**Solicitud de Cliente para Mantenimiento**



**Cliente : *Customer Trigger***

**Sponsor : Universidad Mayor**

**Nombre del Mantenimiento : Sistema de Monitoreo Permanente.**

**Jefe de Proyecto : Pamela Donoso**

**Nº solicitud : *<Código CMMI Intelidata***

**Código Cliente : <*Código del Cliente>***

**Fecha : *10/09/2014***

## Control de versiones del documento

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Autor** | **Revisado por** | **Principales Cambios** |
| **1** | 01/09/2014 | Natalia Palacios |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |

## Aprobaron este documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Firma** | **Fecha** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

INDICE

[1. Identificación del mantenimiento 4](#_Toc373682021)

[2. Requerimiento del negocio 4](#_Toc373682022)

[3. Entendimiento de las necesidades del Negocio 6](#_Toc373682023)

[4. ANEXO I 7](#_Toc373682024)

# Identificación del mantenimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo de Requerimiento *(1)* | | | |
| Evolutivo |  | Adaptativo | | |  | Correctivo |  | Proceso Información |  | Req. Proyecto | X | Req.  Investigac. |  |
| Aplicación/ Módulo | | | *Comercial, Desarrollo, QA, Operaciones* | | | | | | | | | | |
| Súper Usuario | | | *Natalia Palacios KAM* | | | | | | | | | | |
| Usuario Experto | | | *Alexis San Martin Jefe Proyecto* | | | | | | | | | | |
| Fecha de Solicitud | | | *10/09/2014* | | | | | | | | | | |
| Beneficio de la mejora | | | *Captura concentrado nuevos prospectos* | | | | | | | | | | |
| Complejidad Mantenimiento | | | *Baja* | | | | | | | | | | |
| Importancia | | | *Alta* | | | | | | | | | | |
| Urgencia | | | *Alta* | | | | | | | | | | |

# Requerimiento del negocio

*<Esta sección se levantan los requerimientos identificados por los negocios, para dar respuesta a las necesidades de negocio u operacionales. La información debe estar redactada utilizando el lenguaje natural del negocio. La información contenida es de responsabilidad del negocio/usuario final y debe ser de su absoluta conformidad. Generar una tabla por cada requerimiento identificado.>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID Req.** | **RU\_1 :** | **Versión** | **<1.0>** |
| **Nombre Corto del Requerimiento** | Sistema de Monitoreo Permanente. | | |
| **Referente del Requerimiento** | Pamela Donoso Jefe Proyectos CT | | |
| **Descripción del Requerimiento** | **Req. 1**: Aplicación que se realizará para la Universidad como un medio para que el alumno se conecte a través de diferentes canales y le permita responder una encuesta en linea.  **Detalles:**   1. ***Periodicidad del proceso***: El proceso es constante y cada ciclo se cierra mensualmente. Se inicia el primer día de cada mes y se cierra el último día de ese mismo mes. Es importante considerar que un alumno puede ingresar más de una vez en el mes para responder, es por ello que se le debe permitir actualizar sus respuestas que realice en el mismo mes, debe quedar “pisada” la información, es decir solo guardar la última versión que ingreso, si esta fuera el 31 de enero y el 1 de febrero vuelve a ingresar debe quedar registro del 31 y el 1 cuenta como el nuevo mes.. 2. ***Canales:*** Cada alumno podrá conectarse a esta aplicación a través de diferentes canales, los cuales serán:    1. **Emails**: se puede enviar de manera masiva a sus correos corporativos. El cliente podrá incluir un link que dirija a nuestro home.    2. **Facebook**: Fan page UMayor, Mi club Mayor, bolsa de trabajo y tu break mayor: se puede publicar en cualquiera de los fan page exclusivo para estudiantes.    3. **Banner portal estudiantil**: banner lateral de publicidad en el portal donde los estudiantes revisan sus calificaciones.    4. **APP InfoUMayor**: mensaje corto a los estudiantes que han descargado la APP hay solo 144 caracteres para escribir.    5. **Call center**: cada vez que se comunique un estudiante, se puede aplicar la encuesta antes de cortar el llamado. ¿Quién recepciona estos datos?    6. **Centros de atención presencial**: aquí tenemos Tablet para las encuestas.   *Nota*: En este punto es importante almacenar desde que canal ingresa el alumno para responder la encuesta.   1. **Dominio:** El dominio a utilizar será experienciaclientes.cl, donde se generarán los subdominios a utilizar. 2. **Sub Dominio**: 3. **Output**: debe incluir en la página de políticas y privacidad un link para retirarse de la medición, esto significa que….. 4. **Base de Datos:** La U Mayor nos entregará la BD actualizada de alumnos. Se adjunta estructura de archivo. Este archivo se recibirá semestralmente. Se solicitó al cliente que se mantuviera fija la estructura, de incorporar información se incluirá al final.   Considerar en la generación del modelo, que un alumno se puede cambiar de carrera. Esto implica que si hoy el alumno responde siendo estudiante de ingeniería, la encuesta debe almacenar ese dato (el panel lee esa información) y si el próximo año pertenece a Arquitectura, la encuesta almacena esa información.  Cada vez que se actualice este archivo considerar que van a ingresar alumnos y egresar otros. No se debe eliminar ningún registro, a los alumnos que no aparezcan en la nueva carga, marcarlos con estado No Vigente. \*Ojo con conectividad en este punto con la aplicación que desarrolla el externo.   1. Una vez que el alumno conecte, se despliega al Home, donde se invita a responder la encuesta. Esta tiene solo una versión, es única. 2. El alumno se debe identificar a través de su Rut, el cual se valida con la data entregada por la universidad. (archivo adjunto detallado en punto 5) 3. Se despliega encuesta, se almacenan las respuestas. Se agradece al alumno su participación en la medición.   Para estos 3 puntos se adjunta encuesta y contenidos.  ***En contenidos se incluye***:   * Bienvenida (invitación a responder encuesta). * Solicitar ingreso de Rut (validar con Data de alumno). * Despliegue de encuesta. * Agradecimientos.   *Nota:* Considerar que en cada comunicación con el alumno se debe incluir un link para visualizar las políticas de privacidad indicadas en los textos.     1. **Fase II**: Si no se han completado las cuotas mensuales de encuestas(400), la Universidad puede realizar la encuesta en formato presencial, por lo que debiésemos habilitar la opción de cargar un archivo externamente. Este punto quedó estipulado incluirlo en una segunda etapa.   Consideraciones Generales.   1. Se incluye la primera versión de Header y Footer. Estos pueden cambiar antes o después del PaP. 2. Cuando ingresa alumno considerar Header 2 y Footer 2, en las siguientes comunicaciones considerar las versiones 1. De todas formas se validara esto con el cliente. 3. Debe ser responsivo. 4. La cantidad de caracteres por respuesta no debe superar XXXX 5. La encuesta podria contener mas preguntas. | | |
| **Descripción de la calidad del requerimiento** | Hito 1: Reunión GCC. - Miércoles 10 de Septiembre 2014  Hito 2: Entrega de Gantt. – Jueves 11 de Septiembre 2014  Hito 3: Entrega Requerimiento Forma (Permitir Realizar Análisis Completo de la solución) .- Martes 16 de Septiembre 2014  Hito 4: Entrega Definición Archivo Entrada Data (Diagramación, Creación de BDD y Procesos de carga Batch) .- Miércoles 17 de Septiembre 2014  Hito 5:Entrega Definición Header – Footer , Contenido, Mensajes Web y Vínculos Relacionados (Diseñar Front End y realizar desarrollo) Miércoles 17 de Septiembre 2014  Hito 6: Entrega Arquitectura (Maquinas) Lunes 22 de Septiembre 2014 | | |

