| Empresa : | Auto speed fierro |
| --- | --- |

| Modulos: | Proveedores  Inventario  Atencion al cliente  Ventas  Garantias |
| --- | --- |
|  |

| Actores | Administrador  Recepcionista  Trabajadores  Clientes  Proveedores |
| --- | --- |
|  |

| Sistema de  informacion | Actores |
| --- | --- |
|  | Administrador  Recepcianista  Trabajadores  Clientes |

| Prioridad |
| --- |
| Baja  Media  Alta |

| Requerimiento Funcionales Servicio al cliente | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Actores | Prioridades |
| RF001 | El sistema permite que el cliente ingrese mediante un usuario | Cliente | Alta |
| RF002 | El sistema ofrece al cliente los datos de los asesores para ser contactados | Cliente | Alta |
| RF003 | El sistema permite que el cliente pueda ver los  diferentes dias disponibles para agendar un servicio | Cliente | Alta |
| RF004 | El sistema permite que el cliente pueda cancelar una cita a la que no pueda asistir | Cliente | Media |
| RF005 | El sistema permite que el cliente pueda reagendar la cita | Cliente | Media |
| RF006 | El sistema permite que el cliente pueda crear una queja, reclamo, pe | Cliente | Media |

| RF007 | El sistema permite  visualizar los reclamos hechos. | Cliente | Media/Baja |
| --- | --- | --- | --- |
| RF008 | El sistema permite que al cliente le llegue la  respuesta sobre su queja al correo electronico | Cliente | Media/Baja |
| RF009 | El sistema permite calificar al servicio prestado | Cliente | Media/Baja |
| RF010 | El sistema permite al  usuario crear un  comentario o reseña sobre los servicios o productos | Cliente | Media/Baja |
| RF11 | El sistema permite ver el estado de la queja si es respondida o pendiente | Cliente | Media/baja |
| RF12 | El sistema permite saber que tipo de queja es: queja, reclamo, etc | Cliente | Media/baja |
| RF13 | El sistema permite que el administrador le asigne una queja al trabajador para que la pueda  responder según el servicio prestado | Cliente | Media/baja |
| RF14 | El sistema permite  almacenar un listado de las diferentes quejas  ordenandolas por  antigüedad. | Cliente | Media/baja |
| RF15 | El sistema permite adjuntar archivos tales como  documentos o jpg cuando se crea una queja | Cliente | Media/baja |
| RF16 | El sistema permite calcular el tiempo transcurido de la respuesta de una queja | Cliente | Media/baja |

| Requerimiento Funcionales Garantias | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Actores | Prioridades |

| RF1 | el sistema permite al  administrador asignar garantias a los clientes . | Administ rador | Alta |
| --- | --- | --- | --- |
| RF2 | el sistema permite al  cliente consultar la ficha tecnica del tipo de garantia. | Cliente | Alta |
| RF3 | el sistema notificara al cliente cuando su garantia termine. | Administ rador | Media |
| RF4 | el sistema permite al  cliente solicitar la garantia mediante un codigo  asignado en la venta. | Cliente | Alta |
| RF5 | el sistema permite asignar un estado a la garantia. | Administ rador | Media |
| RF6 | el sistema permite  consultar la informacion de las garantias que se le realizaron a los clientes mediante los codigos  asignados. | Administ rador | Alta |
| RF7 | el sistema permite eliminar un codigo de garantia si se necesita. | Administ rador | baja |
| RF8 | el sistema sigue una lista de codigos asegurandose que no se repita | Administ rador | Media |
| RF9 | el sistema permite al  cliente ver el estado de la garantia mediante el codigo. | Cliente | Media |
| RF10 | el sistema permite al  recepcionista asignar un codigo de garantia a los clientes mediante la venta. | Recepcio nista | Media |
| RF11 | el sistema permite asignar una nueva ficha tecnica especififcando los servicios realizados. | Administ rador | Media |

| Requerimiento Funcionales Ventas | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Actores | Prioridades |
| RF1 | El sistema permitira  registrar los productos requeridos de un servicio | Recepcio nista | Alta |
| RF2 | El sistema registra el  tiempo de garantia de productos y/o servicios | Recepcio nista | Alta |
| RF3 | El sistema permitira  generar recibo de pago y un codigo de garantia | Recepcio nista | Alta |
| RF4 | El sistema registra los datos del vehiculo , marca, modelo, color, estado y placa | Administ rador | Media |
| RF5 | El sistema podra ingresar nuevos clientes, modificar los datos o eliminarlos. | Administ rador | Alta |
| RF6 | El sistema permitira enviar un correo electrónico  cuando se registre una venta | Recepcio nista | Media |
| RF7 | El sistema permitirá  actualizar una venta o servicio | Recepcio nista | Media |
| RF8 | El sistema registrara las novedades presentadas con el estado de los vehiculos | Administ rador | Alta |
| RF9 | El sistema permitira  registrar el metodo de pago | Recepcio nista | Alta |
| RF10 | El sistema permitira al usuario registrarse para poder comprar o alquirir un servicio | Administ rador | Alta |
| RF11 | El sistema registra todos los productos | Recepcio nista | Media |
| RF12 | El sistema asigna un tipo de garantia para un  producto o servicio | Administ rador | Alta |
| RF13 | El sistema permitira  asignar usuario | Administ rador | Alta |

