**Documento de visión**

Presentado por:

Alejandro Gaviria

Brandon Carvajal

Docente:

Ricardo Bermudez

Universidad Tecnológica de Pereira

Ingeniería de sistemas y computación

Pereira, Risaralda

2019

**1: Introducción**

* 1. **Objetivo:**

En objetivo de este documento es agrupar toda la información necesaria para el desarrollo del sistema, identificando las características, beneficios, partes interesadas, así como también el proceso de desarrollo con el fin de analizar y definir las necesidades de la gestión de clientes.

* 1. **Alcance:**

Proporcionar un sistema dinámico y funcional que permita gestionar los clientes según las necesidades del que adquiera este sistema, contando con herramientas para generar reportes, base de datos para guardar datos personales del cliente, consulta a centrales de riesgo y seguridad social del cliente.

* 1. **Definiciones, acrónimos y abreviaturas:**
* BD: Base de Datos.
* CRUD: funciones create, read, update, delete.
* Backups: se refiere a la copia y archivo de datos de la computadora de modo que se puede utilizar para restaurar la información original después de una eventual pérdida de datos.
* ERP: Enterprise Resource Planning, que significa “sistema de planificación de recursos empresariales”. Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa, desde producción a distribución o incluso recursos humanos.
* SO: sistema operativo.
  1. **Referencias:**

¿que es un sistema ERP?

<https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

Licencia de software

<https://www.ecured.cu/Licencias_Comerciales_de_los_Software>

Tipos de licenciamiento de software

<https://okhosting.com/blog/tipos-de-licencia-de-software/>

1.5 **Visión general:**

Este documento cuenta con la descripción de los objetivos, procesos y utilidades, así como, la documentación de los módulos a realizar de dicho sistema en los cuales se incluye los módulos de gestión de personas, gestión de empresas, gestión de mercadeo, autenticación, licenciamiento, base de datos, cartera, reportes e interfaces gráficas para así tener una mejor gestión de clientes.

**2: Posicionamiento**

2.1 **Oportunidad de negocio:**

Este proyecto permitirá obtener una aplicación funcional y con herramientas de interés que pueden ser comercializadas a otras compañías que tengan la necesidad de hacer una buena gestión de sus clientes.

2.2 **Declaración de problema:**

La información de los clientes de la empresa X interesada en este sistema, no está sistematizada o centralizada, esto representa un problema, ya que al tener la información desorganizada y no tenerla centralizada carece de rapidez para hacer un buen uso de la información de sus clientes como para generar reportes, llevar seguimiento de los clientes, tener un historial crediticio, buscar informacion de interes del cliente, entre otras funcionalidades. Entonces lo que busca este sistema es integrar todo lo relacionado con los clientes en un solo sistema que le permita tener mayor control de la información de los clientes.

2.3 **Declaración de posición de producto:**

El sistema está centrado en cualquier empresa que quiera hacer una buena gestión de sus clientes, o sea, cualquier empresa que preste o venda algún servicio o producto, ya que las herramientas de este sistema puede ser adaptado a cualquier tipo de sistema o negocio, para tener el control de todo lo que esté relacionado con el cliente.

**3: Descripciones de la parte interesada y del usuario**

3.1 **Datos demográficos del mercado:**

El mercado para este sistema ERP está enfocado a toda empresa que preste o venda productos o servicios, ya que con este sistema puede gestionar todo lo relacionado con sus clientes; entonces este sistema se enfoca en esas empresas que todavía tienen un software de Gestión Empresarial en excel o en papel, lo cual dificulta hacer cualquier estudio, reporte o manejo de la información de los clientes, con esto lo que se busca es que la empresa que lo adquiera crezca y tener una mejor relación con sus clientes.

3.2 **Resumen de la parte interesada:** Enumere a todas las partes interesadas identificadas. Para cada tipo de parte interesada, proporcione la información siguiente:

3.2.1

* Nombre: Director de la empresa X.
* Descripción: Es quien coordina todas las acciones de la empresa.
* Rol: Interventor en el proyecto.

3.2.2

* Nombre: Área comercial.
* Descripción: son quienes venden los productos o servicios, y es la encargada de atraer clientes a las empresas y, a su vez, lograr una rentabilidad adecuada.
* Rol: Brinda información de los clientes cuando adquieran un producto o servicio para ser almacenada en el sistema.

3.2.3

* Nombre: Área administrativa.
* Descripción: se encarga de llevar una vigilancia a cada uno de los departamentos de la empresa y las regula.
* Rol: Se va a encargar de generar los reportes de la empresa y los licenciamientos y verifica que toda la información sea correcta y de no serlo debe notificar el error y mandarlo a solucionar.

3.3.4

* Nombre: Área de sistemas.
* Descripción: Gran parte de la actividad que se desarrolla en el Área de Sistemas corresponde a la administración de los sistemas operativos y al soporte a los usuarios de los computadores centrales o corporativos, con los objetivos de garantizar la continuidad del funcionamiento de las máquinas y del "software" al máximo rendimiento, y facilitar su utilización a todos los sectores de la comunidad de la empresa.
* Rol: se va a encargar de dar soporte a los usuarios, brindar ayuda cuando se le necesite, instalar los programas necesarios, asegurar las conexiones y verificar el buen funcionamiento del sistema.

