

PRÁCTICAS DE INGENIERÍA DEL SOFTWARE

INGENIERÍA DE REQUISITOS

3º DOBLE GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA
Y
MATEMÁTICAS

Componentes del grupo:

*Morales Rodríguez, David.
Raya Castellano, Rodrigo Javier.
Sevillano García, Iván.*



UNIVERSIDAD DE GRANADA
CURSO 2015-2016



Sistema para la gestión de usuarios, reservas y pedidos de comida en una corporación de empresas del sector de la restauración.



Índice general

1. Estudio del dominio del problema y descripción general del sistema.

1.1 Descripción general.

1.1.1 Servicios para clientes.

1.1.2 Servicios para empresarios.

1.2 Objetivos.

1.3 Descripción de los implicados y usuarios finales.

1.3.1 Entorno de usuario.

1.3.2 Resumen de los implicados.

1.3.3 Perfiles de los implicados.

1.3.4 Principales necesidades de los implicados.

2. Lista de requisitos estructurados.

2.1 Requisitos funcionales.

2.2 Requisitos no funcionales.

2.3 Requisitos de información.

3. Glosario de términos.

4. Bibliografía.



1. Estudio del dominio del problema y descripción general del sistema.

1.1 Descripción general.

Nuestro proyecto está dirigido a los locales de restauración que se encuentran asociados en la corporación Buen Provecho. Dicha corporación se define como un conjunto de empresas asociadas con el objetivo de que dar servicio a los aficionados a la buena comida.

1.1.1 Servicios para clientes

En primer lugar, la empresa quiere llevar el registro de los clientes que usan sus servicios online y al mismo tiempo permitir que sus clientes lleven un registro de su actividad con la empresa. De este modo, aunque se permite realizar compras sin tener una cuenta en el sistema, se ofrece siempre esta posibilidad. La cuenta debe recoger la siguiente información:

- información sobre la actividad del cliente: historial de búsquedas realizadas, histórico de pedidos, listado de los locales marcados como favoritos, las opiniones emitidas sobre los locales visitados.

- información general sobre la cuenta: nombre, apellidos, datos de contacto y suscripciones realizadas.

- libreta de direcciones de reparto.

- información sobre el crédito de la cuenta.

La corporación necesita que los clientes puedan **realizar pedidos** a domicilio, pedidos para recoger en el restaurante o reserva en restaurante online. Es de interés de la corporación que el usuario pueda encontrar el local que más se ajuste a sus necesidades. Por tanto, el usuario podrá realizar la búsqueda estableciendo al menos los siguientes criterios:

- según la localidad, fecha y precio del servicio.

- según el estilo culinario.

- según las rutas en que esté incluido el local (Michelin, Isabel la Católica,...) o eventos en los que participe (Especial Juego de Tronos, eventos solidarios,...).

- valoración.

- gastos de entrega y pedido mínimo.

Con el sistema se pretende asimismo **facilitar el pago** de los servicios y la realización de promociones. Así es necesario la configuración de distintos servicios de pago ya que algunos locales admitirán sólo pago en efectivo y otros sólo admitirán



pago electrónico. Se configurarán los siguientes métodos de pago:

- pago mediante el saldo disponible en la cuenta de usuario.
- pago con tarjeta VISA o MASTERCAD.
- pago mediante PAYPAL.
- pago en efectivo.

Existe la posibilidad de utilizar distintos tipos de **cupones y promociones**:

-cupones prepago: se trata de vales con un código que se entregan cuando se aporta determinada cantidad de efectivo en un local y se pueden canjear por crédito en la cuenta de usuario.

-cupones de descuento: se trata de vales en papel u electrónico que se emiten cuando se lanza una campaña de promoción de la empresa y permiten al usuario obtener descuentos en pedidos.