***Supuestos de la iniciativa***

*<Indique los supuestos y premisas identificadas por el negocio y que se deben tener presentes al proponer una mejora que satisface las necesidades del negocio>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Supuesto y Premisas** | **Indicado por** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |

***Restricciones y Riesgos de la iniciativa***

*<Indique las restricciones identificadas por el negocio y que se deben tener presentes al proponer una mejora que satisface las necesidades del negocio, estas pueden ser de tiempo/plazos, costos, de cumplimiento de calidad, o alguna otra restricción que el área de negocio identifique como relevante destacar.>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Restricciones / riesgos** | **Indicar si afecta Tiempo, costos, calidad u otro concepto** | **Indicado por** |
| 1 | El cambio en header y footer debe ser previo al 6 de octubre, de lo contrario impactara la fecha de paso a producción. | Tiempos en PaP. | Jefe Proyecto |
| 2 | Cada cambio debe pasar por una reunión de GCC y QA, lo que indiferente de los tiempos de desarrollo se debe considerar al menos 3 días de trabajo. | Costos y tiempos de implementación. | Jefe Proyecto |
| 3 | El hosting en el servidor de Customer Trigger deja expuesto a todos los otros servicios que se levantan a través de el, lo que implica podrían botarlo y con ello los otros servicios. | Calidad en los servicios ofrecidos, tiempo de reparación y monitoreo. | Jefe Arquitectura y TI |

***Procesos de Negocio Afectadas por la iniciativa***

*<Indique las Áreas de Negocio que han sido identificadas como afectadas por esta iniciativa de negocio>*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Proceso de Negocio afectada** | **Representante del área de negocio** | **Descripción de la forma en que es impactada esta área de negocio por la presente iniciativa** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*Otras Iniciativas de Negocio relacionadas con esta iniciativa*

*<Indique otras iniciativas de negocio que están relacionadas con esta iniciativa y las cuales deben ser consideradas en el análisis de esta>.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Iniciativa relacionada** | **Referente para la iniciativa relacionada** | **Descripción de la relación entre las iniciativas** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Entendimiento de las necesidades del Negocio

## Situación Actual del negocio.

*<Generar diagrama de casos de usos , apoyándose en técnica de Diagrama de Casos de Usos, ver a objeto de indicar el contexto de la situación actual asociado a la necesidad de negocio o de servicio actual.>*

|  |  |
| --- | --- |
| **Diagrama de Casos de Usos – Situación actual negocio** | |
|  | |
| **Descripción Operativa** | |
| Situación actual | *<Nombre del diagrama>* |

## Situación futura del negocio.

*<Descripción funcional de la solución, Siempre que el cambio sea a nivel de negocio u operacional se debe confeccionar el diagrama de casos de usos para la situación futura. En el caso de existir solo cambios técnicos esta sección no se debe considerar>*

|  |  |
| --- | --- |
| **Diagrama de Casos de Usos – Situación futura de negocio** | |
|  | |
| **Descripción Operativa** | |
| Situación actual | *<Nombre del diagrama>* |

# ANEXO I