3.3 **Resumen de usuario:**

3.3.1

* Nombre: Super Usuario
* Descripción: Tiene el acceso completo al sistema y asigna rangos para los que utilizan el sistema.
* Parte interesada: se encarga que todo funciones correctamente y asegura las conexiones con las sistemas externos.

3.3.2

* Nombre: Administrador
* Descripción: Gestión de las conexiones con aplicaciones o sistemas externos, genera reportes, administra los usuarios del sistema, realizar la programación de backups, si encuentra algún fallo notifica al empleado de lo sucedido para que lo corrija.
* Parte interesada: todos los módulos del sistema.

3.3.3

* Nombre: Empleado
* Descripción: Son aquellos que realizan todos los trabajos relacionados con la empresa, reciben las órdenes de sus superiores, recolectan toda la información que se necesita y la envían.
* Parte interesada: son los encargados de recolectar la información de los clientes.

3.4 **Entorno de usuario:**

La creación de este sistema está encargada por los estudiantes de ingeniería de software 1 de la Universidad tecnológica de Pereira, los cuales se encargaran de implementar todos y cada uno de los módulos del sistema de manera eficaz y la cual se pueda integrar no solo internamente (integración entre dos módulos diferentes del sistema) si no, externamente ya sea con otro sistema o plataforma de la empresa que adquiera el sistema.

3.5 **Perfiles de parte interesada:**

Perfil de la parte interesada 3.2.1 Director de la empresa X

* Representante: NN.
* Descripción: jefe de la empresa X.
* Tipo: experto empresarial.
* Responsabilidades: se encarga del buen funcionamiento de la empresa y es quien toma las decisiones que va a seguir la empresa.
* Criterios de éxito: mejor relación con sus clientes y que se vea reflejado en la productividad de la empresa.
* Implicación: revisor de requisitos.

Perfil de la parte interesada 3.2.2 Área comercial

* Representante: Gerente de ventas.
* Descripción: son quienes venden los productos o servicios, y es la encargada de atraer clientes a las empresas y, a su vez, lograr una rentabilidad adecuada.
* Tipo: experto en mercadeo.
* Responsabilidades: encargado de verificar que la información recolectada de los clientes sea verídica y correcta para ser almacenada en la base de datos.
* Criterios de éxito: base de datos bien montada y funcionando.
* Implicación: encargado de todo lo relacionado con las ventas de la empresa.

Perfil de la parte interesada 3.2.3 Área administrativa.

* Representante: gerente de la empresa.
* Descripción: se encarga de llevar una vigilancia a cada uno de los departamentos de la empresa y las regula.
* Tipo: Profesional de administrador general.
* Responsabilidades: se encarga de que todas las áreas de la empresa funcionen de manera correcta, también genera reportes.
* Criterios de éxito: implementación correcta de todos los módulos del sistema y que funcionen correctamente.
* Implicación: encargados de las áreas del sistema para la buena utilización de ella.

Perfil de la parte interesada 3.2.4 Área sistemas.

* Representante: jefe de sistemas.
* Descripción: gran parte de la actividad que se desarrolla en el área de Sistemas corresponde a la administración de los sistemas operativos y al soporte a los usuarios de los computadores centrales o corporativos, con los objetivos de garantizar la continuidad del funcionamiento de las máquinas y del "software" al máximo rendimiento, y facilitar su utilización a todos los sectores de la comunidad de la empresa..
* Tipo: ingeniero en sistemas.
* Responsabilidades: se encarga de tener todo el sistema funcionando y solucionar cualquier fallo que se presente.
* Criterios de éxito: sistema funcionando correctamente.
* Implicación: encargados del funcionamiento y rendimiento del sistema.

3.6 **Perfiles de usuario:**

Perfil de usuario empleado.

* Representante: empleado.
* Descripción: quienes venden el producto o servicio el cual va interactuar con el sistema directamente.
* Tipo: empleado.
* Responsabilidades: Son los que interactúan directamente con el software de recolección de información, la manejan y la almacenan dentro de las bases de datos de la empresa.
* Criterios de éxito: el sistema debe de ser entendible y fácil de manejar.
* Implicación: revisar la funcionalidad del sistema.