Se pretende incluir un sistema para que los usuarios puedan **dar su opinión** sobre calidad, el servicio ofrecido y, si procede, sobre el tiempo de entrega en una escala de 0 a 6. La valoración numérica puede ir acompañada de una reseña. Estas valoraciones se recogerán en el perfil del local de restauración donde el cliente haya realizado el pedido y se estructurarán en tres partes:

Por otra parte, la corporación pretende ofrecer un **servicio de atención al cliente** personalizado y moderno. Que incluye información detallada en la web, un chat de atención al cliente online y un asistente virtual para aprender el mecanismo de funcionamiento básico del servicio.

El objetivo de todo lo anterior es favorecer la competencia entre las empresas de la corporación para poner en marcha nuevos proyectos que hagan más atractivo el servicio a los clientes aumentando el grado de satisfacción del cliente con los servicios prestados y eliminando todas las trabas que pudiera haber frente a una compra.

1.1.2 Servicios para empresarios

La corporación pretende ofrecer mediante la plataforma los siguientes servicios a sus empresas:

En primer lugar, la **creación de un perfil empresarial** donde se recoge toda la información de su negocio que va a ser consultada por los usuarios: logotipo, nombre de la empresa, localización, datos de contacto, menú, categorías del menú, valoraciones de otros usuarios. Además el perfil de la empresa permite especificar informaciones útiles como puede ser el precio mínimo para una entrega a domicilio,



el número máximo de personas para reservar mesa o formas de pago.

El sistema favorecerá además el contacto directo entre el local de restauración y el cliente de modo que cuando se realice un pedido, el cliente tenga disponible en el sistema información sobre el local donde ha realizado el pedido, el número de referencia del pedido, y el desglose de los platos solicitados así como la dirección de envío si procede y el **tiempo aproximada de entrega**.

Además la corporación realizará una intensa **actividad de promoción** que aumente la visibilidad de la empresa. Para ello publicará un newsletter y permitirá a los usuarios seguirlos en las redes sociales de que dispone: Facebook, Twitter, Pinterest y Google+. Otro de los aspectos a tener en cuenta para la promoción de la empresa será la creación de un blog de temática variada aunque centrada en buenos hábitos culinarios, restaurantes, recetas de cocina y viajes.

El objetivo que se persigue con estas iniciativas es **mejorar la imagen de la empresa** y darle publicidad y visibilidad en todos los medios posibles. El sistema **agilizará la atención al cliente** y aumentará el tiempo del que el cliente dispone para deliberar sobre su pedido. Esto provocará una mejora tanto en la experiencia del cliente a la hora de pedir mesa o comida como en el personal del local de restauración, que verá como la carga de su trabajo se verá reducida.

Se pretende que el servicio comience a funcionar en un servidor de una ciudad concreta, gestionando a priori solo algunos restaurantes. Tras un periodo de prueba, iremos añadiendo más restaurantes a la base de datos, tras lo cual extenderemos el servicio a otras ciudades.

1.2 Objetivos.

Los objetivos se pueden resumir así:

OBJ-1. El sistema almacenará información sobre los clientes de la corporación facilitándoles la realización, pago y valoración de pedidos y reservas.

OBJ-2. El sistema almacenará información referente a los perfiles empresariales de los locales de restauración junto con la valoración de los servicios ofrecidos.

OBJ-3. El sistema fomentará la relación entre el cliente y el local de restauración del que contrata los servicios o entre el cliente y la corporación mediante adecuados sistemas de atención al cliente.

OBJ-4. El sistema apoyará las tareas de promoción y publicidad de la empresa mediante el uso de redes sociales y estrategias de mercadotecnia .



1.3 Descripción de los implicados

1.3.1 Entorno de usuario

Los usuarios que se relacionarán con el sistema forman una comunidad humana heterogénea en cuanto al grado de especialización y formación. Estos son los usuarios directamente implicado:

- Usuario no registrado.
- Cliente.
- Empresa de la corporación.
- Administrador.

