



Trabajo Práctico Integrador: CableTV - 2014

Escenario

Una empresa de cable se encuentra en etapa de relevamiento para el desarrollo de un software integrado para sus áreas Técnicas y de Atención a Clientes (Reclamos y Contrataciones)

Actualmente, la empresa presta servicio en la ciudad de Resistencia, Barranqueras, Fontana, Tirol, Margarita Belén, Colonia Benítez, Cote Lai y Charadai. Estas localidades están distribuidas en zonas según se detalla a continuación:

- Zona 1: Resistencia y Barranqueras
- Zona 2: Fontana y Tirol
- Zona 3: Margarita Belén y Colonia Benítez
- Zona 4: Cote Lai y Charadai

De acuerdo a la amplitud de las zonas se asignan equipos de trabajo compuesto por 2 técnicos; es así que la zona 1 cuenta con 4 equipos, la zona 2 con 3 equipos y las zonas 3 y 4 con 2 equipos cada uno. Es posible, que en caso de sobrecarga de trabajo en las zonas más numerosas como la 1 y 2 se puedan asignar equipos de otras zonas.

Los abonados al cable pagan una cuota mensual de acuerdo al servicio contratado; es así que se puede seleccionarse entre:

- Estándar: x cantidad de canales
- Plus: Estándar más 4 canales de películas y 2 canales HD
- Premium: Estándar más 6 canales y 4 canales HD

Área de reclamos

En el área de reclamos, los mismos pueden realizarse por tres vías: personalmente en la empresa, telefónicamente o vía web a través de la página de empresa.

En los casos de realizar el reclamo personalmente, los abonados que concurran al local serán atendidos por secretarías, que realizarán la búsqueda del abonado por número de cliente; en caso de que el abonado no recuerde su número deberá hacerlo por el DNI del titular. En ese momento, se deberá mostrar el estado de cuenta del abonado, es decir si cuenta con las cuotas al día y luego se podrá acceder al estado de la conexión del mismo. Una vez que se verifica que el cliente está al día y que su conexión realmente presenta problemas, se ingresará un reclamo donde deberá contar los datos básicos del cliente, el estado de su conexión, la fecha y hora en que realizó el reclamo y desde cuándo el abonado declara que no funciona su servicio. El mismo procedimiento se realizará para los abonados que llamen por teléfono a la empresa.

Para los reclamos realizados a través del formulario del sitio de la empresa deberá consignarse como mínimo: nombre y apellido del abonado, DNI del titular, número de cliente, dirección, una breve descripción del problema que presenta la conexión, correo electrónico. Se deberá guardar también fecha y hora del reclamo realizado. Luego de enviado el formulario, el reclamo estará en un estado de pendiente de revisión. Este reclamo debe ser enviado vía correo electrónico a una de las encargadas de la empresa, la cual realizará la verificación del estado de cuenta del cliente y el estado real de la conexión para que el reclamo pase a un estado de pendiente. Una vez verificado estos datos la encargada deberá enviar un mail al abonado indicando que su reclamo ha sido procesado.

Área Contratación de servicio

La contratación del servicio puede realizarse de forma telefónica o vía web. En el caso de la contratación telefónica tiene una línea rotativa que permite a los usuarios contactarse con vendedoras que les atenderán sobre las diferentes formas de servicio con las que cuenta la empresa. Se deberá completar los datos del titular del servicio entre los que se debería consignar: apellido y nombre, dirección, localidad, teléfono fijo, teléfono celular, servicio contratado, fecha estipulada para la instalación, forma de pago.

En el caso de la contratación de servicio vía web se deberán consignar los mismos datos; incluyendo dos posibles fechas en las que pudiera realizarse la instalación; además de un correo electrónico por el medio del cual se confirmará la fecha de instalación.

Contratación de servicios adicionales

Desde la página, los usuarios que cuenten con el servicio plus pueden optar por agregar servicios que consisten en seleccionar películas determinadas. Este tipo de opción estará disponible para su contratación hasta 1 hora antes del comienzo del evento. Este servicio será pagado como un rubro aparte en la facturación mensual

Área técnica

Diariamente, el director del área técnica debe poder ingresar al sistema y a través de un mapa ver el estado de las conexiones de sus abonados. La visualización debería mostrarse de la siguiente manera:



- Estado de conexión correcta: color verde
- Estado de conexión nueva pendiente: color azul
- Estado de conexión con problemas (limitado): color amarillo
- Estado de conexión con corte de servicio: color rojo

A partir de ese estado de conexiones se deben generar las hojas de ruta de trabajo, distribuyendo según la zona y los equipos de trabajo disponible. En la hoja de ruta se debe consignar al menos: nombre y apellido del abonado, número de cliente, dirección, zona, estado de conexión, servicio contratado. Esta hoja de ruta debe poder imprimirse y dejar los espacios necesarios para que el técnico complete si el problema fue solucionado o no, los insumos que se hayan utilizado y la firma del abonado indicando su conformidad con el trabajo. Así mismo, el orden de la hoja de ruta debe estar consignado de acuerdo a una prioridad, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Prioridad Alta: nuevos abonados o abonados sin servicio y con reclamos realizados
- Prioridad media: abonados sin servicio y sin reclamos realizados
- Prioridad baja: abonado con estado de conexión limitado(color amarillo)

Además de la hoja de ruta impresa, se quiere implementar el uso de una tablet para los técnicos donde al momento de realizar el trabajo puedan completar el estado del mismo como realizado, del cual deberá guardarse fecha y horario. Luego, en la vuelta de su recorrido completarán los datos restantes.

Esto permitirá que si el Director del Área técnica verifica que los trabajos de la hoja de ruta han sido completados poder asignarle en el momento otros abonados con problemas, sin necesidad de que los técnicos deban volver a la central de la empresa.

Consigna (Primera Parte)

Para el escenario planteado deben diseñarse las interfaces de usuario para el sistema propuesto.

Modelos a desarrollar:

1. Modelo de usuario
 - a. Pantallas que correspondan a la carga, modificación y visualización de datos.
 - b. Navegación entre pantallas
 - c. Informes impresos; incluyendo layout y diagramas de Warnier:
 - i. Hoja de ruta
 - ii. En un rango de fecha los reclamos realizados, discriminado por vía por la cual se realizó el reclamos.
 - iii. Semanalmente, se debe informar sobre los arreglos realizados y el tiempo estimado de solución
2. Modelo de distribución
 - a. Modelo de procesadores
 - i. Para todo el sistema
 - b. Modelo de tareas
 - i. Definición de todas las tareas del sistema

Elementos a entregar:

- Carpeta con:
 - Formato A4
 - Carátula, especificando entre otros: asignatura, profesores, título del trabajo, nro. de grupo, integrantes, año, etc.
 - Índice
 - Escenario
 - Pantallas impresas – Diagramas de navegación
 - Reportes (Diagrama de Warnier + Layout)
 - Esquema de procesadores
- Vía campus virtual con:
 - Trabajo en formato Word (.doc) o Acrobat (.pdf)
 - Ejecutable con las interfaces que permita la navegación entre las mismas
 - Luego de aprobado el trabajo deberá realizarse nuevamente el envío con las correcciones realizadas.

Cronograma de presentaciones:

- 1era Entrega: 25/06/2014 – Exposición/Coloquio y presentación de carpeta.
- 2da Entrega: 13/08/2014 – Presentación de carpeta con correcciones si correspondiese