3.7 **Necesidades clave de la parte interesada o del usuario:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Necesidad** | **Prioridad** | **Problemas** | **Solución actual** | **Solución propuesta** |
| El sistema debe de ser sencillo de manejar | media | funcionalidades difíciles de implementar, bastante largas y poco entendibles para el usuario. | ninguna. | guiarse en aplicaciones similares para ubicar las funcionalidades y botones en el lugar correcto. |
| conexiones de la base de datos con el sistema debe de ser rápida. | alta | un mal modelo de entidades o pocos recursos disponibles para alcanzar las velocidades mínimas. | archivos desorganizados o papelería. | hacer un buen diseño de la base de datos y tener un diagrama de entidades fácil de implementar contando con herramientas físicas que puedan brindar la potencia requerida. |
| integración de todos los módulos. | alta | un mal diseño del sistema o poca compatibilidad en los lenguajes utilizados. | ninguna | documentación de cada uno de los módulos sin dejar nada en el aire para su fácil comprensión e implementación a la hora de integrarlas con los demás módulos. |
| *Tabla 1. Necesidades de la parte interesada* | | | | |

**4: Visión general del producto**

4.1 **Perspectiva del producto:**

Se proyecta implementar un sistema que permita gestionar la información del cliente y se llevará a cabo con una base de datos donde se guardaran todos los datos relacionados con el cliente, estos datos serán proporcionados por el mismo cliente o empresas externas; estos datos tendrán como finalidad centralizar toda la información del cliente para tener una búsqueda más rápida de cualquier dato del cliente, generar reportes más rápido, ingresar información más fácil entre otras funcionalidades. Este sistema en independiente pero se puede adaptar a cualquier necesidad de la empresa que lo adquiera como por ejemplo relacionar los clientes con los productos o servicios adquiridos para hacer una buena gestión de mercadeo.

4.2 **Resumen de capacidades:** resuma los principales beneficios y características que proporcionará el producto. Por ejemplo, un sistema de soporte de cliente puede utilizar esta parte para abordar la documentación del problema, el direccionamiento y los informes de estado sin elaborar en detalle lo que estas funciones requieren. Organice las funciones de modo que la lista sea comprensible para el cliente o a cualquier persona que lea el documento por primera vez. Puede bastar con una simple tabla que enumere los beneficios clave y sus características de soporte, tal como en el ejemplo siguiente.

|  |  |
| --- | --- |
| **Beneficio de cliente** | **Características de soporte** |
| Información centralizada de sus clientes. | Agrupación de la información en una base de datos relacional. |
| Búsquedas de información personal y laboral del cliente. | Al estar los datos guardados en una base de datos relacional la búsqueda de la información del cliente es mucho más eficiente. |
| Reporte de fallos encontrados. | Los informes de tendencias y distribución permiten llevar a cabo una revisión de alto nivel del estado del problema. |
| Soporte en caso de fallos. | En un servidor de réplica, la información de base de datos actual puede compartirse en toda la empresa. |
| *Tabla 2. Ejemplo de beneficios y características* | |

4.3 **Suposiciones y dependencias:**

Este documento de visión debe ser la base para la implementación del sistema ya que esto permitirá que el documento a la hora de implementar no sufra cambios.

Este sistema debe de funcionar en sistemas operativos más conocidos como lo son windows, linux y macOS teniendo en cuenta las versiones más utilizadas por las empresas para dar soporte al sistema. En este factor también influye las herramientas físicas con las que cuente la empresa que quiere adquirir el sistema.

4.4 **Coste y precios:**

El presente proyecto de investigación será desarrollado con fines académicos, por lo tanto todo componente de software y hardware complementario con el proyecto será asumido por la Universidad.

**5: Características del producto**

5.1 **Característica 1**: Funciones CRUD para la información del cliente como datos personales, que serán guardados en una base de datos.

5.2 **Característica 2**: Estudio del mercado.

5.3 **Característica 3**: Seguridad (autenticación en el sistema).

5.4 **Característica 4**: Búsqueda de información en centrales de riesgo y seguridad social.

5.5 **Característica 5**: Control en ventas y deudores de la empresa (cartera).

5.6 **Característica 6**: Formularios.

5.7 **Característica 7**: Generar reportes.

**6: Restricciones**

no cuenta con restricciones.

**7: Rangos de calidad**

* La información de la base de datos será replicada en caso de que falle al BD.
* Hacer pruebas unitarias mejorará la calidad del sistema.

**8: Precedencia y prioridad**

Defina la prioridad de las diferentes características de sistema.

|  |  |
| --- | --- |
| **Característica** | **Prioridad** |
| 5.1 Funciones CRUD para la información del cliente como datos personales, que serán guardados en una base de datos | alta |
| 5.2 Estudio del mercado | baja |
| 5.3 Seguridad (autenticación en el sistema). | alta |
| 5.4 Búsqueda de información en centrales de riesgo y seguridad social. | media |
| 5.5 Control en ventas y deudores de la empresa (cartera). | media |
| 5.6 Formularios | media |
| 5.7 Generar reportes | media |

**9: Otros requisitos del producto**

9.1 **Estándares aplicables:**

* Estándares de comunicación (TCP/IP, ISDN)
* Estándares de cumplimiento de plataforma (Windows, UNIX, macOS.)
* Estándares de calidad y seguridad ISO.

9.2 **Requisitos de sistema:**

El sistema debe contar con un SO. windows 7 en adelante, linux y macOS X 10 en adelante.