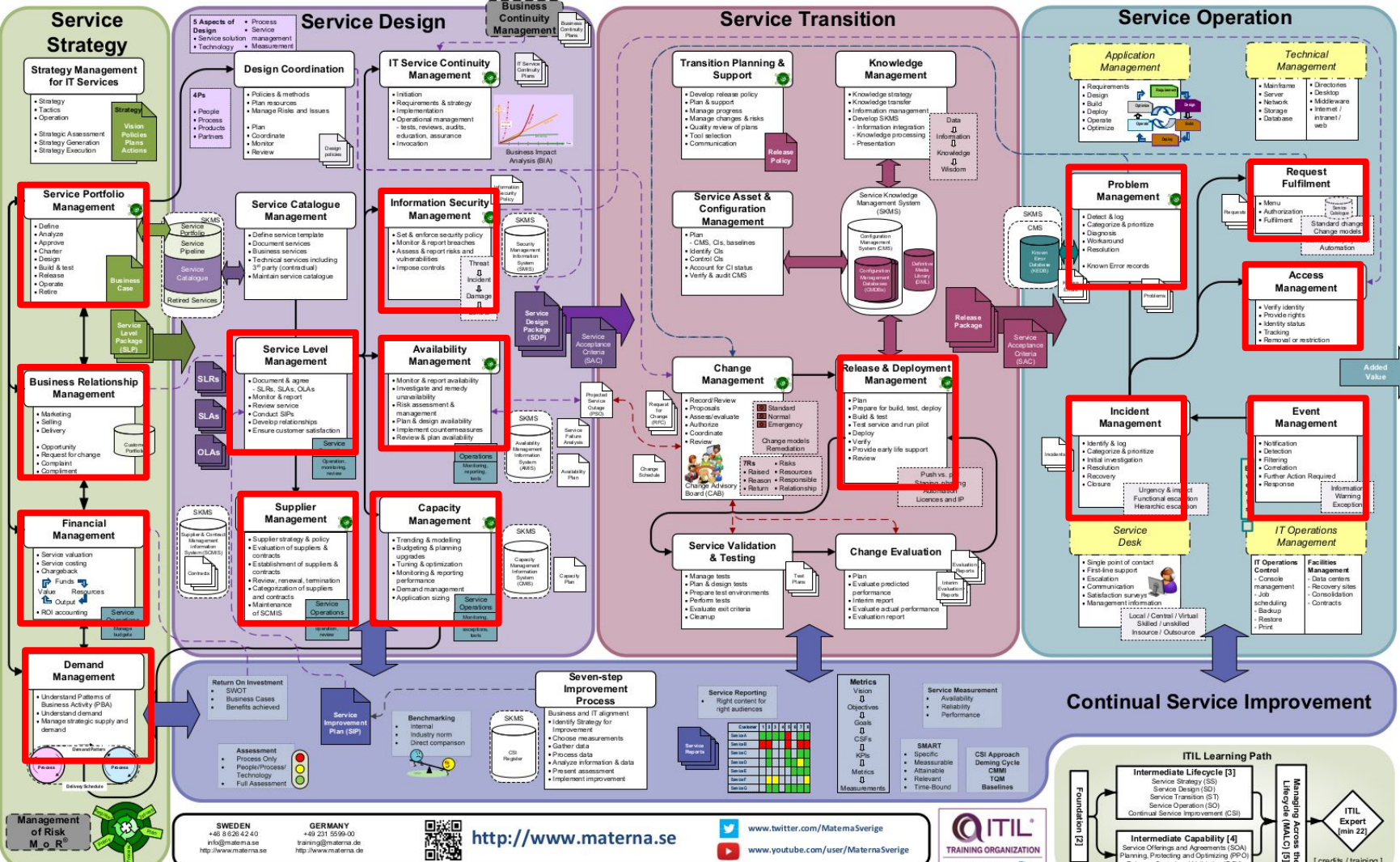
# Diagrama de Estados



# Prácticas ITIL

---





# Capacidades y Recursos

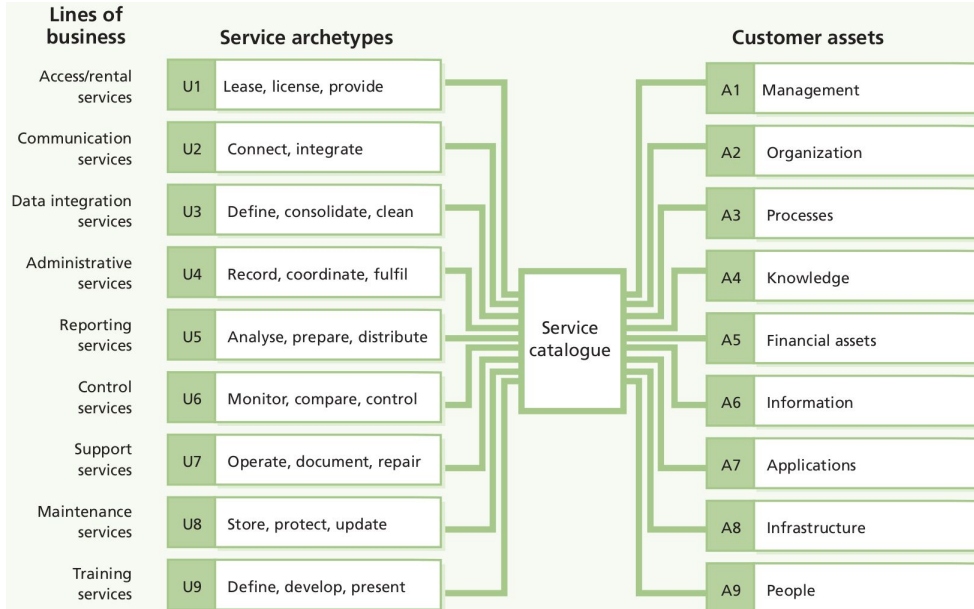
Capacidades		Recursos	
A1	Dirección	Capital Financiero	A9
A2	Organización	Infraestructura	A8
A3	Procesos	Aplicaciones	A7
A4	Conocimientos	Información	A6
	Gente	A5	Gente

# Segmentación de Mercado




- Empleados
- Desempleados
- Estudiantes
- Pymes
- Profesionales
- Técnicos
- Tecnólogos

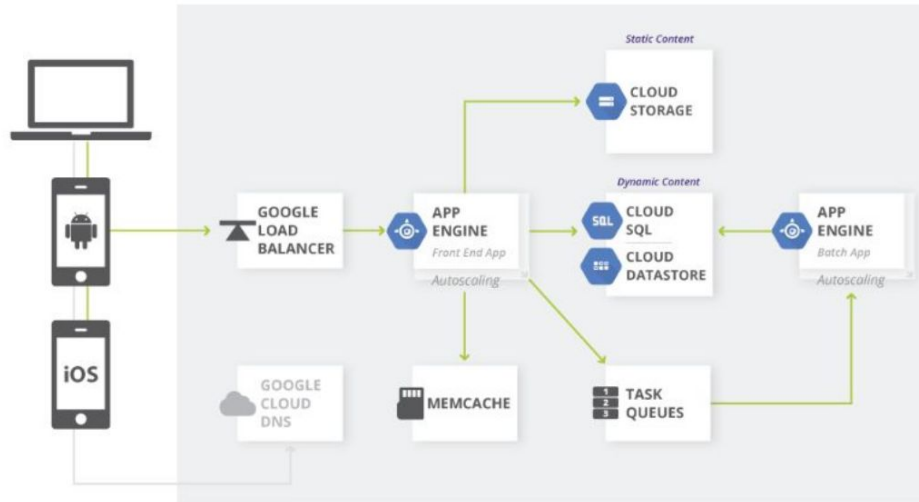
# Desarrollo de oferta de servicios



	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
U1									
U2									
U3									
U4									
U5									
U6									
U7									
U8									

- 
- Proveer gente capaz de aplicar procesos para la solución de problemas específicos.
  - Conectar diferentes oportunidades laborales con fuerza laboral disponible.
  - Gestionar el manejo financiero y administrativo correspondiente a personal.

# Gestión de capacidad



Cores/vCPUs: 1,460 hours per month

Memory: 2,920 GB per month

Persistent disk: 10 GB per month

USD 97.93

**Total Estimated Cost: USD 128.37 per 1 month**

Estimate Currency

USD - US Dollars

