

NR LA BARBERÍA

Documento de Requisitos de Usuario (URD)



Simón Vergara Swett
Gabriel Cruces Gallardo
Marcelo Soto Barria
Jorge Ulloa Castillo

Versión 1.0

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
1.1	Organización de la empresa	2
2.	GESTIÓN DE HORAS	3
2.1	Situación actual	3
2.1	Requisitos	3
3.	GESTIÓN PAGOS	4
3.1	Situación actual	4
3.1	Requisitos	4
4.	RESPONSABLES Y CONTACTOS	5

1. INTRODUCCIÓN

NR La Barbería, es una empresa que se dedica a prestar servicios estéticos, tales como corte de pelo, pero también suelen realizarse afeitados, depilados, tinturado, entre otros, se encuentra ubicada en la región Metropolitana, en la comuna de Cerro Navia, y desde su creación el año 2014, lleva prestando servicios a la comunidad.

En el transcurso de los años, *NR La Barbería*, que partió con unos pocos clientes y solo su dueño trabajando, ha logrado consolidarse como una de las mejores barberías del sector poniente de la capital. Teniendo que aumentar la cantidad de barberos, para así lograr cubrir el incremento de la demanda. En vista de la situación, *NR La Barbería* implementó un método de trabajo por solicitud de horas de atención, pero la administración de estas solicitudes se hacen de manera personal por cada barbero mediante sus redes sociales, las cuales muchas veces no pueden responder por estar trabajando, o simplemente, porque no dan abasto por la enorme cantidad de mensajes que llegan, lo que a la larga se traduce en pérdida de clientes, lo cual termina perjudicando el negocio de manera significativa..

1.1 Organización de la empresa

La empresa se compone de los siguientes departamentos:

- Bodega: Espacio medianamente reducido y acondicionado para guardar las herramientas, elementos de protección personal (EPP) y materiales de trabajo.
- Salón principal: Es el lugar más amplio de la instalación. Este cuenta con cuatro espacios habilitados para prestar servicio, además incluye una sala de espera para los clientes que no están siendo atendidos en el momento.
- Sala de espera: Lugar habilitado para que los clientes puedan esperar, antes de su turno. También pueden esperar aquí los acompañantes que no serán atendidos.
- Estación de trabajo: Lugar habilitado para que el barbero trabaje, puede acomodar sus herramientas, y cuenta con una silla para que el cliente esté cómodo mientras es atendido

2. GESTIÓN DE HORAS

2.1 Situación actual

Actualmente, el principal problema de la barbería es la constante pérdida de clientes. Esto se debe a que la solicitud de horas de atención, es administrada personal e individualmente por cada barbero, por lo que muchas veces estos están trabajando y/o ocupados en algo más, por lo que no son capaces de contestar su teléfono celular o redes sociales y por ende no pueden concretar horas con todos sus posibles clientes. Cabe mencionar en este punto que, en varias oportunidades dan prioridad a conocidos por sobre otros clientes o simplemente, no logran administrar bien sus tiempos y producen choques de horarios, lo cual se traduce en un largo tiempo de espera para los clientes y finalmente provoca que estos últimos desistan de su interminable espera y en el peor de los casos acudan a otra barbería.

2.1 Requisitos

Se construye e implementa un software, el cual permite que los clientes de la barbería puedan agendar su horario de atención durante cualquier horario del día, ya sea el mismo día o con un cierto tiempo de anticipación, para así no depender de la respuesta del barbero. Esto haría que la atención sea de manera más ordenada y cómoda, ya que así se podrá descongestionar la sala de espera, y se evitarían posibles choques de horarios. También se evitaría la prioridad de un cliente sobre otro.

3. GESTIÓN PAGOS

3.1 Situación actual

Actualmente, la barbería se encuentra ubicada en una zona roja de delincuencia dentro de Santiago, por lo cual, el manejar dinero en efectivo es un riesgo constante para los trabajadores de la barbería, ya que como es de esperarse, al aumentar el número de clientes, se ve un aumento considerable en el manejo de efectivo, lo que lamentablemente debido a la ubicación de la barbería, termina llamando la atención de potenciales delincuentes. En vista de lo anterior, existen clientes que prefieren no manejar efectivo, y en algunos casos hay clientes cuyo servicio es posteriormente cancelado por un tercero, ya sea un familiar, conocido u otro. Esto es una solución que quizá funciona para algunos clientes pero que no alcanza a ser una solución para la barbería.

3.1 Requisitos

El sistema deberá integrar un módulo, el cual permita realizar el pago online del servicio que cada cliente desea recibir, dicho servicio será seleccionado al momento de agendar una hora de atención. Luego el cliente podrá elegir entre dos opciones: Cancelar el monto total vía online, el cual podrá ser realizado previo a realizarse el servicio o inmediatamente después de ser atendido. La segunda opción es igual de válida que la anterior, será pagar directamente en efectivo y al barbero que corresponda.

El objetivo será reducir en gran parte el manejo de efectivo dentro de la barbería, para así contribuir a la seguridad e integridad tanto de los empleados de la barbería, como la infraestructura de esta misma. Por otro lado, los clientes podrán sentirse más seguros y tranquilos mientras esperan o son atendidos. Cabe mencionar que aumentaría el alcance de la barbería hacia nuevos clientes que no estén acostumbrados a manejar dinero en efectivo para este tipo de servicios.

4. GESTIÓN CUPONES

4.1 Situación actual

Con el fin de captar clientes y hacer lúdica la interacción con estos, así como también apoyar a la publicidad, esporádicamente se realizan publicaciones por redes sociales, donde los seguidores deben cumplir ciertas condiciones para poder entrar en el sorteo, uno de estas condiciones suele ser compartir una publicación con otras personas para así expandir el nombre de la barbería. Finalmente el ganador del sorteo suele ser notificado por redes sociales para que vaya a la barbería directamente a reclamar el premio, el cual generalmente consiste en la entrega gratis de un servicio.

4.1 Requisitos

El sistema debe entregar la posibilidad a los clientes de canjear cupones, que vienen en forma de código y pueden ser introducidos en el momento de agendar una hora. Generalmente consisten en un corte gratis o cierto descuento en el servicio. Esto con el principal objetivo de poder realizar sorteos vía redes sociales y también recompensar clientes.

5. RESPONSABLES Y CONTACTOS

Equipo de desarrollo:

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Gabriel Cruces Gallardo	+56930236176	gabrielcrucesg@alumnos.uach.cl
Jorge Octavio Ulloa Castillo	+56982807661	jorgeulloacastillo@gmail.com
Simón Vergara Swett	+56977631018	simon.vergara01@alumnos.uach.cl

Contacto empresa:

NOMBRE	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Daniel López Toledo	Dueño	+56968255410	dan.lopez@gmail.com
Diego Guerrero	Barbero	+56950878296	diegog@gmail.com