

Ingeniería de Software 1

Trabajo práctico 1 – Análisis preliminar del sistema de *software* para MOVILMIENTO

Fechas de entrega:

pre-entrega: miércoles 4 de septiembre de 2013.

entrega digital: miércoles 18 de septiembre de 2013

entrega impresa: jueves 19 de septiembre de 2013

Contexto

Las empresas de celulares de Cambodia cada vez son más competitivas por lo que todo el tiempo buscan estrategias para tener mayor cantidad de clientes y por qué no, robarle clientes a la competencia.

En esta oportunidad la gente de la empresa de celulares *MovilMiento* nos contactó para que desarrolláramos un software que permita mejorar su estrategia de venta. El gerente general de *MovilMiento* nos comentaba que la empresa cuenta con una flota de vendedores que salen a la calle a intentar vender líneas a empresas. Cada vendedor intenta venderles a las empresas paquetes de N líneas con cierto plan para el equipo X.

La idea central del sistema, tal como lo imaginan los directivos de la empresa, es que sus vendedores salgan a la calle con una tablet/smartphone y realicen las ventas en directo asistidos por la aplicación a través de internet. Se hizo un fuerte hincapié en que el servicio de internet móvil está teniendo fallas constantemente pero eso no puede ser motivo de pérdida de ventas. Utilizando la herramienta, los vendedores podrán consultar en forma online los paquetes de líneas y equipo que pueden ofrecer en función de las promociones vigentes.

Lamentablemente, los encargados de transmitir los requerimientos no tienen muy en claro los objetivos del sistema. En algunas reuniones preliminares, nos contaron algunas inquietudes y opiniones tanto de ellos como de los vendedores:

- “Estoy cansado de quedar mal con los clientes ofreciendo un paquete de líneas para un determinado equipo para luego llegar a la compañía y que me informen que el pedido no puede ser satisfecha por falta de stock en esos equipos” (*Mario Black, vendedor Junior*).
- “El mercado es feroz, la competencia sale a vender un equipo en forma económica, debemos reaccionar en forma rápida. Nuestra área debería poder diseñar promociones para que inmediatamente los vendedores comercialicen. Lo fundamental, es que sea en el momento” (*Monica Berry, gerente del área de marketing*).
- “Un problema que nos ocurre en la compañía, es cuando un equipo nos queda en stock sin poder venderse ya sea porque no es bueno, porque es caro, o porque no tiene publicidad suficiente. En el depósito todavía tenemos una tanda de Startac que ya no los quiere comprar nadie” (*Sergio Codito, gerente de ventas*).
- “Las promociones que el vendedor puede disponer cuando está en un cliente dependen de características del mismo, como la cantidad de líneas que está necesitando, el tamaño de empresa, etc. En caso de que ya sea cliente, la cantidad de líneas que ya posee y su facturación mensual es determinante. Por ejemplo, hay promociones que las pensamos sólo para clientes que tienen más de 10 líneas y una facturación mensual superior a 3000 pesos” (*Junaño Dido, Encargado de grupos de afinidad, área de marketing*).
- “Hoy en día, recibimos muchos reclamos de clientes, porque nuestros data entry se equivocan al ingresar las líneas nuevas a nuestro sistema actual de facturación. Lo que sucede es que reciben muchas hojas con datos de líneas y a veces se saltean algunas, o ingresan mal los datos correspondientes a la línea y a los equipos. Sería bueno reducir este tipo de errores” (*Mariela Picera, Responsable de Administración*).

Entregables

En esta primera etapa, *MovilMiento* quiere que le proporcionemos la mayor cantidad de información posible respecto de cómo nuestro sistema los ayudará a cumplir con sus objetivos (maximizar la satisfacción de los clientes, minimizar el error humano, incrementar la cantidad de ventas, minimizar las pérdidas de venta por falta de stock, etc.). También les interesa que les brindemos un análisis del alcance del *software*, de forma tal que puedan identificar claramente cómo se relacionará con los componentes externos tales como individuos, *hardware* u otros sistemas. Por último, nos piden que les otorguemos una serie de escenarios informales donde se ejemplifiquen situaciones hipotéticas (pero representativas) de funcionamiento esperado.