Carta de propuesta para la realización del Proyecto "Mejoramiento en el manejo de la información y tiempo de atención al cliente mediante la gestión de reservas de pedidos en línea en "My Burguer""

PROPUESTA

Mejoramiento en el manejo de la información y tiempo de atención al cliente mediante la gestión de reservas de pedidos en línea en "My Burguer".

Tarija, 02 de Febrero de 2014

Sr.: Luis Delfín Briceño Gordy

INFORMACIÓN GENERAL

Yo, Marcia Milenka Andrade Llanos a tiempo de hacerle llegar mis mas cordiales saludos y deseos de éxito en su empresa.

Realizo la presente propuesta ofreciendole el desarrollo de un Sistema multiplataforma para el manejo de información en atención al cliente y gestión de reservas en línea para "My Burguer" con el objetivo qué, con apoyo del mismo logre mejorar la calidad y el tiempo de atención a sus clientes actuales y potenciales, ofreciendo a su empresa una plataforma mediante la cual puede gestionar sus menues y presentarlos vía Internet a los visitantes que ingresen al sitio web, esto además de ser una gran ventaja estratégica para "My Burguer", tambien es una ventaja logistica, puesto que contará con una plataforma en la cual puede ofrecer sus productos a los clientes, donde pueden realizar las reservas de sus pedidos directamente en el portal web. Así mismo realizar la capacitacón y sociabilización del sistema.

Cotización

Descripción del Servicio	Precio en Bolivianos (Bs.)
Sistema multiplataforma para el manejo de información en atención al cliente y gestión de reservas en línea de "My Burguer".	17700.-
Capacitación y sociabilización del sistema.	3500.-
Total	**21200.-**

CONCLUSIÓN

La propuesta planteada se realizará sin coste alguno, dado que se trata de un proyecto universitario para Tesis de Grado, sin embargo me comprometo a realizar todos los puntos arriba indicados con la mayor dedicación y compromiso.

Si tiene alguna pregunta sobre la propuesta, no dude en contactarme cuando lo necesite a través de correo electrónico a la dirección marcia.andrade.llanos@gmail.com o por teléfono al número 79254690.

Gracias por su atención,

Marcia Milenka Andrade Llanos

Estudiante Informática
UAJMS

Tiempo de atención al cliente sin Proyecto

Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015	07/11/2015	08/11/2015	09/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Cliente Nro.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
1	25,00	22,00	18,00	23,00	34,00	49,00	34,00	25,00	38,00	39,00
2	30,00	22,00	23,00	40,00	32,00	38,00	27,00	38,00	31,00	16,00
3	16,00	36,00	19,00	31,00	18,00	38,00	44,00	30,00	37,00	19,00
4	15,00	29,00	36,00	30,00	27,00	21,00	37,00	19,00	31,00	30,00
5	37,00	18,00	27,00	20,00	30,00	34,00	43,00	32,00	23,00	24,00
6	33,00	33,00	27,00	37,00	33,00	24,00	28,00	25,00	40,00	36,00
7	19,00	21,00	28,00	32,00	22,00	50,00	50,00	32,00	26,00	33,00
8	40,00	40,00	39,00	22,00	21,00	49,00	22,00	21,00	33,00	20,00
9	15,00	21,00	40,00	36,00	35,00	27,00	34,00	38,00	18,00	15,00
10	18,00	17,00	16,00	32,00	40,00	28,00	48,00	19,00	23,00	22,00
11	39,00	19,00	37,00	21,00	35,00	48,00	46,00	37,00	33,00	17,00
12	38,00	15,00	32,00	23,00	28,00	46,00	28,00	28,00	20,00	24,00
13	15,00	26,00	28,00	17,00	38,00	35,00	44,00	24,00	30,00	17,00
14	26,00	39,00	33,00	18,00	24,00	34,00	50,00	26,00	37,00	27,00
15	32,00	16,00	24,00	15,00	36,00	23,00	35,00	19,00	40,00	19,00
16	19,00	22,00	15,00	15,00	16,00	24,00	35,00	24,00	38,00	21,00
17	20,00	27,00	20,00	28,00	31,00	35,00	37,00	23,00	33,00	19,00
18	29,00	24,00	35,00	39,00	20,00	41,00	48,00	35,00	34,00	31,00
19	30,00	25,00	40,00	18,00	21,00	49,00	20,00	29,00	22,00	28,00
20	35,00	29,00	17,00	24,00	24,00	41,00	28,00	35,00	17,00	39,00
21						45,00	27,00			
22						24,00	44,00			
23						22,00	47,00			
24						38,00	49,00			
25						27,00	21,00			
26						40,00	24,00			
27						29,00	42,00			
28						24,00	28,00			
29						47,00	23,00			
30						35,00	24,00			
31						34,00	25,00			
32						42,00	24,00			
33						33,00	37,00			
34						31,00	38,00			
35						28,00	45,00			
36						34,00	24,00			
Suma Tiempo de atención en jornada	531,00	501,00	554,00	521,00	565,00	1.267,00	1.260,00	559,00	604,00	496,00
Promedio Tiempo de atención por pedido	26,55	25,05	27,70	26,05	28,25	35,19	35,00	27,95	30,20	24,80

