



# **Universidad Austral de Chile**

**Facultad de Ciencias de la Ingeniería**

**Escuela de Ingeniería Civil en Informática**

## **Documento de Requisitos de Usuario**

**(URD)**

**“CortinajeBit”**

Integrantes: Marcelo Arriagada

Rene Fuentes

Luis Guzman

Rodrigo Miranda

Profesor: Raimundo Vega V.

Valeria Henriquez N

Versión 1.0

30/09/2018

## INDICE

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.1	Organización de la empresa	4
1.2	Tipo de clientes	4
<b>2</b>	<b>Requisitos</b>	<b>5</b>
2.1	Gestión de producción	6
2.1.1	Gestión de las fechas de entrega	6
2.1.1.1	Situación actual	6
2.1.1.2	Requisito	6
2.1.2	Estado del pedido	6
2.1.2.1	Situación actual	6
2.1.2.2	Requisito	6
2.1.3	Estado del stock	6
2.1.3.1	Situación actual	6
2.1.3.2	Requisito	6
2.2	Gestión del registro del cliente	7
2.2.1	Situación actual	7
2.2.2	Requisito	7
2.3	Gestión del registro del pedido	8
2.3.1	Situación actual	8
2.3.2	Requisito	8
2.4	Gestión del inventario	8
2.4.1	Situación actual	8
2.4.2	Requisito	8

# 1 Introducción

Cortinajes Elgueta es una empresa familiar de confección de cortinas, que surge hace aproximadamente 26 años principalmente por la necesidad de generar ganancias extras en el día a día. Poco a poco se ha ido abriendo a la comunidad y hoy en día es una destacada tienda de confección de cortinas. En sus inicios comenzó confeccionando cortinas de manera independiente a particulares, mientras que ahora, se suman empresas variadas y la empresa “**Chantilly**” para la entrega de servicios de confección, llegando entre los 25 a 30 pedidos mensuales.

El principal objetivo de la tienda, como su nombre lo indica, es la confección de un conjunto variado de tipos de cortinas, desde las más simples cortinas hasta la confección de stor y roller. A su vez, el personal está comprometido con el asesoramiento en terreno y la opción de instalar el producto confeccionado.

La empresa recibe pedidos tanto por vía telefónica como de forma presencial en su taller. Los pedidos son registrados en un cuaderno por el administrador para llevar un orden en los pedidos. Además de eso, la bodega se encuentra en el interior del taller.

## 1.1 Organización de la empresa

Antes de definir la organización de la empresa, cabe señalar que al interior del taller se encuentran las siguientes áreas:

- Área de pedido: Interacción con los clientes y recepción de los pedidos.
- Área de entrega: Interacción con los clientes y entrega de los pedidos.
- Bodega: Espacio en donde se almacenan las telas y materiales.
- Área de confección: Lugar en donde las modistas confeccionan las cortinas.

## 1.2 Tipo de clientes

### 1.2.1 Empresa Chantilly

“**Cortinajes Elgueta**” les proporciona los servicios de confección de cortinas a la empresa Chantilly, una empresa que está dentro del rubro de telas, desde telas de vestir hasta telas para cortinajes y tapicería a nivel nacional. Los clientes de esta empresa, acuden a ésta tienda de venta de telas, cuyo encargado, se contacta con el encargado de “**Cortinajes Elgueta**” para gestionar la confección de cortinas de sus clientes. Chantilly facilita las telas y materiales necesarios para la realización de las cortinas y luego se estipula, en común acuerdo, si el cliente necesita además una instalación. De ser así, la empresa es la encargada de dicho montaje.

### 1.2.2 Independiente

Además de entregar servicios a la tienda Chantilly, también se encargan de hacer trabajos de manera independiente. Pueden ser clientes particulares como alguna empresa determinada. A pesar de que el proceso es similar, hay situaciones que cambian. Por ejemplo, se hace una visita al lugar de instalación de las cortinas con el objetivo de ver de primera fuente, los requerimientos del usuario (medidas, tipo, materiales, etc ). Existe la posibilidad de que el cliente entregue los materiales o se le genere un costo extra para la compra de estos; se confecciona y se instala.

## 2 Requisitos

En las entrevistas etnográficas hechas a “**Cortinajes Elgueta**”, pudimos notar 4 grandes falencias en la empresa, las cuales analizaremos y daremos una propuesta de solución. Las falencias son las siguientes:

- 1) Ausencia de gestión de producción: La empresa no cuenta con una organización para poder monitorear las fechas de entrega de todos los pedidos, los estados del pedido y el estado del stock.
- 2) Problemas con los registros de clientes: Existe una agenda física que lleva los datos de las personas que han requerido de los servicios de “**Cortinajes Elgueta**”, pero es muy propensa a errores o a la pérdida de los datos.
- 3) Problemas con los registros de pedidos: En esta agenda física también se registran los pedidos. Está muy propensa a errores o a la pérdida de los datos.
- 4) Falta de inventario: No se tiene conocimiento de las telas y materiales que tienen almacenados en el taller de forma exacta. Es así como surge el problema de no saber si los materiales necesarios están o no están a disposición.

