****

**Tecnicatura Universitaria en Informática**

**Licenciatura en Sistemas**

**Carrera(s)**

**Especificación y Verificación de Software**

**Comisión 1 S1 2024**

**Materia**

**Trabajo Práctico**

Paula Perez Willis

**Docente(s)**

| **APELLIDO Y NOMBRE** | **LEGAJO** | **EMAIL** |
| --- | --- | --- |
| Spengler Joaco | 41.739.747 | [juacospengler@gmail.com](mailto:juacospengler@gmail.com) |
| Saucedo Fiorella | 42.948.112 | [fiorellasaucedo@hotmail.com](mailto:fiorellasaucedo@hotmail.com) |
| Eduardo Leonel Villalba Diaz | 36.569.547 | [eduardovillalba39@gmail.com](mailto:eduardovillalba39@gmail.com) |
| Sajud Amin | 40.943.784 | [amin\_sajud@hotmail.com.ar](mailto:amin_sajud@hotmail.com.ar) |
| Ignacio Tula | 35.226.620 | [itula@logos.net.ar](mailto:itula@logos.net.ar) |
| Catalina Schamberger | 44.505.881 | [cataschamberger@gmail.com](mailto:cataschamberger@gmail.com) |

## 

# 

**Planificación de Entrevista “MotorheadLab”**

A continuación, se informan las preguntas preestablecidas para la entrevista con el cliente **MotorheadLab.**

## Sobre la lógica de negocio

1. ¿Cómo es el circuito actual que sigue la empresa desde el comienzo en que se realiza el contacto con un posible donante, hasta la recolección de muestras? Nos gustaría entender en qué consiste cada paso desde el inicio hasta el final.  
   *La pregunta es generalista, queremos comprender los pasos que realizan los diferentes roles descubiertos (transportistas y visitadoras), pero a su vez descubrir otros roles implícitos que sospechamos que existen pero que necesitamos confirmación (encargado de logística o jefe de transportistas, otros roles de gestión o administración), como así también conocer algunos pormenores de las tareas que se realizan. Conforme el cliente vaya respondiendo, algunas preguntas de este subitem, pueden ser respondidas sin tener que expresarlas. En caso de que no se resuelvan, re-preguntaremos en los aspectos que no quedaron resueltos.*
   * ¿En qué etapas específicas se planea interactuar con la app? ( ¿Cuál es el flujo (circuito entero que realiza la aplicación)? )
   * ¿Con qué frecuencia se realiza la recolección de muestras a las donantes?
   * ~~¿Cómo llega a la empresa un potencial donante? Se pueden dar de alta en la web de la empresa. Y mediante zonas asignadas a visitadoras que van y buscan. Si hay pocas donantes en una zona, se debe notificar a las visitadoras para que intensifiquen la búsqueda en determinado lugar. Realizar cambios en la web~~
   * ~~¿Quién se encarga de registrar o dar de alta nuevos donantes?¿Cómo se dan de baja los donantes que ya no quieren donar? Las visitadoras~~
   * ~~¿En qué consiste el trabajo de las visitadoras? Visitan y dan de alta donantes~~
   * ~~¿Tienes distintas sucursales en el país? Un solo lugar.~~
   * ~~En cuanto a la carga de donantes en dos pasos (precarga y carga),~~

¿Podría explicar en qué consisten estos dos pasos? ¿Cuáles son sus diferencias? ¿Qué datos se cargan en cada paso?

cuestionario de aceptación va cuando se realizan las altas del donante

### ~~En cuanto al registro de muestras/donaciones~~:

* + ~~¿Por qué es necesario identificar los bidones?~~
  + ~~¿Cómo debe ser la trazabilidad de los mismos?~~
  + ~~¿Qué tipo de información se debe conocer de un bidón?~~
  + ~~¿Cómo se asocian los bidones con las donantes?~~
  + ~~¿Cuántos bidones dispondrá cada donante? Un par~~
  + ~~Hay un tipo de donante, que requiere un bidón específico para ese donante que tiene una característica especial. HCG / HMG Dependen de factores como la edad, patologías~~

## Sobre los actores en la lógica de negocio

### Al haberse hecho la exposición del circuito trabajo actual, y los distintos actores que participan en este:

* + ~~De estos actores,¿cuáles se espera que usen la aplicación?~~
  + ~~¿Qué diferentes funcionalidades debe tener cada uno de los usuarios dentro de la aplicación?~~
  + ~~¿Qué roles de administración y gestión existen en el escalafón laboral relacionado a la logística de la recolección? Hay un usuario administrador en el help center, los transportistas también tienen un usuario administrador y poseen sus propias transportistas~~
  + ~~¿Qué información se precisa resguardar de cada tipo de usuario (transportistas, visitadoras, donantes, otros)? “todo lo que podamos”~~