Promedio de atención sin sistema en jornada normal. (Expresado en Minutos) **28,67**

Varios de los clientes presentan una leve insatisfacción debido al tiempo de atención mayor a 20 minutos desde la realización de su pedido.

En dias feriados y fin de semana este tiempo sobrepasa de los 35 minutos de atención dada la afluencia de clientes, y la falta de una metodología de comunicación interna.

Tiempo de atención al cliente con Proyecto

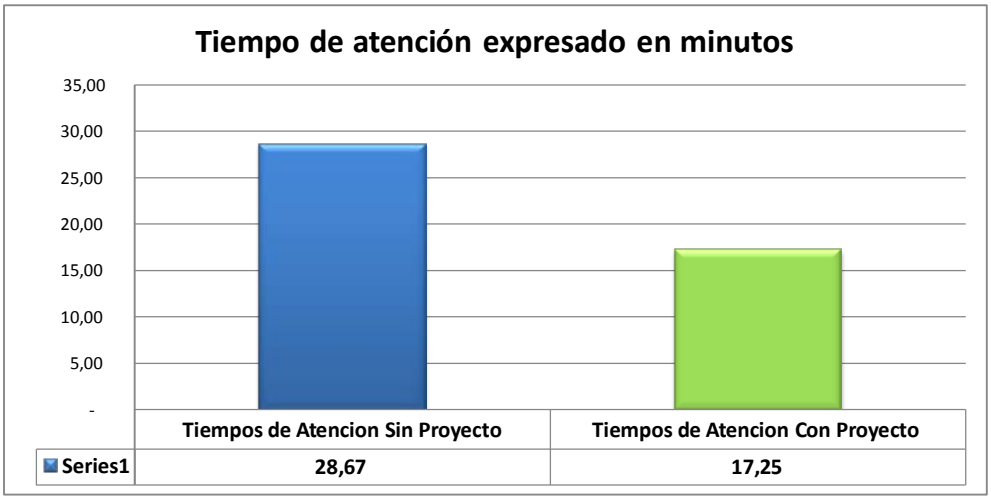
Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	16/11/2015	17/11/2015	18/11/2015	19/11/2015	20/11/2015	21/11/2015	22/11/2015	23/11/2015	24/11/2015	25/11/2015
Cliente Nro.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
1	11,00	14,00	15,00	25,00	21,00	21,00	19,00	24,00	19,00	19,00
2	20,00	15,00	14,00	18,00	14,00	25,00	17,00	10,00	11,00	14,00
3	12,00	20,00	17,00	20,00	15,00	23,00	15,00	24,00	10,00	13,00
4	12,00	14,00	13,00	21,00	14,00	24,00	25,00	25,00	22,00	14,00
5	21,00	18,00	14,00	16,00	12,00	11,00	15,00	13,00	14,00	23,00
6	19,00	23,00	18,00	23,00	12,00	22,00	16,00	24,00	12,00	24,00
7	14,00	20,00	23,00	22,00	17,00	21,00	25,00	16,00	21,00	14,00
8	16,00	20,00	11,00	19,00	23,00	11,00	16,00	18,00	18,00	17,00
9	11,00	16,00	11,00	15,00	24,00	24,00	13,00	16,00	21,00	14,00
10	12,00	17,00	24,00	10,00	16,00	16,00	13,00	19,00	15,00	13,00
11	21,00	12,00	24,00	19,00	24,00	19,00	23,00	17,00	23,00	18,00
12	15,00	25,00	18,00	19,00	18,00	18,00	12,00	19,00	23,00	25,00
13	14,00	13,00	10,00	15,00	17,00	22,00	19,00	17,00	19,00	10,00
14	19,00	10,00	20,00	19,00	19,00	10,00	11,00	23,00	14,00	12,00
15	20,00	10,00	21,00	16,00	19,00	23,00	10,00	10,00	11,00	21,00
16	15,00	25,00	20,00	23,00	19,00	23,00	10,00	10,00	12,00	19,00
17	10,00	11,00	12,00	25,00	19,00	25,00	13,00	14,00	11,00	17,00
18	17,00	14,00	23,00	12,00	15,00	19,00	12,00	20,00	23,00	16,00
19	23,00	22,00	17,00	19,00	19,00	10,00	14,00	10,00	13,00	16,00
20	25,00	15,00	15,00	13,00	17,00	22,00	17,00	19,00	20,00	12,00
21						14,00	18,00			
22						25,00	23,00			
23						19,00	20,00			
24						10,00	17,00			
25						20,00	13,00			
26						25,00	12,00			
27						22,00	14,00			
28						22,00	18,00			
29						10,00	18,00			
30						19,00	13,00			
31						11,00	22,00			
32						24,00	19,00			
33						23,00	17,00			
34						18,00	24,00			
35						14,00	24,00			
36						13,00	21,00			
Suma Tiempo de atención en jornada	327,00	334,00	340,00	369,00	354,00	678,00	608,00	348,00	332,00	331,00
Promedio Tiempo de atención por pedido	16,35	16,70	17,00	18,45	17,70	18,83	16,89	17,40	16,60	16,55

