TicketNow

Version 1.0

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 24/08/2017 | 1.0 | Visión inicial del proyecto | M. Florencia Giorgi |
| 29/08/2017 | 2.0 | Actualización de características del producto | Rocío Della Sala |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Introduction 3

1.1 Purpose 3

1.2 Scope 3

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations 3

1.4 References 3

1.5 Overview 3

2. Positioning 3

2.1 Business Opportunity 3

2.2 Problem Statement 3

2.3 Product Position Statement 3

3. Stakeholder and User Descriptions 3

3.1 Market Demographics 3

3.2 Stakeholder Summary 3

3.3 User Summary 3

3.4 User Environment 3

3.5 Stakeholder Profiles 3

3.5.1 <Stakeholder Name> 3

3.6 User Profiles 3

3.6.1 <User Name> 3

3.7 Key Stakeholder or User Needs 3

3.8 Alternatives and Competition 3

3.8.1 <aCompetitor> 3

3.8.2 <anotherCompetitor> 3

4. Product Overview 3

4.1 Product Perspective 3

4.2 Summary of Capabilities 3

4.3 Assumptions and Dependencies 3

4.4 Cost and Pricing 3

4.5 Licensing and Installation 3

5. Product Features 3

5.1 <aFeature> 3

5.2 <anotherFeature> 3

6. Constraints 3

7. Quality Ranges 3

8. Precedence and Priority 3

9. Other Product Requirements 3

9.1 Applicable Standards 3

9.2 System Requirements 3

9.3 Performance Requirements 3

9.4 Environmental Requirements 3

10. Documentation Requirements 3

10.1 User Manual 3

10.2 Online Help 3

10.3 Installation Guides, Configuration, and Read Me File 3

10.4 Labeling and Packaging 3

A Feature Attributes 3

A.1 Status 3

A.2 Benefit 3

A.3 Effort 3

A.4 Risk 3

A.5 Stability 3

A.6 Target Release 3

A.7 Assigned To 3

A.8 Reason 3

# Introduction

## Purpose

El propósito de este documento es el de recolectar, analizar y definir las necesidades y las características del sistema de reserva de entradas de espectáculos de TicketNow.

## Scope

Este documento describe el proyecto de TicketNow a grandes rasgos, definiendo las características generales del sistema, a quienes afecta, y sus roles en el proyecto.

## Definitions, Acronyms, and Abbreviations

[This subsection provides the definitions of all terms, acronyms, and abbreviations required to properly interpret the **Vision** document. This information may be provided by reference to the project’s Glossary.]

## References

Se referencian los requerimientos generales mencionados en el documento “Requerimientos generales para todos los grupos”.

[This subsection provides a complete list of all documents referenced elsewhere in the **Vision** document. Identify each document by title, report number if applicable, date, and publishing organization. Specify the sources from which the references can be obtained. This information may be provided by reference to an appendix or to another document.]

## Overview

No aplica

# Positioning

## Business Opportunity

Tener una plataforma web para agilizar y aumentar las ventas de entradas, y mejorar la relación con los usuarios.

## Problem Statement

|  |  |
| --- | --- |
| The problem of | Los potenciales clientes deben ir a comprar entradas presencialmente |
| affects | A lo clientes y a TicketNow |
| the impact of which is | Menor cantidad de ventas para TicketNow y menor comodidad para los clientes |
| a successful solution would be | Crear un sistema de ventas online que agilice el proceso |

## Product Position Statement

|  |  |
| --- | --- |
| For | Personas mayores a 16 años |
| Who | Quieran comprar entradas para algún espectáculo |
| The TicketNow | Es un sistema de venta de entradas online |
| That | Permite comprar entradas desde cualquier dispositivo |
| Unlike | La compra presencial de entradas |
| Our product | Permite realizar la compra a distancia |

# Stakeholder and User Descriptions

## Market Demographics

La reputación de TicketNow en el mercado es buena, pero las ventas mejorarían si las compras pudieran no ser presenciales. El sistema de compras online es muy útil para una ciudad grande como Buenos Aires, donde muchas veces la distancia a los cines o teatros es significativa y los clientes no quieren movilizarse para comprar entradas con anticipación. Dada la masividad de los dispositivos móviles y las computadoras, y las creciente popularidad de las ventas online, creemos que un sistema de reserva y venta de entradas beneficiaría a TicketNow ya que acortaría las distancias con los usuarios y les daría un mayor número de posibilidades a la hora de elegir.