## **2.1 Gestión de producción**

### **2.1.1 Gestión de las fechas de entrega**

#### **2.1.1.1 Situación actual:**

Actualmente en la empresa no existe una gestión de producción, en donde se pueda monitorear las fechas de entregas que puedan guiar con los tiempos de confección, es decir, los tiempos no están bien organizados y comúnmente se encuentran con el problema de estar o muy encima en las entregas o saturados de entregas para el mismo día. Las fechas de entrega se anotan en el cuaderno de registro de pedidos o en común acuerdos de palabra con el cliente. Hace falta una buena distribución del trabajo para evitar este tipo de inconvenientes.

#### **2.1.1.2 Requisito**

El sistema proporcionará un calendario que sea capaz de enviar notificaciones en tiempo real cuando se acerque alguna fecha de entrega. Se espera además, que se pueda priorizar los pedidos mediante colores (dependiendo del cliente). Producto de esto, se definirán los tiempos necesarios entre el diseño y la confección de cada cortina.

### **2.1.2 Estado del pedido**

#### **2.1.2.1 Situación actual:**

Una vez registrado el pedido, no se tiene un monitoreo del estado en que se encuentra cada pedido, es decir, no existe un claro indicador que nos muestre si un pedido va atrasado en algún proceso de confección, por ejemplo. Las modistas van viendo dicho estado mediante el avance que materializan día a día solamente.

#### **2.1.2.2 Requisito**

Se espera que el sistema proporcione una tabla con todos los pedidos y el estado en que se encuentra cada uno de las confecciones. Además tendrá la posibilidad de buscar un pedido en particular.

### **2.1.3 Estado del stock**

#### **2.1.3.1 Situación actual:**

El taller posee una bodega en donde se almacena tanto las telas como los materiales para la confección de las cortinas. El problema reside en que no existe con precisión, qué es lo que tienen almacenado de manera exacta. Esto implica que en algunas ocasiones el tipo de tela o el material del pedido, no se encuentra en la bodega. Por lo que deben mandar a comprar dicho producto y esto puede retrasar la fecha de entrega en algunas ocasiones.

#### **2.1.3.2 Requisito**

El sistema deberá proporcionar mediante una tabla todas las telas y materiales presentes en la bodega y la cantidad disponible de cada uno de estos productos. De esta forma se podrá tener un indicador de los productos presentes.

## **2.2 Gestión del registro de clientes**

### **2.2.1 Situación actual**

Actualmente no hay un registro eficiente de los clientes que requieren de los servicios de este negocio. Se tiene una agenda física con los principales datos de quien hace un pedido, la cual no está ordenada de manera clara, lo que hace difícil la obtención de algún dato anterior en particular. Tampoco existe un registro si es un cliente habitual para la empresa.

### **2.2.2 Requisito**

Se implementará un proceso en donde se introducirán los datos de los clientes a través del sistema para poder tener registro de los clientes.

## **2.3 Gestión del registro de pedidos**

### **2.3.1 Situación actual**

Al igual que el registro de clientes, es en la misma agenda física donde se introducen los principales datos del pedido y la fecha de entrega, la cual no está ordenada de manera clara, lo que hace difícil la obtención de algún dato anterior en particular. Tampoco existe un registro claro de los productos que entrega el cliente para la confección de las cortinas, en el caso de que solo requiera de la mano de obra.

### **2.3.2 Requisito**

Se implementará un proceso en donde se introducirán los datos del pedido a través del sistema. Dependiendo del tipo de cliente, el administrador deberá seleccionar e introducir los distintos tipos de tela y de materiales. Este proceso estará conectado con el proceso de stock para indicar los materiales disponibles a la hora de registrar el pedido.

## **2.4 Gestión del inventario**

### **2.4.1 Situación actual**

El taller posee una bodega en donde no se tiene noción de los productos que poseen de manera exacta. Además de eso, no existe un registro en donde se va descontando el material que se va utilizando en los pedidos o el material que ingresa al momento de abastecerse. Es por esto, que muchas veces se quedan sin telas o materiales.

### **2.4.2 Requisito**

Todo el proceso de recepción del pedido del cliente tanto de telas como de materiales, debe ser fiable y en tiempo real de la situación del stock. Eso conlleva a que el área de stock deba estar comunicada con todo el sistema de entrada y salida de los materiales.

Por lo que el sistema proporcionará los productos que existen en bodega, los que entran y los que salen.