Promedio de atención con el proyecto en jornada normal. (Expresado en Minutos) **17,25**

Varios de los clientes presentan un alto grado de satisfacciónen el tiempo de atención menor a 20 minutos desde la realización de su pedido.

Resultados tiempo de atención al cliente

Tiempos de Atencion Sin Proyecto	26,55	25,05	27,70	26,05	28,25	35,19	35,00	27,95	30,20	24,80	-	-
Tiempos de Atencion Con Proyecto	16,35	16,70	17,00	18,45	17,70	18,83	16,89	17,40	16,60	16,55	-	-



Tiempo invertido en la atención al cliente **sin** proyecto:	28,67
Tiempo invertido en la atención al cliente **con** proyecto:	17,25
1-(Tiempo invertido en la atención al cliente con el proyecto / Tiempo invertido en la atención al cliente sin el proyecto) * 100	**39,85%**

Informe estadístico de tiempos de manejo de información sin Proyectc

Tiempo estimado promedio utilizado por el personal por día según muestreo (Expresado en minutos)

Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015	07/11/2015	08/11/2015	09/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Información	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
Listas de productos	32,00	31,00	46,00	38,00	48,00	34,00	49,00	30,00	40,00	47,00
Listas de precios	13,00	10,00	13,00	9,00	6,00	15,00	9,00	6,00	12,00	6,00

Armado de combos mensual	240,00	Tiempo estimado para el armado de combos, mensual según varien las tendencias de consumo de los clientes.
Asignaciones de grupos intercambiables mensual	120,00	Tiempo estimado para la selección de productos y agrupación según criterio de la gerencia y administrativos.

Tiempo estimado promedio ocupado por el personal según muestreo diario (Expresado en minutos)

Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015	07/11/2015	08/11/2015	09/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Información	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
Listas de reservas	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00
Detalle de preparación y contenidos de productos	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00

Tiempo promedio de uso del personal en distintas áreas (Expresado en minutos)					
Listas de productos diario	Listas de precios diario	Armado de combos mensual	Asignaciones de grupos intercambiables mensual	Listas de reservas diarias por cliente	Detalle de preparación y contenidos de productos
39,50	9,90	240,00	120,00	3,70	3,50

Informe estadistico de tiempos de manejo de información con Proyecto

Tiempo estimado promedio utilizado por el personal por día según muestreo (Expresado en minutos)

Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015	07/11/2015	08/11/2015	09/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Información	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
Listas de productos	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
Listas de precios	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00

Armado de combos mensual	30,00	Tiempo estimado para el armado de combos, mensual según varíen las tendencias de consumo de los clientes.
Asignaciones de grupos intercambiables mensual	20,00	Tiempo estimado para la selección de productos y agrupación según criterio de la gerencia y administrativos.

