

PRÁCTICA 1: INGENIERÍA DE REQUISITOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE ALQUILERES



INTEGRANTES DEL GRUPO DE PRÁCTICAS

- JAVIER RAMÍREZ PULIDO
- MANUEL ANGEL RODRÍGUEZ SEGURA
- ALEJANDRO RUÍZ RODRÍGUEZ
- ÁNGEL SOLANO CORRAL

Índice

1. Introducción.....	
.....	3
2. Objetivos.....	
.....	4
3. Lista de	
requisitos.....	5
a. Requisitos funcionales.....	
.....	5, 6, 7
b. Requisitos no funcionales....	
.....	8, 9
c. Requisitos de	
información.....	9, 10
4. Glosario.....	
.....	10, 11

1. INTRODUCCION

El diseño y desarrollo de un software específico resultaría una sencilla solución para complejas tareas como la automatización y gestión de un sistema de alquileres de viviendas. En concreto, el sistema estaría dotado de la capacidad de relacionar a clientes entre ellos para agilizar el proceso de búsqueda de viviendas y huéspedes, una fácil gestión de trámites legales y una garantía de que el pago y cobro oportuno se realiza de la forma más transparente y puntual posible. No solo es novedoso por la cantidad de trabajo que ahorra a una plantilla entera de encargados de la gestión, sino también por el sistema de información que se encuentra tras cada una de las acciones que se llevan a cabo con este software.

Dentro del catálogo de datos a almacenar y ofrecer se encuentra una amplia gama de viviendas, datos personales de usuarios y clientes, historial de gestiones y registro de incidencias, con el fin de tener el control absoluto de las operaciones ya realizadas, en trámite y realizables.

Además, con el fin de llegar a más público, el sistema será de libre acceso para aquellas personas que buscan por primera vez, sin necesidad de registros ni pérdidas de tiempo; permitiendo una serie de privilegios a aquellos que decidan formar parte de la comunidad, animando a la gente a su participación con la plataforma.

De forma ajena a las operaciones básicas entre clientes e inmobiliaria, cualquier visitante tendrá información genérica sobre los servicios a modo de guía y exposición, ampliando esta, a datos concretos sobre las viviendas y sus características con el fin de la comparación y el llamamiento de atención a posibles interesados.

Como portal de comunicación con el cliente para garantizar su interacción con el sistema y la adaptación de este a las necesidades más frecuentes, se permite un foro de opiniones, sugerencias y dudas a tiempo real, tanto de clientes, como de servicios y viviendas, que permite que todos y cada uno de los clientes sientan que forman parte del negocio, empujándoles al máximo respeto y cooperación entre ellos y el sistema.

Por último, la posibilidad de publicitar gratuitamente las ofertas de los usuarios registrados y el conjunto de entidades cooperantes que sirven de escaparate para nuestro portal, es una llamativa atracción para todos aquellos a los que les urge dar salida a viviendas y locales para alquilar. Esta publicidad es el causante de que el registro, la visita y la exposición de anuncios ilimitados sean servicios gratuitos.

2. OBJETIVOS

Los principales objetivos de este proyecto que concierne la creación de una aplicación para gestionar un servicio de gestión de alquileres. Los objetivos más sustanciales son:

OBJ-1: AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA:

El sistema automatizará cada una de las acciones relativas a la interacción entre arrendador y arrendatario.

OBJ-2: GESTIÓN DE LOS COBROS DE LA VENTA DE ALQUILER:

La aplicación se hará cargo del cobro automático del alquiler sin intervención directa del arrendador y arrendatario (habiendo estos proporcionado las cuentas bancarias donde se depositará y retirará el dinero respectivamente).

OBJ-3: CREACIÓN DE CONTRATOS DE ALQUILER CON AGENTES DE LA INMOBILIARIA:

El sistema proporcionará modelos estándar de alquiler que podrán ser fácilmente modelados para agilizar la interacción entre el arrendador y el arrendatario.

OBJ-4: CONTROL DE LA RECLAMACIÓN DE DEUDAS DE LOS INQUILINOS

Nuestra aplicación será /capaz de reclamar posibles deudas a inquilinos alertando durante un periodo de tiempo. En caso de no haber respuesta, el dinero será automáticamente retirado y aportado al arrendador.