## Stakeholder Summary

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Name** | **Description** | **Responsibilities** |
| Dueño/s de TicketNow | Dueños de la empresa que compra el sistema | Solicita el proyecto y lo aprueba |
| Inversores | Aquellos que invierten en TicketNow | Financiar el proyecto |
| Vendedores de entradas presenciales | Aquellos que venden entradas por ventanilla | Informar a los clientes sobre la posibilidad de compra online |
| Empleados de TicketNow | Aquellos que trabajan en la empresa pero no son vendedores. Pueden ser de otras áreas como recursos humanos. | No tienen responsabilidades en el proyecto, pero se beneficiarían con su éxito. Un aumento en las ventas podría significar un aumento salarial y/o mejores condiciones de trabajo. |

## User Summary

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Name** | **Description** | **Responsibilities** | **Stakeholder** |
| Usuario final | El cliente | Utilizar el sistema para comprar/reservar entradas | No aplica |
| Mantenimiento | Quien corrige fallas del sistema y lo testea | Realiza testeos, produce reportes de funcionamiento, arregla las fallas del sistema, evita caídas del sistema | No aplica |
| Administrador | Quien agrega y modifica funciones | Agrega y modifica funciones, horarios y salas. Aprueba solicitudes de otros usuarios. | No aplica |

## User Environment

El usuario que se registra y paga las entradas es el único involucrado en el proceso. Esto no cambia a lo largo del tiempo. Un ciclo de compra dura aproximadamente 10 minutos. Para realizar la compra es necesario que el usuario cuente con conexión a internet y un dispositivo con acceso a un explorador web, independientemente de la plataforma en la que se encuentre. La aplicación utiliza un sistema de pago electrónico asociado, redirigido desde la aplicación.

## Stakeholder Profiles

### Dueños de TicketNow

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | Sra. María Alejandra Buquete |
| **Description** | Dueña y fundadora de la empresa |
| **Type** | Tiene conocimientos técnicos y empresariales del proyecto |
| **Responsibilities** | Solicitar y aprobar el proyecto, definir los requerimientos del sistema |
| **Success Criteria** | Obtener un sistema que cumpla los requerimientos solicitados. Aumentar los ingresos netos de la empresa a partir del uso de la plataforma de ventas online |
| **Involvement** | Define los requerimientos y da una idea general del funcionamiento deseado del sistema |
| **Deliverables** | No aplica |
| **Comments / Issues** | No aplica |

### Inversores

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | No aplica |
| **Description** | Invierten dinero en TicketNow |
| **Type** | No tienen conocimientos técnicos del sistema, pero pueden tener conocimientos empresariales |
| **Responsibilities** | Financiar el proyecto |
| **Success Criteria** | Aumentar los ingresos netos de la empresa a partir del uso de la plataforma de ventas online. Recuperar el dinero invertido. |
| **Involvement** | Invierte su dinero para financiar el proyecto |
| **Deliverables** | No aplica |
| **Comments / Issues** | El dinero puede no ser suficiente |

### Vendedores de entradas presenciales

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | No aplica |
| **Description** | Vendedores de entradas por ventanilla |
| **Type** | Probablemente no tienen conocimientos técnicos del sistema y no toman decisiones respecto del mismo |
| **Responsibilities** | Difundir el sistema en los puntos de venta presenciales. Informar al usuario de la existencia del sistema online |
| **Success Criteria** | Lograr una alta difusión del sistema. Puede obtener recompensas laborales o monetarias |
| **Involvement** | Difunde del sistema |
| **Deliverables** | No aplica |
| **Comments / Issues** | El vendedor puede informar erróneamente a la gente y entorpecer la difusión |

### Empleados de TicketNow

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | No aplica |
| **Description** | Aquellos que trabajan en la empresa pero no son vendedores. Pueden ser de otras áreas como recursos humanos |
| **Type** | Probablemente no tienen conocimientos técnicos del sistema y no toman decisiones respecto del mismo |
| **Responsibilities** | No tienen responsabilidades en el proyecto, pero se beneficiarían con su éxito. Un aumento en las ventas podría significar un aumento salarial y/o mejores condiciones de trabajo |
| **Success Criteria** | Que el sistema sea exitoso ya que los beneficiaría indirectamente |
| **Involvement** | No está involucrado |
| **Deliverables** | No aplica |
| **Comments / Issues** | No aplica |