Tiempo estimado promedio ocupado por el personal según muestreo diario (Expresado en minutos)

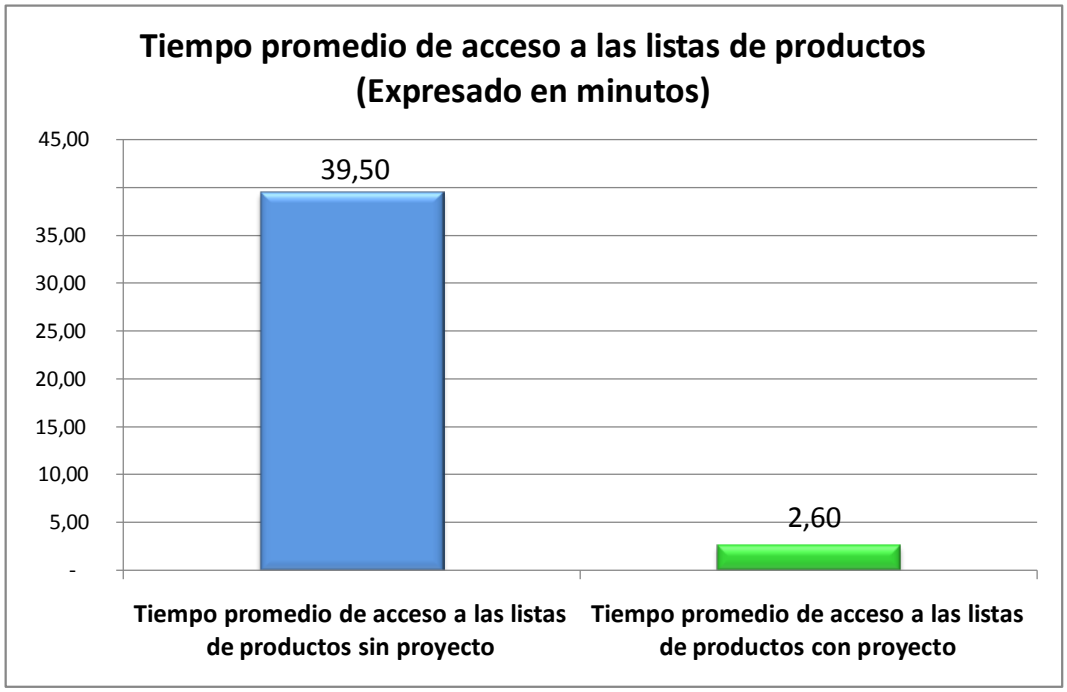
Muestra Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fecha	02/11/2015	03/11/2015	04/11/2015	05/11/2015	06/11/2015	07/11/2015	08/11/2015	09/11/2015	10/11/2015	11/11/2015
Información	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.	Tiempo min.
Listas de reservas	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00
Detalle de preparación y contenidos de productos	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00

Tiempo promedio de uso del personal en distintas áreas (Expresado en minutos)					
Listas de productos diario	Listas de precios diario	Armado de combos mensual	Asignaciones de grupos intercambiables mensual	Listas de reservas diarias por cliente	Detalle de preparación y contenidos de productos
2,60	2,10	30,00	20,00	1,40	1,40