### Sobre los transportistas:

* + ~~Existe comunicación directa entre la donante y el transportista?~~ 
    - SI , ¿Cómo se produce esa comunicación? Puerta a puerta tocando el timbre preguntando si quieren ser donantes . si al retirar los bidones
    - ¿Tiene que insistir si no encuentra a la persona en el hogar?
  + ~~¿Se utilizarán apps de terceros para llegar al destino o la misma aplicación se encargará del mismo? Lo deja a nuestro criterio (Google maps o cualquier herramienta de geolocalización)~~

Los transportistas tendrán que ser asignados automáticamente cuando se la dan de alta

No son empleados, son transportistas externos.

Cantidad de vehículos, zona, empresa, quienes son los recolectores (nómina de cada uno)

### Sobre las visitadoras:

* + ~~¿En qué consiste el trabajo de las visitadoras con respecto a flujo de la donación? Dan de alta a las donantes, quieren que lo hagan desde una app~~ *~~(Se repite, solo a fines de recordar resolver esta pregunta)~~*

Existe jerarquia tipo A y las supervisoras. Cada grupo de visitadoras hay una supervisora por zona de visita.

Dan de baja visitadoras o la mueven de zona  
Hay visitadoras para transportitas

### Sobre las donantes:

* + ~~¿Se espera que las donantes tengan un perfil con usuario y contraseña en la app? Mensaje de bienvenida y mandar reclamos con bot de ayuda  
    no usarian tanto la app, sino más bien whatsapp dijo (volver a ver)~~
    - En caso de que sí, ¿Qué gestiones podría realizar en la app?

### Sobre otros roles en la empresa:

* + ~~¿Existe un rol administrador? Si, dos. Hay persona que se encarga de cambiar a las recolectoras “Supervisoras”~~
  + ~~¿Quién asigna los puntos de recolección de cada transportista?  
    Asignación automática (el sistema) cuando hay un alta de donante~~
  + **¿Hay una cantidad de puntos máximos que se les debe asignar?**
  + ~~¿Cómo se definirían los polígonos territoriales?¿Qué personal o rol de la empresa lo define? asignados a cada transportista, en función a la geolocalización va a parar a ese transportista, van cambiando las zonas del transportistas~~

## Sobre las consideraciones de seguridad

### Para asegurar el registro de usuarios,

* + ~~¿Quién produce el alta de nuevos usuarios con contraseña para transportistas y visitadoras? Los administradores dan de alta~~
  + ~~En caso que la transportista o visitadora olvidara la contraseña, ¿el/la usuario/a puede restablecerla por sí mismo? Es autogestionables, se recupera mediante el correo electrónico~~

### Se describió el requerimiento de desloguearse ante la inactividad del usuario:

* + ~~¿A qué se considera inactividad? ¿Existen excepciones? Es para todos los usuarios? es a todos por igual después de 2min se cierra para todos~~
  + ~~El tiempo de 2 minutos se podría considerar muy restrictivo, ¿está conforme con ese requerimiento o considera que se podría hacer cambios?~~  *~~Estas preguntas surgen sobre situaciones hipotéticas:~~*
    - *Luego de conducir durante más de dos minutos, el transportista siempre debe volver a iniciar sesión cada vez que llega al domicilio de una donadora. Debe iniciar sesión de nuevo, si por algún motivo se retrasó dos minutos para escanear un QR.  
      En este caso en particular, es bueno* desloguear *al usuario porque la pérdida del dispositivo puede llevar a comprometer información personal.*
    - *Para el caso de roles en la empresa que se encuentran dentro de la sede de la misma, ¿No es muy poco el tiempo?*

## Sobre el contact center

### Para el sistema de ayuda al cliente/soporte,

* + ¿Qué canales utilizan (teléfono, email, chat en la propia app)?
  + ¿Cuántas consultas promedio por día reciben aproximadamente?
  + ~~¿Qué servicios se esperan del sistema de ayuda al cliente (contact center) y cómo se integra con el resto de la plataforma?~~ 
    - ¿Cambio de domicilio, quejas, baja? (lo mencionó en algún momento)
  + ¿Qué expectativas tienen en cuanto a tiempo de respuesta y resolución de incidencias?

