**CINETO TELECOMUNICACIONES S.A.**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BENITO JUÁREZ**

**Título: Especificaciones de Requerimiento de Software**

**“Sistema CRM para el proceso de entrega y retiro de equipos”**

**Período: del 23 de enero al 21 de abril del 2017**

**Elaborado por: Gabriel Alexis Salazar Ortiz**

**Fecha de entrega: 27 de enero del 2017**

**Dirigido a: Santiago Reyes**

**Copia a: William Romero**

**Copia a: Santiago Pérez**

**Copia a: Olivia Ruiz**

# Introducción

Es una descripción específica del funcionamiento del software a desarrollarse, esto permite una mejor comprensión del sistema ya que aquí se establecen los parámetros, requerimientos funcionales y no funcionales.

# Propósito de Especificación de Requerimiento de Software

El propósito de las Especificaciones de Requerimientos de Software para la elaboración del sistema CRM de personal técnico es dar a conocer los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema.

Los beneficiarios directos serán las empresas que cuentan con personal técnico y requieran la optimización en el proceso de retiro de equipos.

# Alcance del producto

Este sistema a desarrollar se identificara con el nombre “Sistema CRM para el proceso de entrega y retiro de equipos” SICPERE.

El sistema será desarrollado para optimizar el proceso de entrega y retiro de equipos de una empresa.

Con la implementación de SICPERE se obtendrá los siguientes beneficios:

* Agilización en el control de inventario.
* Optimización de tiempo.
* Obtención de reportes.

Se espera con este proyecto contribuir a:

* Reducir el tiempo de respuesta en el proceso de entrega y retiro de equipos.
* Almacenamientos de datos centralizados.
* Generación de reportes.

|  |  |
| --- | --- |
| **EL PROYECTO INCLUYE** | |
| Control de inventario | Ingreso de equipos |
| Modificación de equipos |
| Eliminación de equipos |
| Consulta de equipos |
| Reporte de equipos |
| Control de clientes | Ingreso de clientes |
| Modificación de clientes |
| Eliminación de clientes |
| Consulta de clientes |
| Reporte de clientes |
| Creación de órdenes de entrega y retiro de equipos | Ingreso de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Modificación de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Eliminación de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Consulta de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Reporte de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Control de contratos | Ingreso de contratos |
| Modificación de contratos |
| Eliminación de contratos |
| Consulta de contratos |
| Reporte de contratos |
| Administración de usuarios | Ingreso de usuarios |
| Modificación de usuarios |
| Eliminación de usuarios |
| Consulta de usuarios |
| Reporte de usuarios |

|  |  |
| --- | --- |
| **EL PROYECTO NO INCLUYE** | |
| Generales | Equipamiento físico para la implantación del software |
| Integración con el sistema de estadísticas de llamadas Loctel |
| **DEFINICIONES, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS** | |
| **Nombre** | **Descripción** |
| HW | Hardware |
| JAVA | Lenguaje de programación multiplataforma |
| MARIA DB | Gestor de base de datos |
| SICPERE | Sistema CRM para el proceso de entrega y retiro de equipos |
| SW | Software |
| Windows | Sistema operativo |

# Resumen ejecutivo

La intención del sistema es la de permitir un eficaz control del proceso de entrega y retiro de equipos, brindando mayor agilidad y seguridad al momento de dar uso al sistema. La creación de este software permitirá optimizar tiempo y facilitar el trabajo del usuario, también será elaborado con software interactivo con el usuario bajo la plataforma JAVA.

Mediante una base de datos desarrollada en Maria DB permitirá almacenar toda la información necesaria y usuarios que intervendrán en el proceso. SICPERE se caracteriza por optimizar y agilizar el control del proceso de entrega y retiro de equipos.

# Perspectiva

SICPERE se desarrollará con software libre como en el lenguaje de programación JAVA y como motor de base de datos en Maria DB, se acoplará a las necesidades establecidas en los análisis de parámetros y requerimientos. Lo cual permitirá mejorar la calidad de servicio hacia el cliente.

Se realizaran manuales de usuario y un diccionario de datos.

|  |  |
| --- | --- |
| **CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS** | |
| **USUARIO** | **CARACTERÍSTICA** |
| ADMINISTRADOR | * Gestión de usuarios * Gestión de equipos * Gestión de contratos * Gestión de clientes * Gestión de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| TÉCNICO | * Consulta de órdenes de entrega y retiro de equipos * Modificación de órdenes de entrega y retiro de equipos |

# Requerimientos funcionales

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-001** |
| Nombre del requerimiento | Gestión de inventario |
| Características | El administrador será el único encargado para la creación, modificación, eliminación de equipos de la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Administrador |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-002** |
| Nombre del requerimiento | Gestión de clientes |
| Características | El administrador será el único encargado para la creación, modificación, eliminación de clientes de la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Administrador |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-003** |
| Nombre del requerimiento | Gestión de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Características | El administrador será el único encargado para la creación, modificación, eliminación de órdenes de entrega y retiro de la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Administrador |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-004** |
| Nombre del requerimiento | Gestión de contratos |
| Características | El administrador será el único encargado para la creación, modificación, eliminación de contratos de la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Administrador |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-005** |
| Nombre del requerimiento | Consulta de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Características | El técnico podrá consultar las órdenes de entrega y retiro de equipos asignados en la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Técnico |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-006** |
| Nombre del requerimiento | Modificación de órdenes de entrega y retiro de equipos |
| Características | El técnico podrá modificar el estado y agregar observaciones de las órdenes de entrega y retiro de equipos asignados en la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Técnico |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación del requerimiento** | **RF-007** |
| Nombre del requerimiento | Gestión de usuarios |
| Características | El administrador será el único encargado para la creación, modificación, eliminación de usuarios de la base de datos del sistema SICPERE. |
| Actores Involucrados | Administrador |