Resultado Tiempo de acceso a las listas de productos

Tiempo promedio de acceso a las listas de productos sin proyecto
39,50

Tiempo promedio de acceso a las listas de productos con proyecto
2,60



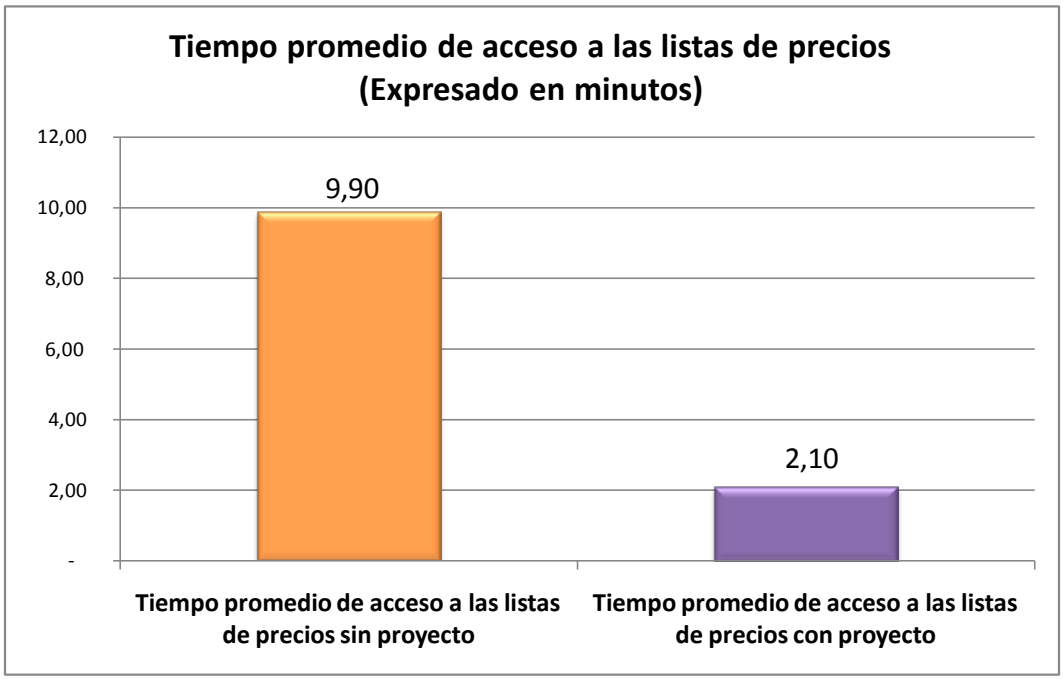
(1-(Tiempo invertido en el acceso a las listas de productos con el proyecto / Tiempo invertido en el acceso a las listas de productos sin el proyecto)) * 100

93,42%

Reducción en el tiempo de acceso a los datos de productos

Resultado Tiempo de acceso a las listas de precios

Tiempo promedio de acceso a las listas de precios sin proyecto	Tiempo promedio de acceso a las listas de precios con proyecto
9,90	2,10



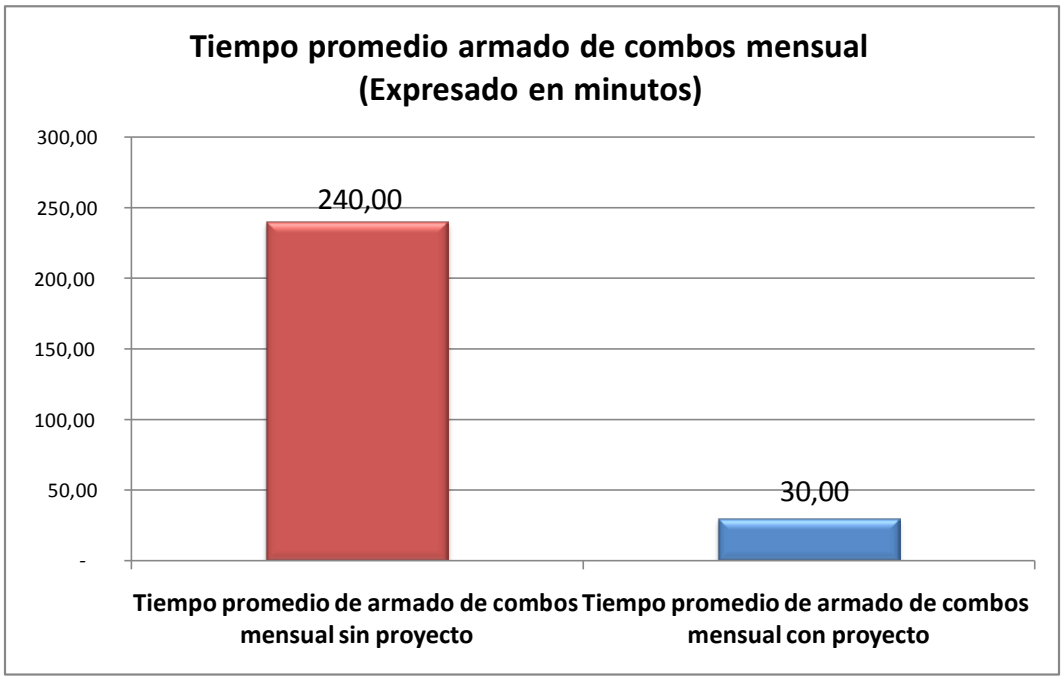
(1-(Tiempo invertido en el acceso a las listas de precios con el proyecto / Tiempo invertido en el acceso a las listas de precios sin el proyecto)) * 100