## Sobre las notificaciones

### Sobre las notificaciones automáticas:

* + ~~¿Quiénes las reciben? al contactl center PRECARGAS NO CERRADAS (visitadoras dejaron abiertas las cargas después de 5 días estos plazos tienen que ser modificables por el admin del sistema) las termina de cerrar el center o se le envía la misma noti a las visitadoras, admin transportistas enviar notificaciones personalizadas como por ejemplo información de las calles/problemas en zonas, tanto a los mismos transportistas como a las recolectoras~~
  + ~~¿Qué tipo de novedades o eventos se notifican? escasez de donantes, bajas,~~
  + ~~¿Cuál sería la frecuencia? Cada 5 dias pero se espera que los admin lo puedan modificar~~
  + ~~¿Se desea algún formato en específico?  
    Escasez de donantes en zona  
    Notificacion a recolectores (bajas)  
    transportistas enviar notificaciones a recolector~~

## Sobre los método para medición de los beneficios

### ¿Cuándo y con qué regularidad se le envía la encuesta de satisfacción a la donante?

### ¿Espera que esta aplicación se encargue de la gestión de la encuesta?

* + *~~Si es así, ¿cuáles son las preguntas indispensables en la encuesta? Que le pareció el servicio, si esta conforme con el recolector, con la visitadora, si le gusto el regalo que le hicieron, otorgan regalos a los donantes (no monetarios) y quieren saber si les gusto ese regalo~~*
  + *~~¿Quién es el encargado de gestionar las encuestas?~~*
  + *~~¿Cuál es el objetivo de esta encuesta y su alcance? La encuesta es echa a través de la aplicación, es propia de la empresa~~*
  + *~~¿Son preguntas relacionadas con la empresa? ¿O son preguntas relacionadas sobre el uso de la app?~~*
  + *~~¿Qué se quiere lograr con esta encuesta?~~*

## Sobre los reportes

### Acerca de los reportes mensuales,

* + ~~¿Quiénes serían los consumidores de estos informes? Gente en el call que hace seguimiento de los donantes~~
  + ~~¿Cual es la información que necesita en este reporte? las donantes por zona para conocer la cantidad de donantes y mandar mails a las visitadoras para que busquen en caso de que en la zona no haya, cant de nuevas donantes, recolecciones por mes y semana, bajas de donantes por mes o semana~~

orientados al CEO del labo para llevar un control de cómo viene el tema de los donantes en general

* + ~~¿Se desea algún formato en específico? Descargar un link desde la web o un PDF solo visible para los admins del call~~

## Cuestiones de performance y el diseño de la aplicación

### Sobre la afirmación, “La visualización de donantes no puede demorar más de 30 segundos en efectuarse”,

* + ~~¿A qué se refiere específicamente con visualización?~~
  + ~~¿La visualización de datos para el transportista, la visitadora?~~
  + ~~¿Se refiere al tiempo de carga de la información? O, Que traiga la informacion~~

### ¿Cuál es el volumen aproximado de usuarios que se maneja diariamente?

* + ~~¿Cuántas sedes maneja?~~
  + ~~¿Cuántos transportistas aproximadamente por sede?~~
  + ¿De cuántos donantes se encarga un transportista (o sede podría ser)?

### Sobre la interfaz intuitiva,

* + ~~¿Tiene algún ejemplo en mente de cómo le gustaría que sea la experiencia de usuario? Dinámica y bien rapida, que todo lo que se pueda autocompletar se autocomplete, la menor cantidad de botones posibles~~

### Sobre posibles integraciones o migraciones,

* + ~~¿Hay algún sistema existente o software de terceros que se usa actualmente?~~
  + ~~¿Se requiere conexión con algún sistema actual? No, es todo a manopla~~
  + ~~¿Requiere migración de información?~~

### Con respecto a las tecnologías,

* + ~~Se menciona que se utilicen “las últimas tecnologías del mercado”¿Cuáles son esas tecnologías imprescindibles que se esperan? Lo que nosotros consideremos más acorde a este desarrollo, moderno rapido, que la app ande en todos los dispositivos~~
  + ~~¿De qué hardware dispone la empresa para el funcionamiento de la aplicación?~~
  + ~~¿Cuáles son los navegadores que se utilizan en la empresa?~~

Hay pagina web accede el contact center desde la app y el transportista se puede acceder por el celular y aplicación mobile solo no acceden los donantes

Hacen distintas cosas

Cosas a futuro

La app dispo en varios idiomas