A los tres primeros no se les presupone grandes conocimientos de informática y es objetivo de la corporación el facilitarles el acceso al sistema [OBJ-1]. Al cuarto se le presupone formación básica como administrador de sistemas. Al representante de la empresa de la corporación se le presupone experiencia y conocimiento del negocio.

1.3.2 Resumen de los implicados

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidad
Usuario no registrado	Representa un potencial cliente.	Usuario del producto.	Registrarse. Realizar pedidos y/o reservas especificando información de contacto y tarjeta de crédito.
Cliente	Representa un usuario registrado en el sistema.	Usuario del producto.	Realizar pedidos y/o reservas especificando información de contacto y forma de pago. Dar valoraciones del servicio. Canjear sus cupones prepago. Canjear sus cupones de descuento.
Empresa de la corporación	Representa una empresa de la corporación.	Usuario del producto.	Concretar los contenidos de su oferta en su perfil. Gestionar pedidos y reservas llegados de la plataforma. Contribuir a la promoción de la empresa mediante propuestas innovadoras y descuentos.
Administrador	Representa al encargado de mantener el software.	Usuario del sistema.	Gestionar las plataformas y herramientas que implementan el producto. Atender las dudas y sugerencias del resto de implicados.



1.3.3 Perfiles de los implicados

Usuario no registrado

Representante	Juan Sánchez
Descripción	Representa un potencial cliente.
Tipo	Se trata de un usuario eventual que no obtiene toda la funcionalidad del sistema ya que su grado de fidelidad es bajo y no se dispone de información sobre él.
Responsabilidades	Registrarse. Realizar pedidos y/o reservas especificando información de contacto y número de tarjeta de crédito.
Criterios de éxito	Facilidad en la utilización del sistema. Atención personalizada y directa en caso de errores. Sin esperas. Oferta variada, clara y llamativa.
Implicación	Utilizará el software para registrarse como local de restauración o como cliente, para realizar reservas y pedidos y obtener información para registrarse.
Comentarios/Cuestiones	La facilidad de uso y la atención personalizada son prioritarios ya que estos son los potenciales nuevos clientes de la corporación.

Cliente

Representante	Ana García
Descripción	Cliente registrado en el sistema.
Tipo	Se trata de un usuario habitual que obtiene toda la funcionalidad del sistema ya que se dispone de información sobre él en el sistema.
Responsabilidades	Realizar pedidos y/o reservas especificando información de contacto y forma de pago. Dar valoraciones del servicio. Canjear sus cupones prepago. Canjear sus cupones de descuento.
Criterios de éxito	Fácil utilización del sistema. Atención personalizada y directa en caso de errores. Sin esperas. Oferta variada, clara y llamativa que incluya ofertas y promociones. Perfil personalizado y actualización de la funcionalidad según sus preferencias.
Implicación	Utilizará el sistema para consultar ofertas, realizar pedidos y reservas, realizar pagos y valoraciones sobre el servicio.
Comentarios/Cuestiones	La opinión de este tipo de usuarios será fundamental para adaptar la funcionalidad del sistema. Se contempla la posibilidad de realizar encuestas a estos usuarios.



Empresario

Representante	Pizzeria Casa de Campo
Descripción	Empresa de la corporación.
Tipo	Se trata de un usuario habitual que obtiene toda la funcionalidad del sistema ya que se dispone de información sobre él en el sistema.
Responsabilidades	Concretar los contenidos de su oferta en su perfil. Gestionar pedidos y reservas llegados de la plataforma. Contribuir a la promoción de la empresa mediante propuestas innovadoras y descuentos.
Criterios de éxito	Fácil utilización del sistema. Buena promoción y publicidad de su producto. Facilidad de contacto con el cliente y detalle de los pedidos y reservas.
Implicación	Utilizará el software para ofertar su producto, gestionar las reservas o pedidos, lanzar ofertas y promociones y atender a las opiniones y sugerencias.
Comentarios/Cuestiones	Se le presupone conocimiento sobre el funcionamiento del negocio.