78,79%

Reducción en el tiempo de acceso a las listas de precios

Resultado del tiempo de armado de combos mensual

Tiempo promedio de armado de combos mensual sin proyecto	Tiempo promedio de armado de combos mensual con proyecto
240,00	30,00



(1-(Tiempo invertido en el armado de combos mensual con el proyecto / Tiempo invertido en el armado de combos mensual sin el proyecto)) * 100

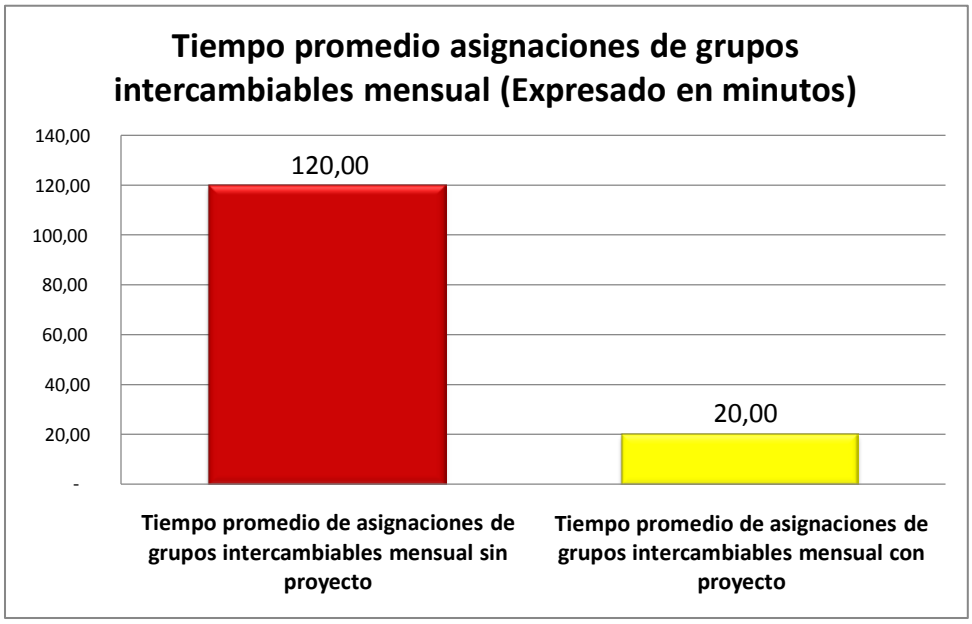
87,50%

Reducción en el tiempo de armado de combos mensual

Resulado tiempo asignaciones asignaciones de grupos intercambiables mensual

Tiempo promedio de asignaciones de grupos intercambiables mensual sin proyecto
120,00