## User Profiles

### Usuario final

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | Usuario particular |
| **Description** | Es el cliente, quien va a usar la aplicación |
| **Type** | Suelen ser usuarios casuales, aunque pueden tener conocimiento técnico |
| **Responsibilities** | Utilizar el sistema para comprar o reservar entradas |
| **Success Criteria** | Comprar entradas online de una manera sencilla y conveniente |
| **Involvement** | Es a quien está dirigido el sistema |
| **Deliverables** | No aplica |
| **Comments / Issues** | Un difícil manejo de la tecnología dificulta el exitoso uso del sistema |

### Mantenimiento

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | Sra. Clara Rodríguez |
| **Description** | Quien corrige fallas del sistema y lo testea |
| **Type** | Tiene gran conocimiento técnico ya que es quien mantiene el sistema en correcto funcionamiento |
| **Responsibilities** | Realizar testeos, producir reportes de funcionamiento, arreglar las fallas del sistema y evitar caídas del sistema |
| **Success Criteria** | Evitar caídas del sistema y fallas de funcionamiento. Corregir posibles fallas |
| **Involvement** | Hace un mantenimiento continuo del sistema |
| **Deliverables** | Realiza reportes periódicos sobre el funcionamiento del sistema, dirigidos al administrador |
| **Comments / Issues** | Puede encontrarse con fallas difíciles de corregir o necesitar consultar con otros expertos para solucionarlas |

### Administrador

|  |  |
| --- | --- |
| **Representative** | Sr. Juan Pérez |
| **Description** | Quien agrega y modifica funciones y está a cargo del sistema |
| **Type** | Tiene conocimientos técnicos y está a cargo de tomar decisiones sobre el sistema |
| **Responsibilities** | Agrega y modifica funciones, horarios y salas. Aprueba solicitudes de otros usuarios. Lee y actúa sobre los reportes de los usuarios de mantenimiento. |
| **Success Criteria** | Contar con un sistema de venta online que funcione correctamente y con la menor cantidad de fallas posible |
| **Involvement** | Mantiene el sistema en funcionamiento y toma decisiones |
| **Deliverables** | Puede generar reportes dirigidos al dueño de la empresa |
| **Comments / Issues** | No aplica |

## Key Stakeholder or User Needs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Need** | **Priority** | **Concerns** | **Current Solution** | **Proposed Solutions** |
| Compra de entradas sencilla y conveniente | Muy alta | Usuarios | Hasta el momento los usuarios tienen que conformarse comprandolas de forma presencial. | A través de la sección comprar en TicketNow los usuarios pueden comprar sus entradas, ahorrarse largas filas y evitar quedarse sin entrada de forma sorpresiva. |
| Obtener información de los espectáculos en cartelera | Media | Usuarios  Administradores | Hasta el momento el usuario debe acercarse al predio para obtener un resumen de las películas en cartelera. | A través de la sección cartelera en TicketNow los usuarios pueden acceder a la descripción de los espectáculos y opiniones de otros usuarios. |
| Promocionar estrenos | Media | Usuarios  Administradores | Hasta el momento para promocionar nuevos estrenos se coloca un cartel en el predio. | A traves TicketNow los  administradores pueden enviar alertas de los estrenos dependiendo de las preferencias de cada usuario. |
| Quejas resueltas | Baja | Usuarios  Administrador | Hasta el momento  los usuarios al hacer una queja lo tienen que hacer a un administrador que se encuentre en el predio, el cual muchas veces no puede otorgar la solución deseada. | A través de la sección quejas en TicketNow los usuarios registrados pueden relevar sus problemáticas. Si las mismas no fueron solucionadas estas quedan en el sistema y pueden relevarse a un empleado con mayor jerarquía. |

## Alternatives and Competition

La única alternativa disponible que existe al sistema es acercarse al predio de forma presencial. Algunas de las opciones competitivas disponibles son:

### Ticketek

Fortalezas: Ticketek es una empresa de venta de tickets que se maneja tanto de manera online como presencial y tiene renombre a nivel internacional

Debilidades: Ticketek no cuenta con una app móvil

### Ticketportal

Debilidades: Ticketportal no cuenta con una app móvil y tiene críticas negativas

### tuEntrada

# Product Overview

## Product Perspective

El sistema es independiente y no forma parte de un sistema mayor. Permite la interacción entre el sistema y usuarios particulares. El sistema cuenta con un subsistema para el pago electrónico, que es una aplicación ya existente que se vincula con el sistema mediante un link en el botón de realizar compra. Esto permite un pago seguro.

