



**Universidad Rey Juan Carlos**

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

Ingeniería del Software II

**Práctica Obligatoria**

*Documento Estudio Previo*

Radu Tom Vlad

David Rufo Valero

Jesús Sánchez-Oro Calvo

Adrián Santalla Romero de Ávila

asantalla@siliconkernel.com

5º de Ingeniería Informática

11 de enero de 2010

# Índice

<b>1. Hoja de control</b>	<b>4</b>
<b>2. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>3. Situación actual</b>	<b>6</b>
3.1. Tecnología actual . . . . .	6
3.2. Prestaciones actuales . . . . .	6
<b>4. Especificaciones del sistema propuesto</b>	<b>8</b>
4.1. Especificación de requisitos . . . . .	8
4.2. Descripción del sistema propuesto . . . . .	9
4.3. Perfiles de la aplicación . . . . .	11

## 1. Hoja de control

<b>Versión</b>	<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor</b>	<b>Descripción</b>
1	1	20/11/09	Grupo	Creación del documento con el estudio previo inicial

## 2. Introducción

Este documento informa acerca de la propuesta presentada por nuestra empresa para cumplir las necesidades expuestas por el contratante, acerca de la realización de un portal web que cumpla las necesidades que cubre el actual portal.

El proyecto recoge los requerimientos funcionales que Correos ha expuesto en el pliego de condiciones generales entregado.

El ámbito de este proyecto será el estudio del actual portal web, así como la creación del nuevo portal y de un portal filatélico.

### 3. Situación actual

#### 3.1. Tecnología actual

Correos dispone en la actualidad de un portal corporativo en Internet multiidioma (www.correos.es) que agrupa todos los servicios ofrecidos a los clientes que acceden a la organización a través de este portal, incluyendo la información filatélica.

Según los informes presentados, el número de visitas mensual es de unas 400.000 y está compuesto de unas 150.000 páginas.

El portal actual está basado en arquitecturas DNA y .Net de Microsoft con una estructura en tres capas:

- **Presentación:** Internet Information Server. Páginas ASP. Soluciones desatendidas masivas, Ajax y Web Services.
- **Negocio:** Objetos COM+ desarrollados en Visual Basic, C++, y .Net. Interfaces con otros SI de Correos via broker Message Broker IBM y MQ Series.
- **Base de datos:** SQL Server 2000.

El sistema operativo que soporta la arquitectura actual es Windows NT/2000 Advanced Server.

La plataforma tecnológica objetivo de estos portales será la corporativa de Correos:

- **Sistema Operativo:** AIX 5.3
- **Servidor de Aplicaciones:** Websphere Application Server Network Deployment 5.1.1.3
- **Base de Datos:** Oracle RAC 9.2.07
- **Otros:** J2EE 1.4, MQ/Broker 6.0 y Spazio

El objetivo final es la obtención de un nuevo portal web de Correos y un portal Filatélico, que incluya los actuales contenidos y servicios ofrecidos en la web de Correos, construido sobre una plataforma avanzada de construcción de portales (WebSphere Portal Enable V5.1 de IBM), donde se ofrezca un canal de información y de servicios al ciudadano y clientes de Correos basado en los mejores criterios de navegabilidad, accesibilidad y usabilidad.

#### 3.2. Prestaciones actuales

En la actualidad, el portal de Correos presenta la funcionalidad básica que pueda ofrecer cualquier oficina física, con el beneficio de poder realizar las gestiones sin tener que acudir a ninguna.

Entre estas funcionalidades se encuentra la del envío de cartas y paquetes, así como la posibilidad de realizar un seguimiento de los pedidos realizados. Además de cartas y paquetes se permite el envío de dinero, por medio de las diferentes posibilidades que nos ofrecería una oficina física.

Para el envío de documentos y cartas primero se nos ofrece la opción de comprobar las características y las tarifas de cada tipo de carta/documento. En cuanto a paquetería los servicios ofrecidos son similares, a excepción de la forma de envío, que puede ser por Postal Exprés o por EMS Postal Exprés. El envío de dinero se realiza de forma muy similar al envío de cartas y documentos.

También cuenta con un apartado postal electrónico por el cual se asocia a cada cliente una dirección de correo electrónico que le permite enviar y recibir e-mails, asegurando su confidencialidad mediante el cifrado en los servidores de correos y el uso de certificados. Esta cuenta de correo electrónico será gratuita y se mantendrá activa hasta que el titular no la dé de baja voluntariamente.

Además incluye un enlace a BanCorreos, que contiene información sobre el funcionamiento de las gestiones realizadas con la Banca de Correos. Este enlace tan sólo aporta información acerca de BanCorreos, y un link externo a la web de BanCorreos.

Entre las otras opciones se encuentra la posibilidad de realizar un cambio de domicilio online para comodidad del cliente. También es posible personalizar un sello con las imágenes que desee el cliente (como el logotipo de la empresa). Se ofrece también un servicio de prepagados y embalajes, donde el cliente puede comprar el tipo de sobre que necesite de entre los que se dispone en la web de correos, y un servicio de creamailing, para el envío publicitario automático.

También es posible la gestión del apartado postal, un cajetín de recepción para recibir cualquier tipo de objeto postal en la localidad que se elija, y la posibilidad de un reenvío postal, para reenviar toda la correspondencia a la dirección indicada.