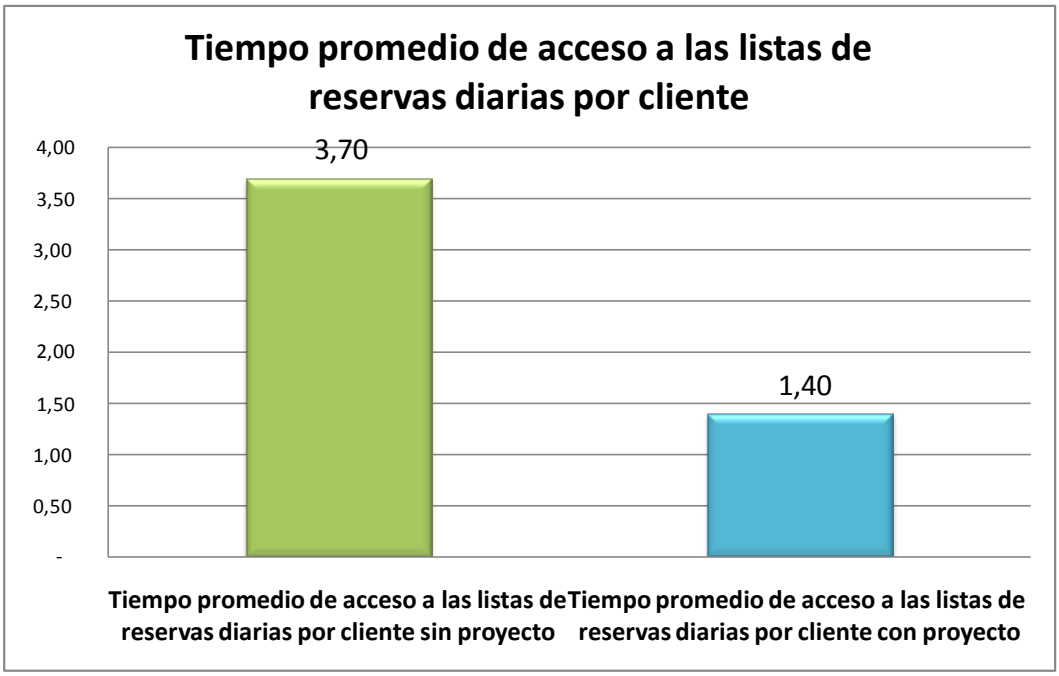
Tiempo promedio de asignaciones de grupos intercambiables mensual con proyecto
20,00



(1-(Tiempo invertido en asignaciones de grupos intercambiables mensual con el proyecto / Tiempo invertido en asignaciones de grupos intercambiables mensual sin el proyecto)) * 100	**83,33%**	**Reducción en asignaciones de grupos intercambiables mensual**

Resultado tiempo de acceso a las listas de reservas diarias por cliente

Tiempo promedio de acceso a las listas de reservas diarias por cliente sin proyecto	Tiempo promedio de acceso a las listas de reservas diarias por cliente con proyecto
3,70	1,40



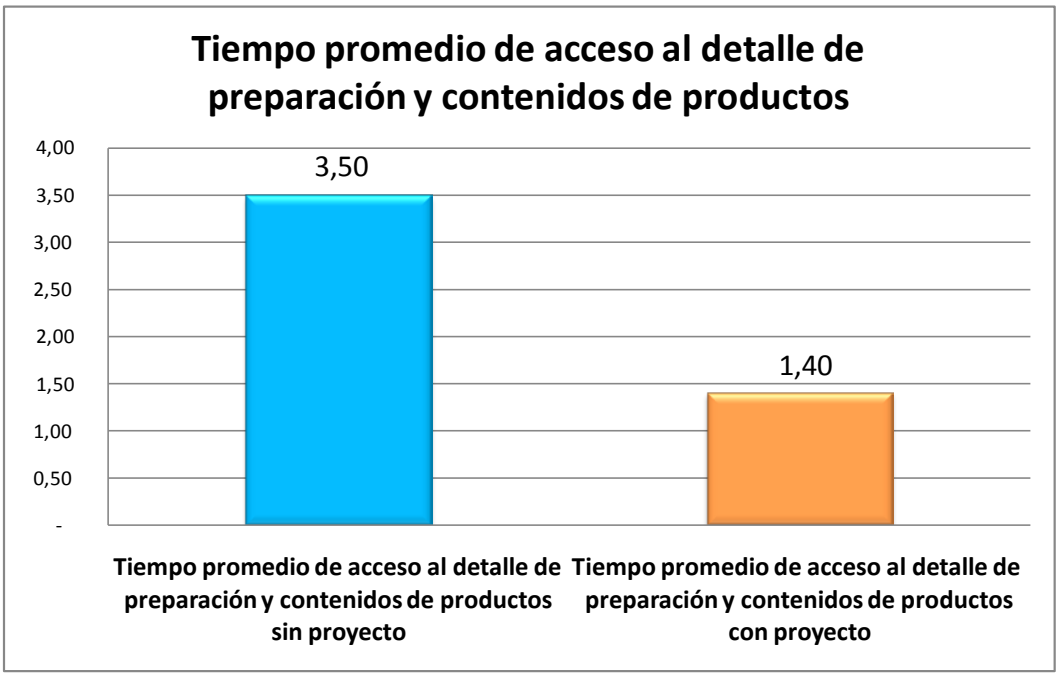
(1-(Tiempo invertido en el acceso a las listas de reservas diarias por cliente con el proyecto / Tiempo invertido en el acceso a las listas de reservas diarias por cliente sin el proyecto)) * 100