## Summary of Capabilities

**Table 4-1 Sistema de venta de entradas online**

|  |  |
| --- | --- |
| **Customer Benefit** | **Supporting Features** |
| El usuario puede comprar entradas desde cualquier lugar con acceso a un navegador web | Las ventas de entradas aumentarán ya que la compra es más simple y rápida |
| El usuario puede reservar entradas con anticipación y luego abonarlas en boletería | Los usuarios se beneficiarán ya que no tienen que ir hasta el predio para ver si hay entradas disponibles. También pueden elegir asientos y otras funcionalidades a gusto |
| El usuario puede enterarse de ofertas, novedades y estrenos | Mayor cantidad de información hace a una toma de decisiones más adecuada. Al estar disponibles todas las opciones de espectáculos el usuario puede elegir la más conveniente |
| El usuario tiene los horarios, fechas, salas y complejos a su disposición | Al tener todas las opciones disponibles el usuario puede elegir la más conveniente |
| Los vendedores de boleterías no se verán agobiados por los clientes ya que el sistema agiliza o evita el trámite presencial | Más compras online y menos compras presenciales harán el trabajo de los vendedores más ameno |

## Assumptions and Dependencies

Se asume que los usuarios tienen acceso a internet y a un navegador web para el correcto funcionamiento del sistema. Para comprar entradas online se necesita algún medio de pago electrónico, como tarjeta de crédito.

## Cost and Pricing

El sistema es gratuito para los clientes.

## Licensing and Installation

Se necesita crear un sistema seguro para la venta de entradas por lo que es necesario utilizar sistemas de seguridad pertinentes. Además se subcontrata un sistema de pago electrónico.

# Product Features

## Posibilidad de comprar entradas a distancia

El sistema permite realizar transacciones simplemente con conexión a internet y acceso a un navegador web.

## Posibilidad de agilizar las transacciones

El sistema permite llevar a cabo muchas transacciones en simultáneo, a diferencia de la boletería que permite atender un número limitado de personas a la vez.

## Posibilidad de ofrecer promociones especiales para usuarios del sistema y atraer/mantener clientes

El sistema permite ofrecer promociones exclusivas para los clientes frecuentes (registrados en el sistema) para así aumentar la clientela o retenerla.

## Posibilidad de ofrecer mayores opciones de medios de pago

El sistema permite ofrecer medios de pago como transacción bancaria, que no pueden usarse en boletería.

## Posibilidad de comunicarse más efectivamente con el cliente

El sistema ofrece un canal de comunicación con el usuario donde este puede realizar consultas o asentar quejas de modo que va a obtener una respuesta evaluada por la empresa y a obtener mayor satisfacción.

## Posibilidad de obtener datos estadísticos sobre gustos en espectáculos según distintos factores

El sistema permite registrar las compras y agruparlas según los datos de los usuarios, y de este modo encontrar tendencias en grupos como el grupo etario, el género o la zona geográfica, para luego tomar decisiones respecto de las funciones a ofrecer.

# Constraints

No aplica.

# Quality Ranges

Se requiere que el sistema sea eficiente con una tolerancia a fallos aceptable. En cuanto a la usabilidad, la interfaz debe ser amigable con el usuario.

# Precedence and Priority

La principal priodidad del sistema es posibilitar la compra de entradas online. El sistema también permite agilizar las transacciones, y ofrecer promociones y mayores posibilidades de medios de pago a los clientes, cuya prioridad dentro del sistema es media ya que son funcionalidades deseadas por el cliente, pero no primordiales como posibilitar las transacciones a distancia. Hay funcionalidades extras del sistema, de prioridad baja, que son la comunicación con el cliente a través del mismo, y la posibilidad de obtener datos estadísticos y tendencias.