OBJ-5: CONTROL DE LAS AVERÍAS EN LA VIVIENDA ALQUILADA:

El sistema será capaz de registrar notificaciones de avería por parte del arrendatario y comunicárselo directamente al arrendador.

OBJ-6: GESTIÓN DE INTERCAMBIO DE VIVIENDAS:

La aplicación será dotada de un servicio de intercambio de viviendas entre clientes durante el periodo de vacaciones.

OBJ-7: PUBLICITAR LA VIVIENDA POR DIFERENTES MEDIOS:

Nuestro sistema ofertará al cliente diferentes vías por las que podrá divulgar el alquiler de su vivienda.

OBJ-8: ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La aplicación contará con un registro que almacene todos y cada uno de los expedientes de los clientes que permita aportar ofertas personalizadas.

OBJ-9: REDUCIR LA COMPLEJIDAD DE LOS TRÁMITES PARA LOS USUARIOS:

Convertir el proceso de alquiler de viviendas en una serie de pasos sencillos e intuitivos.

3. LISTA DE REQUISITOS

3.1 REQUISITOS FUNCIONALES

RF-1: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS

El software será capaz de almacenar toda la información de los nuevos clientes y llevar el control de cada momento del número de usuarios registrados, así como sus correspondientes funciones en el sistema.

RF-1.1: Registro de nuevos usuarios.

RF-1.2: Alteración de datos de los usuarios por parte de la inmobiliaria.

RF-1.3: Sistema de comunicación con el usuario.

RF-1.3.1: Recordatorio de notificaciones pendientes.

RF-1.3.2: Sistema de recepción de mensajes procedentes del usuario.

RF-1.3.3: Notificar a los clientes del seguimiento de sus tareas (rentas, cobros, pagos...).

RF-1.4: Dar de baja a un usuario del sistema.

RF-1.5: Gestionar la información de los clientes.

RF-1.5.1: Consulta y almacenamiento del historial de trámites.

RF-1.5.2: Contratos vigentes y reservas activas.

RF-2: GESTIÓN DE TRÁMITES

La aplicación llevará el control de cada uno de los trámites que existan en el sistema.

RF-2.1: Búsqueda de trámites.

RF-2.1.1: Posibles alquileres y viviendas para compartir.

RF-2.2: Consulta del estado del servicio.

RF-2.2.1: Añadir nuevas viviendas.

RF-2.2.2: Añadir nuevas ofertas.

RF-2.3: Gestionar la disponibilidad de los servicios.

RF-2.3.1: Aceptar o rechazar el servicio.

RF-2.3.2: Consultar el estado del servicio.

RF-3: CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

Parte del software responsable de gestionar tanto las reservas en trámite como las finalizadas.

RF-3.1: Conocer en qué estado se encuentra una reserva.

RF-3.2: Consulta del historial de reservas terminadas de cada usuario.

RF-3.3: Reserva de habitación individual.

RF-3.3.1: Realizar nueva reserva.

RF-3.3.2: Anular una reserva.

RF-3.4: Reserva de habitación compartida.

RF-3.4.1: Realizar nueva reserva.

RF-3.4.2: Anular una reserva.

RF-3.4.3: Consultar las reservas de otro usuario para esa habitación.

RF-4: CONTROL DEL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE PAGOS

Llevar una gestión exhaustiva de que los cobros se realicen de una forma correcta sin la intervención del usuario.

RF-4.1: Realización de varios presupuestos relacionados con un servicio concreto.

RF-4.2: Registro del depósito de las señales de entradas de las diferentes reservas.

RF-4.3: Gestión de fianzas.

RF-4.3.1: Recepción de fianzas.

RF-4.3.2: Devolución íntegra o parcial de las fianzas al final del contrato.

RF-4.4: Pagos por parte del arrendatario.

RF-4.4.1: Seleccionar el método de ingreso.

RF-4.4.2: Selección del acceso a la cuenta del usuario para el cobro automático.

RF-4.4.3: Gestión de facturas en plazos concretos.

RF-4.4.4: Recepción de las facturas firmadas como justificante de pago.

RF-4.5: Cobros del arrendador.

