

CURSO: PROYECTO INFORMATICO II

SECCION: E

DOCUMENTO DE OPONENCIA AL:  
Sistema de gestión de operaciones para un Call center

William Requejo Santos  
Pier Cerna Alegre

OPOSITORES:

GABRIELA ROJAS MUNIVE

AUGUSTO SUAREZ GUTIERREZ

Lima, Mayo del 2013

**INDICE**

1. OBSERVACIONES GENERALES 3

2. PREGUNTAS 4

2.1 ¿Cuáles son las conceptualizaciones generales del Marco teórico? 4

2.2 ¿La propuesta que se plantea solo es viable para el departamento de Puno como especifica su objetivo general? 4

# OBSERVACIONES GENERALES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pto doc. obs** | **Parte del Pto doc. Obs** | **Descripción de observación** |
| **CAPITULO I** | | |
| 2.1 | RF10\_Mantenimiento\_de\_Encuestas El sistema debe permitir registrar, modificar, consultar y mantener actualizada toda la  información referente a las encuestas que se realizan a los clientes de la organización.  RF21\_Actualizar\_Encuestas El sistema debe permitir registrar las encuestas que se realizan a los clientes con respecto  de los operadores de venta y de los productos y servicios de la organización. | Redundancia en Requerimientos funcionales:  **RF10\_Mantenimiento\_de\_Encuestas** (Genérico) **RF21\_Actualizar\_Encuestas** (Específico) |
| 2.1  3.1 | AS08\_Sistema\_de\_Asistencia Actualizar la información de los empleados de la organización.  RF06\_Actualizar\_información\_del\_Empleado  El sistema debe permitir registrar, modificar, consultar, dar de baja y mantener actualizada  toda la información referente a los empleados que laboran en la organización. | Se considera el Actor de Sistema **AS08\_Sistema\_de\_Asistencia** ya que brindará información de los empleados e interactué con el Sistema propuesto sin embargo existe un requerimiento funcional **RF06\_Actualizar\_información\_del\_Empleado** que contemplará dicha funcionalidad |
| 3.4.1 | CUS10\_Validar\_Información\_Crediticia CUS02\_Consultar\_Cliente CUS11\_Validar\_Venta | Se consideran como “includes” los siguientes casos de uso: **CUS10\_Validar\_Información\_Crediticia, CUS02\_Consultar\_Cliente, CUS11\_Validar\_Venta**  Sin embargo no ameritan serlo ya que para ser considerado como “includes” lo deben usar más de un caso de uso de sistema. |
|  | CUS04\_Agregar\_Modificar\_Cliente | “extends” |
| 3.4.2 | CUS12\_Regitrar\_Cancelación\_Venta  CUS27\_Actualizar\_Encuesta\_Producto\_Servicio | Se consideran como “includes” los siguientes casos de uso: **CUS12\_Regitrar\_Cancelación\_Venta,**  **CUS27\_Actualizar\_Encuesta\_Producto\_Servicio**  Sin embargo no ameritan serlo ya que para ser considerado como “includes” lo deben usar más de un caso de uso de sistema. |
|  | CUS13\_Importar\_Cancelación\_de\_Venta | “extends” |
| 5.1 | El sistema invoca al caso de uso por include “CUS02\_Consultar\_Cliente”. |  |
|  | 1.9 El Operador de Venta selecciona “Grabar” y el Sistema solicita una confirmación de la  grabación  1.10 El Sistema graba el registro del pedido generando un número de pedido correlativo  automáticamente. | La redacción no es clara, debería ser de la siguiente manera:  1.9 El Operador de Venta selecciona **la opción** “Grabar” y el Sistema solicita una confirmación de la  grabación  1.10 El Sistema graba el registro del pedido generando un número de pedido correlativo  automáticamente. **El caso de uso termina.** |
|  | 2.1.4 El caso de uso continúa en el **Flujo Básico 1.7.** 2.2.4 El caso de uso continúa en el **Flujo Básico 1.10.** | Dichos pasos son parte de los Subflujos pero se describen como Flujos alternos ya que referencian a otros pasos |
| 3.1 | Flujo alterno  3.1 El pedido no se puede registrar  Si en el Flujo Básico 1.10 el Sistema determina que no se puede registrar el pedido, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de grabar el registro. | A pesar de ser Flujo alterno no referencia a que paso del flujo básico retornaría. |
| 3.2 | AS03\_Supervisor\_de\_Venta, AS04\_Supevisor\_de\_Calidad | Ya que ambos interaccionan con el caso de uso de sistema **CUS08\_Consultar\_Registro\_del\_Pedido** lo correcto sería crear un actor “Supervisor” que generalice a ambos: **AS03\_Supervisor\_de\_Venta** y **AS04\_Supevisor\_de\_Calidad** |
| 5.2 | 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11 y 2.12 | Los subflujos se redactan como Flujos alternos ya que inician de un pto del flujo básico y retornan a otro pto del flujo básico. |
| 5.2 | 2.8 Validación Crediticia  2.12 Cancelación de Venta | No son Subflujos:  2.12 Cancelación de Venta, opción de Flujo básico  2.8 Validación Crediticia, es un caso de uso de sistema incluido. |
| 5.2 | Flujos alternos  No existen pedidos registrados en la fecha ingresada El registro de la venta no puede ser modificada No puede registrarse seguimiento de venta en un pedido sin aprobación No puede registrarse la validación crediticia en un pedido aprobado El registro del pedido no puede ser aprobado No puede registrarse la cancelación de venta | Ninguno de los flujos alternos indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.4 | Subflujos  2.1 Página Siguiente 2.2 Página anterior | Los subflujos: 2.1 Página Siguiente, 2.2 Página anterior son opciones del Flujo básico más no Subflujos |
| 5.4 | **Flujos Alternos**  3.1 La encuesta no se puede registrar | No se alternos indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.5 | Subflujos  2.1 Página Siguiente 2.2 Página anterior | Los subflujos: 2.1 Página Siguiente, 2.2 Página anterior son opciones del Flujo básico más no Subflujos incluso se redactan |
|  |  |  |
| **CAPITULO III** | | |
| 3.5 | Entidades del negocio | No figura n el Cuadro los nombres de las cabeceras: Entidad dl negocio, Descripción y atributos.  No se realizó el diccionario de datos, detallando el contenido de cada entidad de negocio |
| 4.1 | Especificación de los casos de uso de negocio | No hacen referencia a la regla de negocio RN05 – Penalidad Talleres |

# PREGUNTAS

## ¿Cuáles son las conceptualizaciones generales del Marco teórico?

## ¿La propuesta que se plantea solo es viable para el departamento de Puno como especifica su objetivo general?

## 