Control de Cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción | Autor | Aprobó |
| 12/11 | 1.0 | Versión Inicial | Javier Caffesse |  |
| 30/11/16 | 1.1 | Revisión Contenido | Javier Caffesse | Pablo Alday |

Tabla de Contenidos

1. Introducción
   1. Objetivos del Documento
   2. Alcance del Documento
   3. Definiciones y Abreviaturas
2. Posicionamiento
   1. Oportunidad de Negocio
   2. Enunciado del Problema
3. Stakeholders
   1. Resumen
   2. Perfiles
   3. Necesidades Claves
4. Definición del Proyecto
   1. Descripción del Proyecto
   2. Finalidad del Proyecto
   3. Objetivos
   4. Alcance
5. Organización del Proyecto
   1. Estructura Organizacional
   2. Roles y Responsabilidades
6. Generalidades del Producto
   1. Perspectivas del Producto
   2. Requerimientos Funcionales
   3. Requerimientos no Funcionales
7. Supuestos y Restricciones
8. Estudio de Factibilidad
   1. Factibilidad Técnica
   2. Factibilidad Económica
   3. Factibilidad Operativa
9. Costos
   1. Presupuesto
   2. Licenciamiento e Instalación
10. Plan del Proyecto
    1. Plan de Fases
    2. Objetivos e Iteraciones
    3. Agenda del Proyecto

# INTRODUCCIÓN

* + 1. **Objetivos del documento**

Describir proyecto a ejecutarse, en este caso un sistema de Chat en línea, detallando sus beneficios, procesos, objetivos, alcance, stakeholders participantes, costos, planes y estudios realizados, entre otras cosas.

* + 1. **Alcance del documento**

Este documento describirá los siguientes ítems a continuación enunciados:

* Estudio de posicionamiento
* Identificación de Stakeholders
* Definición del Proyecto
* Organización del Proyecto
* Generalidades del Producto
* Supuestos y Restricciones
* Estudio de Factibilidad
* Costos
* Plan de Proyecto

# POSICIONAMIENTO

1. **Oportunidad de negocio**

Mediante la incorporación del sistema denominado Chat v1.0, permitiremos a nuestro cliente CompuMundo S.A.; en adelante **Empresa Solicitante**; mejorar su servicio de atención al cliente tanto para clientes que deseen realizar un pedido a través de Internet o para aquellos que quieran realizar consultas sobre productos publicados en el sitio web del cliente, mejorando así la confianza generada hacia los clientes.

Además permitirá a distintos usuarios generar salas de debate donde podrán discutir sobre distintos temas de interés común y así generar una comunidad de clientes fieles a la empresa que se sientan identificados con la marca.

1. **Enunciado del Problema**

Actualmente, nuestro cliente presenta dificultades a la hora de comunicarse con sus clientes ya que, según encuestas, éstos encuentran incómodo e impersonal la atención vía correo electrónico, la cual es actualmente utilizada como único medio de comunicación en línea.

# STAKEHOLDERS

1. **Resumen**

Los usuarios potenciales del sistema son:

* Empleados CompuMundo S.A.
* Clientes

1. **Perfiles**

* Empleados CompuMundo S.A

Todos aquellos empleados de la empresa que se registren en nuestro sistema de Chat

* Clientes

Todos aquellos clientes de la empresa que se registren en nuestro sistema de Chat

1. **Necesidades Claves**

* Empleados CompuMundo S.A

Comunicación interna con otros empleados, comunicación con clientes ya sea para responder consultas, recibir reclamos o promocionar nuevos productos

* Clientes

Comunicación con empleados de la empresa cliente, posibilidad de consultar sobre distintos productos, debatir sobre los mismos con otros clientes, etc.

# DEFINICIÓN DEL PROYECTO

1. **Descripción del proyecto:**

Se realizará un nuevo desarrollo por completo, basado en las necesidades del cliente, el cual constará de una aplicación para dispositivos móviles destinada a la comunicación vía chat entre los usuarios registrados y los administradores; y un portal web de acceso restringido sólo a usuarios administradores del sistema, destinado a distintas tareas de administración necesarias para moderar y garantizar un entorno adecuado a las expectativas de la empresa.

En referencia a la denominada aplicación para dispositivos móviles, se puede agregar que será compatible solo para dispositivos denominados “*smartphones”* que posean el sistema operativo Android en su versión 5 o superior instalado.

Asi como también en lo que refiere al desarrollo de la aplicación web o “Portal”, se puede destacar que su acceso estará restrigindo sólo a usuarios denominados “Administradores” y podrá ser visualizada en cualquier explorador compatible con tecnologías modernas como HTML y JavaScript.

1. **Finalidad del Proyecto:**

Proporcionar a la Empresa Solicitante una aplicación confiable y robusta de comunicación y soporte, diseñada a medida de sus necesidades, para llevar a cabo su plan de captación de nuevos clientes, así como también proporcionar un servicio de soporte técnico y atención post-venta de gran escala y de esta manera generar una relación de confianza entre sus clientes y dicha empresa.

1. **Objetivos:**

Este proyecto pretenda alcanzar los siguientes objetivos:

1. Mejorar la comunicación interna entre empleados de la empresa
2. Permitir a la comunidad formada por clientes y potenciales clientes de la empresa solicitante, ingresar a una plataforma social en la cual puedan chatear en grupo sobre temas de interés general.
3. Permitir a los usuarios de la aplicación crear salas privadas en las cuales exista la posibilidad de invitar a distintos usuarios a unirse a la misma y generar una conversación restringida sólo a sus participantes.
4. Garantizar la integridad, privacidad y seguridad de la información proporcionada en el sistema, ya sea de datos personales de cada usuario así como también resguardar el acceso indiscriminado a conversaciones privadas.
5. Garantizar la estabilidad y correcto funcionamiento de la aplicación móvil, evitando cualquier inconveniente que pueda causar problemas o malos funcionamientos en el dispositivo móvil que haya sido instalada.
6. Proporcionar mediante el acceso desde un sitio Web propietario, la posibilidad, para ciertos usuarios denominados Administradores, de ingresar a cualquier sala activa existente, permitiendo controlar y verificar la integridad moral y ética de los contenidos de la conversación y garantizar un ambiente de cordialidad y respeto entre los usuarios.
7. Proporcionar distintos métodos de moderación para usuarios Administradores que hayan ingresado al portal web, que permitan eliminar mensajes indebidos y/o hasta expulsar usuarios que hayan infringido las normas de respeto dentro de las salas de chat.
8. Garantizar la disponibilidad de los datos de cada sala de chat, así como también que los datos tanto enviados como recibidos estén actualizados y sincronizados correctamente para evitar confusiones y malos entendidos entre los usuarios.
9. **Alcance:**

A continuación se enumeran los documentos o servicios que van a ser entregados o desarrollados a la Empresa Solicitante:

1. Diseño
   1. Descripción de Proyecto
   2. Listado de Actores y Casos de Uso
   3. Definicion de Actores y Casos de Uso de alto nivel
   4. Definicion de Caos de Uso expandidos
   5. Diagrama de Entidad Relación
   6. Definición de Servicios
   7. Maquetas
2. Desarrollo