Como otras gestiones podemos contemplar la gestión del pago de recibos y recargas de móviles a través del portal, además de localizar oficinas de correos con cabinas telefónicas para llamar a cualquier destino nacional o internacional, o de tiendas Telecor.

Por último es posible comprar un dominio de Internet con la colaboración de Nominalia.

Esta es la principal funcionalidad que ofrece en la actualidad el portal de Correos, y la que integrará el nuevo portal. Hay que tener en cuenta que se diferencian dos grandes tipos de cliente. El cliente particular y el cliente profesional. Las opciones mostradas a cada uno de ellos será diferente, dependiendo de las gestiones que Correos permita hacer a cada uno de ellos.

## 4. Especificaciones del sistema propuesto

### 4.1. Especificación de requisitos

Referencia	Prioridad	Descripción	Solución
1.	Alta	Informatización de las gestiones propias de una oficina de correos (envío y recepción de cartas, paquetes, documentos y dinero)	Utilización de un portal web con dichas funciones
2.	Alta	Seguridad de los procesos y confidencialidad de la información	Base de datos común, global y única. Utilización de los mecanismos de seguridad disponibles en el cliente
3.	Alta	Integración de la herramienta con el resto de portales de correos (BanCorreos, Portal filatélico...)	Desarrollo de la nueva aplicación para intercambiar información con el resto de portales
4.	Alta	Utilización de la información interna del sistema, así como actualización de dicha información	Se dispondrá de opciones para consultar la información, así como la posibilidad de actualizar dicha información en los servidores por personal autorizado.
5.	Alta	Acceso limitado a usuarios dependiendo de su perfil	Se dispondrá de una opción para administrar usuarios y otorgarles permisos. Además, de forma automática los clientes que se registren dispondrán de permisos para cliente

Referencia	Prioridad	Descripción	Solución
6.	Alta	El sistema permitirá conocer en todo momento qué usuario ha realizado una determinada acción y en qué momento. Se seguirán los procedimientos descritos en la Ley de Protección de Datos	Se implementará el procedimiento de gestión de las acciones realizadas, según la Agencia de Gestión de Datos
7.	Altas	Obtención de Consultas y Listados	Se ofrecerá una opción que permita obtener un listado de la información solicitada por el cliente

## 4.2. Descripción del sistema propuesto

Se propone un portal web que disponga de la funcionalidad descrita a través del cual los clientes puedan realizar las gestiones básicas que harían en cualquier oficina, de una manera rápida y sencilla. El sistema automatiza tareas cotidianas como el envío y recepción de paquetes, agilizando las transacciones que se realizan en la oficina, debido a la menor afluencia de clientes. A este sistema accederán principalmente dos tipos de clientes:

- **Particulares:** Son aquellos clientes que quieren realizar cualquier tipo de transacción personal, como el envío de cartas, paquetes, dinero... Aquí se incluyen aquellos interesados en la filatelia.
- **Empresas:** Son los clientes que necesitan realizar transacciones con correos por motivos profesionales.

A continuación se describen los hitos y objetivos fundamentales de la aplicación:

1. Gestión del envío y recepción de documentos, paquetes y dinero. Los usuarios del portal podrán desarrollar las siguientes funcionalidades:
  - Enviar cartas, documentos y paquetes a una dirección postal.
  - Seguimiento de los envíos realizados, pudiendo comprobar su estado.
2. Gestión del envío y recepción de dinero.
  - Los clientes podrán enviar dinero a través de diferentes canales: Giro postal, Western Union y reembolso
3. Servicio de apartado postal electrónico:
  - Servicio de envío y recepción de e-mails.



- Asegurar la confidencialidad y la seguridad de los e-mails.
4. Servicio de BanCorreos:
    - Se mostrará un enlace al portal de BanCorreos (independiente del portal actual)
  5. Otros servicios:
    - Cambio de domicilio del cliente.
    - Personalización de sellos.
    - Compra de sobres y embalajes.
    - Servicio de gestión publicitaria (creamailing).
    - Reserva de un apartado postal.
    - Reenvío postal a otra dirección.
    - Información sobre el pago de recibos, recarga de móviles, locutorios telefónicos y tiendas Telecor.
    - Comprobación y compra de dominios a través de Nominalia.
  6. Filatelia:
    - Creación de un portal filatélico donde se podrán comprar todo tipo de elementos filatélicos.
    - Información acerca de asociaciones filatélicas y temas relacionados.
  7. Museo:
    - Información completa acerca del Museo de Correos de Madrid, incluyendo localización, sugerencias, servicios...
  8. Atención al cliente:
    - Envío de quejas y reclamaciones.
    - Contacto electrónico con clientes.
    - Documentación de ayuda y normativa.
  9. Información corporativa:
    - Información acerca de la empresa de Correos

### 4.3. Perfiles de la aplicación

Para la utilización de la aplicación desde el entorno de Internet se crearán 3 perfiles

- **Administrador:** Se le permitirá llevar a cabo una actualización de los contenidos disponibles en el portal.
- **Consulta:** Sólo podrá consultar la información disponible en la web.
- **Tramitador:** Con capacidad para realizar gestiones y pedidos en la aplicación.