RF-4.5.1: Estado de la transacción.

RF-4.5.2: Selección del método de recibo de dinero.

RF-4.5.3: Ingreso automático en la cuenta.

RF-4.5.4: Justificante de pagos.

RF-5: INCIDENCIAS Y AVERÍAS RESPONSABILIDAD DE LA INMOBILIARIA

Correcta resolución de averías y prestación de servicio de emergencias.

RF-5.1: Recepción de una incidencia nueva.

RF-5.1.1: Registro de responsables.

RF-5.1.2: Definición de protocolos de actuación.

RF-5.1.3: Realización de presupuestos para las posibles soluciones.

RF-5.1.4: Almacenamiento de partes de incidencia en los historiales tanto de los usuarios como de las viviendas implicadas.

RF-5.2: Consulta de incidencias.

RF-5.3: Creación de un portal especial dedicado a emergencias que requieran la intervención de la inmobiliaria fuera horario convencional.

RF-5.4: Cerrar incidencia.

RF-6: VALORACIONES, OPINIONES Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Recepción de información relativa al agrado de cada usuario con el trato y servicio recibido por la inmobiliaria como orientación para posibles mejoras.

RF-6.1: Valoración del proceso de registro.

RF-6.2: Valoración de cualquier trámite que dependa de la agencia.

RF-6.2.1: Valoración con el rol de arrendatario.

RF-6.2.2: Valoración por parte del arrendador.

RF-6.3: Opinión enfocada únicamente a las calidades de los inmuebles.

RF-6.3.1: Comprobación de que las opiniones vengan de inquilinos de la vivienda o gente autorizada (evitar información poco contrastada).

RF-6.3.2: Valoración numérica y parte redactada.

RF-6.4: Valoración del software.

RF-6.4.1: Puntuar las prestaciones.

RF-6.4.2: Preguntas frecuentes y cosas a mejorar.

RF-6.5: Permitir modificar, consultar, añadir o eliminar opiniones.

3.2 REQUISITOS NO FUNCIONALES

RNF-1: EFICIENCIA DEL SISTEMA

Nivel de eficiencia con la que el sistema gestiona procesos. Mantendrá un tiempo de respuesta a corto plazo y será capaz de gestionar un gran número de usuarios conectados a la vez.

RNF-1.1: Tiempo de respuesta.

RNF-1.2: Número de usuarios conectados a la vez.

RNF-2: SEGURIDAD DEL SISTEMA

El sistema se tiene que garantizar confidencialidad de información y el inicio de sesión se hará con credenciales. La información se mantendrá segura mediante copias de seguridad.

RNF-2.1: Confidencialidad de información.

RNF-2.2: Copia de seguridad (Back-Up).

RNF-2.3: Inicio de sesión.

RNF-3: ACCESIBILIDAD DEL SISTEMA

El sistema será intuitivo, contendrá un módulo de ayuda en línea, y se podrá adaptar a diferentes SO.

RNF-3.1: Módulo de ayuda en línea.

RNF-3.2: Sistema intuitivo.

RNF-3.3: Adaptabilidad a los diferentes SO y dispositivos móviles.

RNF-4: FLEXIBILIDAD

El sistema tiene que estar disponible el máximo tiempo posible y presentar el menor número de errores posibles.

RNF-4.1: Evitar caídas y fallos del sistema.

RNF-4.2: Operatividad del sistema, el máximo de tiempo posible.

RNF-5: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

El sistema tiene que ser accesible desde internet y dispositivos móviles.

RNF-5.1: Accesibilidad online.

RNF-5.2: Accesibilidad por dispositivos móviles.

RNF-6: GESTIÓN OPERATIVA

Los administradores del sistema gestionarán el mismo y intentarán resolver las incidencias encontradas en este.

RNF-6.1: Gestión realizada por administradores.

RNF-7: BASE DEL SISTEMA

Cuando haya que modificar el sistema, es posible que este, esté inoperativo durante el mantenimiento.

RNF-7.1: Inoperatividad del sistema por actualizaciones.

RNF-8: LEGALES

El sistema cumplirá todas las bases y requisitos legales de forma que no se incumpla ninguna regla asociada con los términos de condición.