Administrador

Representante	María Rodríguez
Descripción	Administrador del sistema.
Tipo	Se trata de un usuario habitual que obtiene todos los privilegios sobre el sistema del sistema.
Responsabilidades	Gestionar las distintas plataformas y herramientas en que esté implementado el producto. Atender las peticiones, dudas y recomendaciones del resto de implicados.
Criterios de éxito	Buena acogida por parte del resto de usuarios y buena gestión de los servicios ofrecidos.
Implicación	Será el encargado del mantenimiento del servicio. Gestionará cómo se incorporan las distintas funcionalidades que se añadan al sistema por parte de los desarrolladores. Comunicará los problemas técnicos que no puedan ser resueltos mediante las tareas de administración.
Comentarios/Cuestiones	Se le presuponen conocimientos básicos de administración de sistemas.



1.3.4 Principales necesidades de los implicados

Necesidad	Prioridad	Problema	Solución actual	Solución propuesta
Reserva o pedido de comida	Alta	Acceder a toda la oferta existente. Entrar en contacto.	Búsqueda en puntos de información diversos y separados (internet, guía telefónica)	Reunir toda la oferta en un único lugar de manera que sea fácil y sencillo acceder a ella, pudiendo realizar comparaciones, pedidos y reservas.
Opinar y realizar sugerencias	Media	Difícil contacto con los proveedores de servicio.	Contacto directo en el local de restauración. Alta probabilidad de que la opinión no sea atendida al no llegar al responsable o al dueño del local.	Crear una plataforma de opinión donde los clientes contacte directamente con los locales de restauración. El hecho de que otros usuarios puedan ver las valoraciones supone un incentivo para el negocio.
Oferta de servicios	Alta	Ofrecer publicidad, promociones e información del producto.	Publicidad en distintos sitios y medios.	Crear una plataforma de contacto entre usuarios y empresarios, centralizando la oferta y fomentando la competencia entre los locales en cuanto a calidad y precio.
Gestión de reservas y pedidos	Alta	Gestionar de manera centralizada y limpia las reservas y pedidos.	Distintos sistemas informáticos y sistemas tradicionales con baja fiabilidad.	Ofrecer un software capaz de gestionar y de mantener un registro de las reservas y pedidos que sea fiable.
Pago	Alta	Pago difícil e inseguro.	Distintas plataformas de pago online o pago en efectivo.	Permitir el pago desde el propio sistema, a través de PAYPAL, tarjeta de crédito o en efectivo. Ampliando las formas de pago y la seguridad del mismo.



2. Lista estructurada de requisitos

2.1 Requisitos funcionales.

En esta sección se definen y describen los requisitos funcionales del sistema, esto es, aquellos que definen el comportamiento del sistema incluyendo los procesos fundamentales que el software llevará a cabo y que son esenciales para cubrir las necesidades de los usuarios.

Para facilitar su lectura y análisis, se presentan en forma de lista estructurada:

RF-1 Gestión de usuarios.

RF-1.1 El sistema debe permitir a los clientes registrarse online.

RF-1.2 El sistema debe proporcionar al cliente una cuenta de usuario desde la que el cliente podrá realizar las siguientes funciones:

RF-1.2.1 Modificar sus datos de contacto, nombre, teléfono, dirección, contraseña y sus preferencias sobre privacidad y protección de datos.

RF-1.2.2 Consultar el historial de su pedidos y reservas y el estado de los pedidos y reservas en curso.

RF-1.2.3 Se debe poder consultar y modificar las valoraciones emitidas en cada pedido o reserva.

RF-1.2.4 Se debe poder consultar el crédito del que dispone la cuenta.

RF-1.2.5 Se debe poder modificar, añadir o eliminar direcciones de entrega para los pedidos a domicilio.

RF-1.2.6 Canjear los cupones de prepago que hayan sido adquiridos por el cliente en alguna promoción o en algunos de los locales de restauración.

RF-1.3 El sistema debe permitir al cliente darse de baja si así lo solicita. Cuando se solicite la eliminación de la cuenta se pedirá confirmación manual.

