

CURSO: PROYECTO INFORMATICO II

SECCION: EB1A

DOCUMENTO DE OPONENCIA AL:  
**SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DE AGENTES DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER TOMANDO COMO REFERENCIA LA NORMA COPC**

Israel Angulo Cavero

OPOSITORES:

GABRIELA ROJAS MUNIVE

AUGUSTO SUAREZ GUTIERREZ

Lima, Junio del 2013

**INDICE**

1. OBSERVACIONES GENERALES 3

2. PREGUNTAS 6

2.1 ¿Qué mecanismo daría solución al requerimiento RNF.C001 El sistema estará disponible 24\*7\*365 días del año? 6

2.2 ¿Por qué manejar CUS Agregar Monitoreo, CUS Editar Monitoreo y CUS Ver Monitoreo como Casos de uso separados? Y porqué para el CUS Administrar Empleados si se manejan todas las acciones de mantenimiento en el CUS? 6

2.3 ¿Porque las validaciones de los CUS son consideras en Flujos alternos y no como subflujos? 6

# OBSERVACIONES GENERALES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pto doc. obs** | **Parte del Pto doc. Obs** | **Descripción de observación** |
| **CAPITULO IV** | | |
| 2.2.1 | **RNF.U002 Interfaz gráfica del sistema** El diseño de la interfaz gráfica del sistema debe alinearse a los estándares definidos explícitamente o implícitamente por la empresa para aplicaciones *web*. | No se detalla el significado de estándares implícitos |
| 2.2.3 | **RNF.C002 Disponibilidad del sistema**  El sistema estará disponible 24\*7\*365 días del año. | No es un cifra real |
| 2.2.3 | **RNF.C004 Resolución de fallos**  Todo fallo que imposibilite la continuidad del sistema deberá ser reportado mediante un ticket de atención. El tiempo de resolución del fallo estará dado bajo el tiempo máximo de resolución tipificado para el ticket. | No es claro el requerimiento. |
| 2.2.4 | **RNF.S008 Estándares de codificación** Estándares de diseño corporativo. | No se mencionan los estándares de diseño corporativo. |
| 2.2.7 | **Componentes adquiridos** No aplica. | Deberían figurar las librerías de .NET |
| 2.2.7.2  2.2.7.3  2.2.7.4  2.2..7.5 | * + - 1. **Interfaces de usuario**   No aplica.   * + - 1. **Interfaces de *hadware***   No aplica.   * + - 1. **Interfaces de *software***   No aplica.   * + - 1. **Interfaces de comunicación**   No aplica. | Deberían considerarse estándares como API ó ETHERNET |
| 3.2 | Diagrama de actores Cuenta con 3 niveles de generalización | Demasiados niveles de generalización |
| 3.3 | Diagrama de paquetes | No se muestra el paquete de Seguridad |
|  | Ilustración 4 Diagrama de casos de uso del paquete resultado de la monitorización | El **CUS Ver monitoreo** no debe ser considerado como EXTEND más bien amerita ser parte del **CUS Administrar resultado de la evaluación de agente** |
|  | Diagrama de casos de uso del paquete monitorización del agente | El CUS Listado de alertas de coatching & feedback no amerita ser extends porque no es reusado por otro caso de uso |
| 5.1 , 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.8, 5.9 , 5.10 y 5.11 | Especificación de casos de uso primario | No se coloca el fin del caso de uso en el Flujo básico. |
| Pre-condiciones | Las validaciones deben ser consideradas como Subflujos más no como Flujos alternos |
| 5.1 | Configurar evaluación de la campaña | No se hace referencia a las Reglas de negocio |
| 5.3  5.4  5.5 | CUS Agregar Monitoreo  CUS Editar Monitoreo  CUS Ver Monitoreo | Cada uno de estos casos representa una acción del Monitoreo por lo que lo correcto sería fusionarlos en un solo Caso de uso. Por ejemplo: CUS Actualizar información Monitoreo |
|  |
| 5.8 | Administrar clientes y campañas | No se menciona Flujos alternos.  Lo más recomendable sería fisionar el Caso de uso están orientados a objetos diferentes. |
| 5.9 | Administración ítems a valorar | Falta indicar en la Precondición  Item registro |
| 5.10 | Administrar empleados | No se detalla el Flujo alterno **Carga masivo de Empleado** |
| 5.8  5.11 | Administrar clientes y campañas  Actualización clientes y campañas | Cada uno de estos casos representa una acción de clientes y campañas por lo que lo correcto sería fusionarlos en un solo Caso de uso. |
| 5.11 | Actualización clientes y campañas | Figura, Postcondición Actualización de clientes y servicios  No debería figurar Actualización de clientes y campañas? |
|  | Diagrama de Modelo conceptual | Existen clases que no muestran atributos, lo recomendable sería que se muestren los atributos de todas las clases. |
| CAPITULO V ARQUITECTURA DEL SOFTWARE | | |
|  | Mecanismos de la arquitectura | No se referencia a que requerimiento funcional da solución |
|  | Vista de implementación de la Arquitectura del software | Los objetos deberían representarse como Componentes más no como Artefactos para el caso de web application |

# PREGUNTAS

## ¿Qué mecanismo daría solución al requerimiento RNF.C001 El sistema estará disponible 24\*7\*365 días del año?

## ¿Por qué manejar CUS Agregar Monitoreo, CUS Editar Monitoreo y CUS Ver Monitoreo como Casos de uso separados? Y porqué para el CUS Administrar Empleados si se manejan todas las acciones de mantenimiento en el CUS?

## ¿Porque las validaciones de los CUS son consideras en Flujos alternos y no como subflujos?

## 