RNF-8.1: El sistema contará con su propia licencia de autenticidad y estará protegido con derechos de autor, es decir, cualquier tipo de copia o intento de compartición de información asociada a él será penalizado legalmente.

RNF-8.2: Cualquier fallo ocasionado en el sistema será parte de la responsabilidad del administrador y los desarrolladores de la aplicación.

3.3 REQUISITOS DE INFORMACIÓN

En estos requisitos se tendrá en cuenta toda la información relacionada con el sistema de gestión de alquileres.

RI-1: USUARIOS

Información relevante sobre los usuarios que quieran darse de alta en el sistema, así como las experiencias y críticas asociadas a ellos.

Contenido: DNI, nombre completo del usuario, dirección de residencia, dirección de residencia a alquilar, fecha de nacimiento, número de teléfono, métodos de pago (efectivo o tarjeta), correo electrónico (opcional) y valoración personal del sistema.

RI-2: RESERVAS Y TRÁMITES

Información necesaria acerca de todas las reservas y trámites que hayan sido registrados en el sistema, junto con todos los problemas e incidencias que surjan asociados a ellos.

Contenido: Fecha de la reserva, usuarios implicados, estado de los trámites (pagados, no pagados...), incidencias informatizadas, viviendas alquiladas.

RI-3: VIVIENDAS

Información relevante e importante sobre todas las viviendas registradas en la aplicación.

Contenido: población/ciudad/barrio en el que se encuentra, dirección de la vivienda, tipo de vivienda (piso/casa/bloque de pisos/cortijo), habitaciones disponibles, tipo de alquiler (mensual/anual), tamaño de la vivienda (metros cuadrados), disponibilidad de compartir vivienda.

RI-4: INTERMEDIARIOS

Información acerca de los intermediarios que ayudarán a la comunicación y control de las viviendas con la inmobiliaria y el cliente.

Contenido: nombre, DNI, viviendas asociadas, valoración de la vivienda, posibles soluciones a las incidencias ocasionadas, control de los pagos, supervisión de trámites.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agencia Inmobiliaria: Oficina dedicada a intermediar en operaciones de tasación, compra, venta y administración de propiedades inmobiliarias.

Cliente: Se refiere a un arrendador o arrendatario que hace uso del sistema.

Vivienda: Lugar cerrado y cubierto construido para ser habitado por personas que es ofertado en el sistema por un arrendador.

Mobiliario: Conjunto de muebles de la vivienda.

Inquilino: Persona que alquila una vivienda o parte de ella para habitarla.

Arrendador: Implicante que oferta el alquiler de una vivienda.

Arrendatario: Implicante que demanda el alquiler de una vivienda.

Alquiler: Acción y efecto de alquilar.

Alquilar: Acción por parte del arrendador de ceder una vivienda para su uso y disfrute por el tiempo y cantidad estipulados en el contrato.

Fianza Cantidad de dinero o bien material abonado por el arrendatario como garantía del cumplimiento del contrato.

Contrato: Pacto o convenio, oral o escrito, entre el arrendador y arrendatario sobre la vivienda a alquilar, y cuyo cumplimiento pueden ser compelido.

Cláusula: Cada una de las disposiciones de un contrato, tratado testamento o cualquier otro documento análogo, público o privado.

Renta: Aquello que paga en dinero o en frutos un arrendatario.

Deudas: Obligación que el arrendador o arrendatario tiene de pagar, satisfacer o reintegrar al otro algo, por lo común dinero.

Servicio: Función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal.

Huésped: Persona alojada en casa ajena.

Reserva: Guarda o custodia que se hace de algo, o prevención de ello para que sirva a su tiempo.

Incidencia: Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

Valoración: Acción y efecto de valorar.

ROI (Return On Investment): Es el valor económico generado como resultado de la realización de diferentes actividades de marketing.

MLS (Servicios de listado múltiple): Se trata de una asociación de agencias inmobiliarias que comparten los inmuebles que han captado en exclusiva, teniendo así una bolsa de viviendas a las que todos pueden acceder.

Salesforce: Es una herramienta de gestión de relaciones con clientes que nos ayuda en esta tarea aportando una agenda, una herramienta para concertar citas, y múltiples opciones para realizar un seguimiento de nuestras actividades comerciales.