Adjust Estimate Timeframe





## Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)

- Número de trabajadores que atienden un servicio publicado por un empleador.
- Calificaciones a los empleados prestadores del servicio.
- Tiempo de respuesta a un servicio.
- Para quienes prestan el servicio, ganancias y costos.
- Satisfacción de los usuarios.
- Tasa de aceptación de servicios.
- Tasa de cancelación.



## Gestión de nivel de Servicio

Nivel de Servicio	Descripción	Penalización
Óptimo	Tiempo de respuesta < 120ms	0%
Alto	Tiempo de respuesta < 160ms	10%
Medio	Tiempo de respuesta < 240ms	20%
Bajo	Tiempo de respuesta < 400ms	30%
Malo	Tiempo de respuesta < 500ms	60%
Insuficiente	Tiempo de respuesta < 500ms	100%





## Gestión de nivel de Servicio

Nivel de Servicio	Descripción	Penalización
Óptimo	Disponibilidad del servicio mayor o igual al 99.9%	0%
Alto	Disponibilidad del servicio mayor o igual al 99.4% e inferior al 99.9%	5%
Medio	Disponibilidad del servicio mayor o igual al 98.9% e inferior al 99.4%	10%
Bajo	Disponibilidad del servicio mayor o igual al 97.9% e inferior al 98.9%	15%
Malo	Disponibilidad del servicio inferior al 97.9%	40%