# Other Product Requirements

## Applicable Standards

No aplica.

## System Requirements

El sistema necesita del uso de un dispositivo con acceso a un navegador web.

## Performance Requirements

El sistema necesita de conexión a internet.

## Environmental Requirements

No aplica.

# Documentation Requirements

## User Manual

No aplica.

## Online Help

Se incluye una sección de ayuda en el sistema, donde hay respuestas a preguntas frecuentes y la posibilidad de enviar un mail con preguntas del usuario, que serán respondidas por el administrador.

## Installation Guides, Configuration, and Read Me File

No aplica.

## Labeling and Packaging

El sistema hace referencia a nuestra empresa de desarrollo de software, mostrando al final de la página nuestro nombre y logo. El sistema usa un subsistema de pago electrónico contratado, cuyo logo se muestra en el menú de compra.

# A Feature Attributes

[Features are given attributes that can be used to evaluate, track, prioritize, and manage the product items proposed for implementation. All requirement types and attributes need to be outlined in the Requirements Management Plan, however, you may wish to list and briefly describe the attributes for features that have been chosen. The following subsections represent a set of suggested feature attributes.]

## A.1 Status

[Set after negotiation and review by the project management team. Tracks progress during definition of the project baseline.]

|  |  |
| --- | --- |
| Proposed | [Used to describe features that are under discussion but have not yet been reviewed and accepted by the "official channel," such as a working group consisting of representatives from the project team, product management, and user or customer community.] |
| Approved | [Capabilities that are deemed useful and feasible, and have been approved for implementation by the official channel.] |
| Incorporated | [Features incorporated into the product baseline at a specific point in time.] |

## A.2 Benefit

[Set by Marketing, the product manager or the business analyst. All requirements are not created equal. Ranking requirements by their relative benefit to the end user opens a dialog with customers, analysts, and members of the development team. Used in managing scope and determining development priority.]

|  |  |
| --- | --- |
| Critical | [Essential features. Failure to implement means the system will not meet customer needs. All critical features must be implemented in the release or the schedule will slip.] |
| Important | [Features important to the effectiveness and efficiency of the system for most applications. The functionality cannot be easily provided in some other way. Lack of inclusion of an important feature may affect customer or user satisfaction, or even revenue, but release will not be delayed due to lack of any important feature.] |
| Useful | [Features that are useful in less typical applications will be used less frequently or for which reasonably efficient workarounds can be achieved. No significant revenue or customer satisfaction impact can be expected if such an item is not included in a release.] |

## A.3 Effort

[Set by the development team. Because some features require more time and resources than others, estimating the number of team or person-weeks, lines of code required or function points, for example, is the best way to gauge complexity and set expectations of what can and cannot be accomplished in a given time frame. Used in managing scope and determining development priority.]

## A.4 Risk

[Set by development team based on the probability the project will experience undesirable events, such as cost overruns, schedule delays or even cancellation. Most project managers find categorizing risks, as high, medium, and low, is sufficient, although finer gradations are possible. Risk can often be indirectly assessed by measuring the uncertainty (range) of the projects team’s schedule estimate.]

## A.5 Stability

[Set by the analyst and development team, this is based on the probability that features will change or the team’s understanding of the feature will change. Used to help establish development priorities and determine those items for which additional elicitation is the appropriate next action.]

## A.6 Target Release

[Records the intended product version in which the feature will first appear. This field can be used to allocate features from a **Vision** document into a particular baseline release. When combined with the status field, your team can propose, record, and discuss various features of the release without committing them to development. Only features whose Status is set to Incorporated and whose Target Release is defined will be implemented. When scope management occurs, the Target Release Version Number can be increased so the item will remain in the **Vision** document but will be scheduled for a later release.]

## A.7 Assigned To

[In many projects, features will be assigned to "feature teams" responsible for further elicitation, writing the software requirements, and implementation. This simple pull-down list will help everyone on the project team to understand responsibilities better.]

## A.8 Reason

[This text field is used to track the source of the requested feature. Requirements exist for specific reasons. This field records an explanation or a reference to an explanation. For example, the reference might be to a page and line number of a product requirement specification or to a minute marker on a video of an important customer review.]