| RF14 | El sistema permite que el cliente pueda hacer el pedido de algun repuesto y/o producto que desee comprar | Recepcio nista | Alta |
| --- | --- | --- | --- |

| Requerimiento Funcionales Provedores | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Actores | Prioridades |
| RF001 | El sistema permite ingresar la informacion de los  proveedores | Administ rador | Alta |
| RF002 | El sistema permite filtrar proveedores según el  producto que manejan | Administ rador | Media |
| RF003 | El sitema permite contactar a los proveedores | Administ rador | Alta |
| RF004 | El sistema consulta alerta de producto escaso que notificará el inventario | Administ rador | Media |
| RF005 | El sistema genera las  ordenes de compra  automaticamente según el stock en el inventario. | Administ rador | Alta |
| RF006 | El sistema notifica al  administrador que va a realizar la compra | Administ rador | Alta |
| RF007 | El sistema permite rankear a los proveedores | Administ rador | Media |
| RF008 | El sistema recomienda proveedores según su calificacion | Recepcio nista | Media |
| RF009 | El sistema notifica los productos en camino | Administ rador | Alta |
| RF010 | El sistema crea ordenes de compra | Administ rador | Media |
| RF011 | El sistema permite tener un registro de comentarios o novedades acerca de los proveedores | Administ rador | Media |

| Requerimiento Funcionales Inventario | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Actores | Prioridades |
| RF001 | el sistema registra la  entrada de nuevos  productos | Recepcio nista/Ad ministra dor | Alta |
| RF002 | el sistema registra los nuevos pedidos | Recepcio nista/Ad ministra dor | Media |
| RF003 | el sistema calcula la  cantidad de productos que tenemos en existencia | Recepcio nista/Ad ministra dor | Media |
| RF004 | el sistema genera una alerta de los productos que estan por acabarse | Recepcio nista/Ad ministra dor | Alta |
| RF005 | el sistema genera un  reporte de todos los  productos | Recepcio nista/Ad ministra dor | Alta |
| RF006 | el sistema permite agilizar el conteo de productos | Recepcio nista/Ad ministra dor | Media |
| RF007 | El sistema elimina los productos segun tengan su rotacion | Recepcio nista/Ad ministra dor | Media |
| RF008 | El sistema permite el crear elstock de un nuevo  producto | Recepcio nista/Ad ministra dor | Media |

| Empresa : | Auto speed fierro |
| --- | --- |

| Modulos: | Proveedores  Inventario  Atencion al cliente  Ventas  Garantias |
| --- | --- |
|  |

| Actores |
| --- |
| Administrador  Recepcionista  Trabajadores  Clientes  Proveedores |

| Sistema de informacion | Actores | Prioridad | Tipo |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Administrador  Recepcianista  Trabajadores | Baja  Media  Alta | Atributo de calidad |
|  | Usabilidad  Seguridad  Portabilidad  Eficiencia  Mantenimiento |
|  |  |  |

| Requerimientos No Funcionales | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Codigo | Descripcion | Tipo | Prioridades |
| RNF001 | El sistema no permite el uso de equipo externos que puedan afectarlo directamente. | Seguridad | Media |
| RNF002 | Con este sistema, los procesos se pueden  completar en un tiempo de 2min  aproximadamente. | Portabilidad/ Eficiencia | Alta |
| RNF003 | El sistema posee un manual de usuario. | Eficiencia/Us abiilidad | Media |
| RNF004 | El sistema es funcional en diferentes plataformas tales como pc y moviles. | Portabilidad/ Eficiencia | Alta |
| RNF005 | Puede asignar usuarios en funcion del rol en el sistema. | Seguridad/U sabilidad | Alta |
| RNF006 | El sistema requiere un OS windows 8 o  superiores. | Eficiencia/Us abiilidad | Alta |
| RNF007 | El sistema aprovecha multiples hilos de el procesador para un  mejor rendimiento. | Eficiencia/Us abiilidad | Media |

| RNF008 | En caso de alguna  amenaza el sistema debe poseer un antivirus. | Seguridad | Alta |
| --- | --- | --- | --- |
| RNF009 | En caso de algun error el sistema crea un  diagnostico y envia una notificacion al  administrador. | Seguridad/U sabilidad | Alta |
| RNF010 | El sistema es es intuitivo, de facil uso y tiene un tiempo de aprendizaje de aproximadamente 3 horas. | Usabilidad/E ficiencia | Media |
| RNF011 | El sistema cuenta con una copia de seguridad de la base de datos cada 24 horas. | Seguridad | Alta |