RF-1.4 El sistema debe permitir al usuario cerrar la sesión iniciada.

RF-2 Gestión de perfil de empresas.

RF-2.1 El sistema debe permitir dar de alta nuevos locales de restauración una vez hayan sido aceptados por los miembros de la corporación.

RF-2.2 El sistema debe proporcionar al local de restauración una cuenta de usuario desde la que se puedan realizar las siguientes funciones:

RF-2.2.1 Publicar sus datos de contacto, nombre, teléfono, dirección.

RF-2.2.2 Publicar y modificar la carta de servicios que ofrece indicando los precios del servicio e indicando otros elementos de interés sobre alérgenos, alimentos con gluten o sin gluten, alimentos picantes para advertir al consumidor.



RF-2.2.3 Consultar el historial de su pedidos y el estado de los pedidos en curso. En estos últimos, indicar al cliente el tiempo aproximado que tardará el pedido.

RF-2.2.4 Publicar las valoraciones emitidas por los usuarios así como estadísticos que resuman esas valoraciones.

RF-2.2.5 Publicar otra información de interés para el cliente como puede ser el precio mínimo para entregas a domicilio o el número máxima de personas para las que se permite hacer una reserva.

RF-2.3 El sistema debe permitir al local de restauración darse de baja si así lo solicita. Cuando se solicite la eliminación de la cuenta se pedirá confirmación manual.

RF-2.4 El sistema debe permitir al local de restauración indicar si está abierto o cerrado para informar a los clientes que soliciten sus servicios.

RF-3 Gestión de pedidos

RF-3.1 El sistema debe permitir a los clientes realizar la búsqueda de los locales de restauración siguiendo distintos criterios: localidad, fecha, precio del servicio, estilo culinario, rutas en que esté incluido el local, valoración, gastos de entrega y pedido mínimo.

RF-3.2 El sistema permitirá al cliente consultar las publicaciones del local de restauración, en particular, deberá ser accesible el menú, las valoraciones de los usuarios y los datos de contacto.

RF-3.3 El sistema permitirá a los clientes realizar pedidos con las siguientes funcionalidades:

RF-3.3.1 El sistema permitirá al cliente seleccionar y de-seleccionar los productos que desee. Asimismo permitirá indicar si el pedido se entregará a domicilio o se recogerá en el local.

RF-3.3.2 El sistema permitirá indicar al cliente la forma de pago que desea entre Paypal, tarjeta de crédito VISA o MASTERCAD o pago en efectivo. Se hará uso del protocolo HTTPS para que la transacción sea segura.

RF-3.3.3 Antes de realizar el pago el sistema pedirá confirmación del mismo al cliente.

RF-3.3.4 Una vez realizado el pedido se emitirá una factura digital que podrá ser descargada por el cliente y en la que los responsables de la empresa de restauración podrán indicar el tiempo aproximado para la entrega.

RF-3.3.5 Aplicar los cupones de descuento de los que disponga el cliente gracias a las promociones de la corporación.

RF-4 Gestión de reservas

RF-4.1 El sistema debe permitir a los clientes realizar la búsqueda de los locales de restauración siguiendo distintos criterios: localidad, fecha, precio del servicio, estilo



culinario, rutas en que esté incluido el local, valoración, gastos de entrega y pedido mínimo.

RF-4.2 El sistema permitirá al cliente consultar las publicaciones del local de restauración, en particular, deberá ser accesible el menú, las valoraciones de los usuarios y los datos de contacto.

RF-4.3 El sistema permitirá a los clientes realizar reservas con las siguientes funcionalidades:

RF-4.3.1 El sistema permitirá al cliente seleccionar el día, la hora y el número de personas para las que desea reservar. El número de personas no superará el máximo indicado por el local de restauración.

RF-4.3.2 El sistema permitirá indicar al cliente la forma de pago que desea entre Paypal, tarjeta de crédito VISA o MASTERCAD o pago en efectivo.

