

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 7

2.1 En el caso de uso **CUS08\_CONSULTAR\_REGISTRO\_DEL\_PEDIDO** se manejan los siguientes actores: AS03\_Supervisor\_de\_Venta, AS04\_Supevisor\_de\_Calidad y en la especificación se narran en todo momento con el “ó” porque no se trabajó con otro tipo de asociación como la genralización? 7

2.2 ¿Un grupo de trabajo estará conformado por un solo operador de venta como se aprecia en el modelo conceptual o por varios como se indica en el **RF04\_Actualizar\_información\_del\_Grupo\_de\_Trabajo**? 7

# OBSERVACIONES GENERALES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pto doc. obs** | **Parte del Pto doc. Obs** | **Descripción de observación** |
| **CAPITULO IV** | | |
| 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 | Se considera como “extends” pero no es referenciado por más de un caso de uso de sistema |
| 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 | Se considera como “extends” pero no es referenciado por más de un caso de uso de sistema |
| 5.1 | 1.3 El sistema invoca al caso de uso por include “CUS02\_Consultar\_Cliente”. 1.6 El sistema invoca al caso de uso por include “CUS03\_Consultar\_Pack”. | No se referencian a otros casos de uso de sistema en el Flujo básico. |
|  | 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 | El flujo interno no 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 |
| 5.5 | El sistema invoca al caso de uso por include “CUS02\_Consultar\_Cliente”. | No se pueden referenciar a casos de uso incluidos en el Flujo básico |
| 5.5 | 3.1 La encuesta no se puede registrar Si en el Flujo Básico 1.6 el Sistema determina que no se puede registrar la encuesta, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de grabar el registro. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.6 | 2.1 Cálculo de comisión de todos los empleados 2.1.1 En el Flujo Básico 1.3 el Director de Equipo selecciona la opción “Todos los Empleados” para generar el reporte de comisiones de todos los empleados de la empresa. 2.1.2 El caso de uso continúa en el Flujo Básico 1.4. 2.2 Detalle de Comisión 2.2.1 En el Flujo Básico 1.6 el Director de Equipo selecciona la opción “Ver Detalle de Comisión” para consultar la información detallada de la comisión por producto.  2.2.2 El Sistema muestra la pantalla con el detalle de la comisión.  2.2.3 El caso de uso finaliza. | Son procedimientos calculados por el Sistema más no subflujos |
| 5.6 | 3.1 Operador de Venta sin comisión Si en el Flujo Básico 1.5 el Sistema determina que no se puede generar el reporte de comisión, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de generar el reporte. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.7 | 2.1 Cálculo de comisión de todos los empleados 2.1.1 En el Flujo Básico 1.3 el Director de Equipo selecciona la opción “Todos los Operadores de Telecomunicaciones” para generar el reporte de los montos a facturar de todos los operadores de telecomunicaciones.  2.1.2 El caso de uso continúa en el Flujo Básico 1.4. 2.2 Detalle de Comisión 2.2.1 En el Flujo Básico 1.6 el Director de Equipo selecciona la opción “Ver Detalle de Comisión” para consultar la información detallada de la los productos vendidos por cada operador de telecomunicaciones.  2.2.2 El Sistema muestra la pantalla con el detalle de la comisión.  2.2.3 El caso de uso finaliza. | Son procedimientos calculados por el Sistema más no subflujos |
| 5.7 | 3.1 No existen ventas del Operador de Telecomunicaciones Si en el Flujo Básico 1.5 el Sistema determina que no se puede generar el reporte de los montos a facturar a los operadores de telecomunicaciones, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de generar el reporte | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.8 | 3.1 No se puede cancelar venta 2.1.1 En el Flujo Básico 1.4 el Supervisor de Venta selecciona la opción “Cancelación Parcial” debido a que el cliente no ha cancelado todos los servicios del paquete adquirido.  2.1.2 El Supervisor de Venta selecciona los servicios cancelados del paquete adquirido por el cliente.  2.1.3 El caso de uso continúa en el Flujo Básico 1.4. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.9 | 2.1 No se puede importar archivo de cancelaciones Si en el Flujo Básico 1.5 el Sistema determina que no se puede realizar la importación del archivo de cancelaciones de ventas, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de importar el archivo. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.10 | 2.1 No se puede anular el pedido Si en el Flujo Básico 1.3 el Sistema determina que no se puede anular el pedido, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de grabar  el registro. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.10 | Reglas de Negocio asociadas al caso de uso:  No aplica para el presente caso de uso. | Todo caso de uso de sistema debe estar asociado a una regla de negocio |
| 5.11 | 2.1 No se puede anular la venta Si en el Flujo Básico 1.3 el Sistema determina que no se puede anular la venta, muestra un mensaje de error indicando el motivo que imposibilita al Sistema de grabar el registro. | El flujo interno no indica a que pto del flujo básico debe retornar |
| 5.11 | Reglas de Negocio asociadas al caso de uso:  No aplica para el presente caso de uso. | Todo caso de uso de sistema debe estar asociado a una regla de negocio |
|  | Especificaciones de Casos de uso del sistema | No se cuentan con especificaciones de alto nivel para los Casos de uso secundarios |
| 6.1 | Diagrama del modelo conceptual | En la clase Inasistencia se ponen como referencia al personal sin embargo la cardinalidad indica que puede no necesariamente una inasistencia le pertenecería a un empleado.  En la clase Persona la cual es heredada por la clase Cliente en que campo se almacenara la razón social en caso sea una persona jurídica.  En la entidad Pregunta encuesta la cual es relacionada al Documento no se puede distinguir que preguntas son para un producto o paquete específico.  Falta asignar la cardinalidad a muchas relaciones.  No todos los campos de las entidades tienen asignado un tipo de dato. |
| **CAPITULO V** | | |
| 12 | Acta de aceptación de los entregables | No se adjunta dicho documento |

# PREGUNTAS

## En el caso de uso **CUS08\_CONSULTAR\_REGISTRO\_DEL\_PEDIDO** se manejan los siguientes actores: AS03\_Supervisor\_de\_Venta, AS04\_Supevisor\_de\_Calidad y en la especificación se narran en todo momento con el “ó” porque no se trabajó con otro tipo de asociación como la genralización?

## ¿Un grupo de trabajo estará conformado por un solo operador de venta como se aprecia en el modelo conceptual o por varios como se indica en el **RF04\_Actualizar\_información\_del\_Grupo\_de\_Trabajo**?

## 