RF-4.3.3 Antes de realizar el pago el sistema pedirá confirmación del mismo al cliente.

RF-4.3.4 Una vez realizado el pedido se emitirá una factura digital que podrá ser descargada por el cliente.

RF-4.3.5 Aplicar los cupones de descuento de los que disponga el cliente gracias a las promociones de la corporación.

RF-5 Apoyo a la promoción de la empresa

RF-5.1 El sistema deberá proveer de un servidor de correo a la empresa para que esta pueda gestionar el envío de los newsletter y pueda mantener contacto con sus clientes.

RF-5.2 El sistema deberá incluir una sección en formato blog donde se incluirán artículos de temática variada aunque centrada en buenos hábitos culinarios, restaurantes, recetas de cocina y viajes.

RF-5.3 El sistema deberá permitir a los usuarios seguir a la corporación en las redes sociales de que dispone: Facebook, Twitter, Pinterest y Google+.

2.2 Requisitos no funcionales.

Facilidad de uso.

RN-1 Se deberá proporcionar ayuda en línea con instrucciones paso a paso para guiar al cliente o al empresario en las tareas que deseen realizar.

RN-1.1 Se proporcionará una página con una lista de las preguntas más frecuentes sobre el servicio.

RN-1.2 Se proporcionará un asistente virtual diseñado con AIML capaz de responder preguntas más elaboradas y aprender con la experiencia de los usuarios.

RN-1.3 Se proporcionará un servicio de chat en línea para que los empleados de la corporación puedan responder otras preguntas que no hayan sido resueltas por otros medios.



Fiabilidad.

RN-2 Para evitar que las caídas del sistema puedan provocar pérdidas de información el administrador del SGBD se encargará de realizar copias de seguridad.

RN-3 Para evitar fallos en los pagos ante caídas del sistema, también será necesario que el administrador del SGBD se encargue de diseñar el sistema de transacciones adecuadamente.

Rendimiento.

RN-4 El sistema proporcionará acceso rápido al catálogo de locales de restauración, no tardando más de 10 segundos.

RN-5 El sistema debe ser escalable. Se prevé la incorporación de nuevos miembros a la corporación y aumento continuo del número de usuarios.

Soporte.

RN-6 Se prevé la adición de nuevas funcionalidades por lo que el sistema debe ser fácilmente extensible.

Restricciones de implementación.

RN-7 El sistema de base de datos utilizado será MySQL que garantiza la integridad y protección de la base de datos y permite el almacenamiento de grandes cantidades de información.

RN-8 La web del sistema se diseñará usando PHP y HTML por su facilidad en el uso y la facilidad para conectar con la base de datos que ofrece PHP.

RN-9 El lenguaje de programación del asistente virtual será AIML.

RN-10 El lenguaje de programación de propósito general que utilizaremos será Java compatible con jsdk1.4.2 y Oracle 8.

2.3 Requisitos de información.

Se incluye a continuación la información que es necesaria almacenar en el sistema:

RI-1 Información sobre las cuentas de los clientes:

Información referente a los socios que permita identificarlos y crear un perfil personalizado.

Contenido: nombre completo, correo electrónico, histórico de pedidos y reservas, opiniones emitidas por cada pedido o reserva, direcciones de envío, histórico de encuestas, crédito de la cuenta y cupones utilizados.



RI-2 Información referente a las cuentas de los propietarios de locales de restauración:

Información referente a los propietarios que permite identificarlos y crear un perfil personalizado.

Contenido: nombre completo, DNI, correo electrónico, teléfono de contacto, datos bancarios, proyectos asociados, histórico de proyectos, histórico de pagos.

RI-3 Información sobre los locales de restauración:

Información referente al local de restauración.

Contenido: breve presentación del local, información de contacto, localización geográfica, carta ofertada, posibilidad de pedir comida o reserva de mesa (en terraza o en el interior), número máximo de personas por reserva, cantidad mínima de pedido, valoraciones por cada pedido, histórico de reservas y histórico de pedidos.



3. Glosario de términos.

Categorías del menú: se trata de las distintas características del menú que se ofrece. Por ejemplo en un restaurante podrían ofrecerse entrantes, primeros platos, postres, vinos...También existe la posibilidad de ofrecer categorías para distintos tipos de clientes intolerantes al gluten, clientes veganos, etc.

Cuenta de usuario: acceso exclusivo desde el cuál cada usuario podrá contratar los distintos servicios del sistema. Puede ser tanto de cliente como de empresario, con la funcionalidad que cada uno de estos usuarios tiene disponibles.

Cupón de descuento: se trata de vales en papel u electrónico que se emiten cuando se lanza una campaña de promoción de la empresa y permiten al usuario obtener descuentos en pedidos.

Cupón de prepago: se trata de vales con un código que se entregan cuando se aporta determinada cantidad de efectivo en un local y se pueden canjear por crédito en la cuenta de usuario.

Estilo culinario: cada restaurante ofrece distintos tipos de comida . Por ejemplo comida italiana, mexicana, moruna...

Gastos de entrega: a la hora de pedir comida a domicilio, puede incluirse un sobrecoste por el desplazamiento.

Libreta de direcciones: conjunto de direcciones desde las cuales un usuario registrado a realizado pedidos. Estas direcciones se almacenarán como parte de la información de su cuenta de usuario para mayor comodidad del mismo.

Local de restauración: cada uno de las empresas adscritas a la corporación Buen Provecho.

Mercadotecnia: conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto. Entre ellas está la creación de un blog sobre estilos de alimentación y hábitos culinarios.

Newsletter: es una publicación digital informativa que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad (diaria, semanal, mensual, bimensual o trimestral). Normalmente contienen artículos de interés sobre una corporación y del ámbito en que la misma se desenvuelve. Los que reciben este tipo de comunicaciones son suscriptores que previamente han mostrado interés en la corporación y han solicitado recibir información por correo.



Paypal: Posible modo de pago virtual. Es uno de los más famosos y seguros del mercado.

Passbook y Passwallet: distintos monederos electrónicos disponibles. En ellos, se depositará la cantidad que crea oportuna cada cliente y se podrán hacer pequeñas operaciones de pago. .

Pedido mínimo: no se podrá pedir un servicio por menos coste del que se especifica, como pedido mínimo.

Reseña: opiniones de clientes que ya han consumido en el local, lo que ayudará al local a crecer y a los clientes a escoger.

Rutas: certámenes, concursos o simplemente promociones que se llevan a cabo entre locales de restauración. Estas rutas tienen distinto prestigio y participar en ellas puede ser un incentivo para los potenciales clientes para realizar reservas o pedidos.

Sesión: cada uno de los accesos a la cuenta de usuario que se realicen.

Sistemas de atención al cliente: se trata de distintos mecanismos que permiten la comunicación personalizada con el cliente. Entre ellos se encuentra un asistente virtual, personal atendiendo al teléfono y distintas guías y materiales de ayuda.

Sistema gestor de base de datos (SGBD): sistema que organiza de forma física y lógica la información referente a cada uno de los requisitos de información.



4. Bibliografía.

Sánchez, S. et alii.: Ingeniería del Software. Un enfoque desde la guía SWEBOK. Garceta, 1ª edición. 2011.

Sommerville, I.: Ingeniería del Software. Addison Wesley, 9ª edición. 2011.

Sommerville, I., Sawyer, P.: Requirements Engineering: A Good Practice Guide. Wiley & Sons, 1st edition. 1997.

Sobre la descripción de los usuarios del sistema software:

<http://www.grihotools.udl.cat/mpiu/fases-mpiua/analisis-de-requisitos/>

Apuntes de la asignatura Ingeniería del Software de 3º del Doble Grado en Ingeniería Informática y Matemáticas. Universidad de Granada.