62,16%

Reducción en el acceso a las listas de reservas diarias por cliente

Resultado Tiempo de acceso al detalle de preparación y contenidos de productos

Tiempo promedio de acceso al detalle de preparación y contenidos de productos sin proyecto	Tiempo promedio de acceso al detalle de preparación y contenidos de productos con proyecto
3,50	1,40



(1-(Tiempo invertido en el acceso al detalle de preparación y contenidos de productos con el proyecto / Tiempo invertido en el acceso al detalle de preparación y contenidos de productos sin el proyecto)) * 100	**60,00%**	**Reducción en el acceso al detalle de preparación y contenidos de productos**

Folleto de Impuestos Nacionales con información de Factura computarizada

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

Mejoramiento en el manejo de la información y tiempo de atención al cliente mediante la gestión de reservas de pedidos en línea "My Burguer"

Manual de Usuario y de Instalación

Por:

Marcia Milenka Andrade Llanos

Marzo de 2016

TARIJA – BOLIVIA

Contenido

1. Manual de usuario 3
1.1. Introducción 3
1.2. Propósito 3
1.3. Alcance 3
2. Elaboración del manual de usuario 3
2.1. Pantalla de presentación y acceso al sistema 3
2.2. Pantalla principal 4
2.3. Pantalla administrar usuarios 5
2.4. Pantalla Registrar Persona 6
2.5. Pantalla Editar Persona 6
2.6. Pantalla Usuarios de Persona 7
2.7. Pantalla Registrar Usuario 8
2.8. Pantalla Cambiar Contraseña 8
2.9. Pantalla Editar Fotografía 8
2.10. Pantalla Editar Rol 9
2.11. Pantalla Editar Permisos 9
2.12. Pantalla Administrar Roles 10
2.13. Pantalla Registrar Rol 11
2.14. Pantalla Administrar Productos: Listar Productos 12
2.15. Pantalla Registrar Producto 13
2.16. Pantalla Editar Producto 13
2.17. Pantalla Listar Grupos Intercambiables 14
2.18. Pantalla Asignar Intercambio de Productos 15
2.19. Pantalla Administrar Combos 16
2.20. Pantalla Registrar Combo 17
2.21. Pantalla Actualizar Combo 18
2.22. Pantalla Realizar Reserva de Pedido 19
2.23. Pantalla Seleccionar Combos 19
2.24. Pantalla Seleccionar Productos de Combo 20
2.25. Pantalla Seleccionar Productos 21
2.26. Pantalla carrito con productos 22
2.27. Pantalla Validar Reserva 22

2.28. Pantalla Papeleta Reserva 23
2.29. Pantalla Ver estados de Pedidos 23
2.30. Pantalla Registrar Documento 24
2.31. Pantalla Factura 24
2.32. Pantalla Portal Reservas 25
3. Manual de Instalación 26
3.1. Introducción 26
3.2. Propósito 26
3.3. Instalación de Java JDK y Java JRE 26
3.4. Instalación de MySQL Server 5.6.16.0 32
3.5. Instalación Servidor de Aplicaciones WildFly 34
3.6. Instalación del Sistema 34

Manual de Usuario y de Instalación

Sistema multiplataforma para el manejo de información en tiempo de atención al cliente y gestión de reservas de pedidos en línea “My Burguer”

1. Manual de usuario

1.1. Introducción

En este apartado se pretende proporcionar una visión global del sistema que le permita al usuario entender su estructura y comportamiento general, para su posterior utilización.

El presente manual de usuario describe la forma de operar adecuadamente el sistema: “Sistema multiplataforma para el manejo de información en atención al cliente y gestión de reservas de pedidos en línea “My Burguer”.

1.2. Propósito

Proporcionar al usuario que ejercerá cualquier rol dentro del sistema, los conocimientos básicos para su correcta utilización.

1.3. Alcance

- Describe la forma correcta de ingreso al sistema que todos los usuarios deben conocer.
- Describe todas las opciones a las que puede acceder el usuario.
- Describe la navegación entre las pantallas del sistema

2. Elaboración del manual de usuario

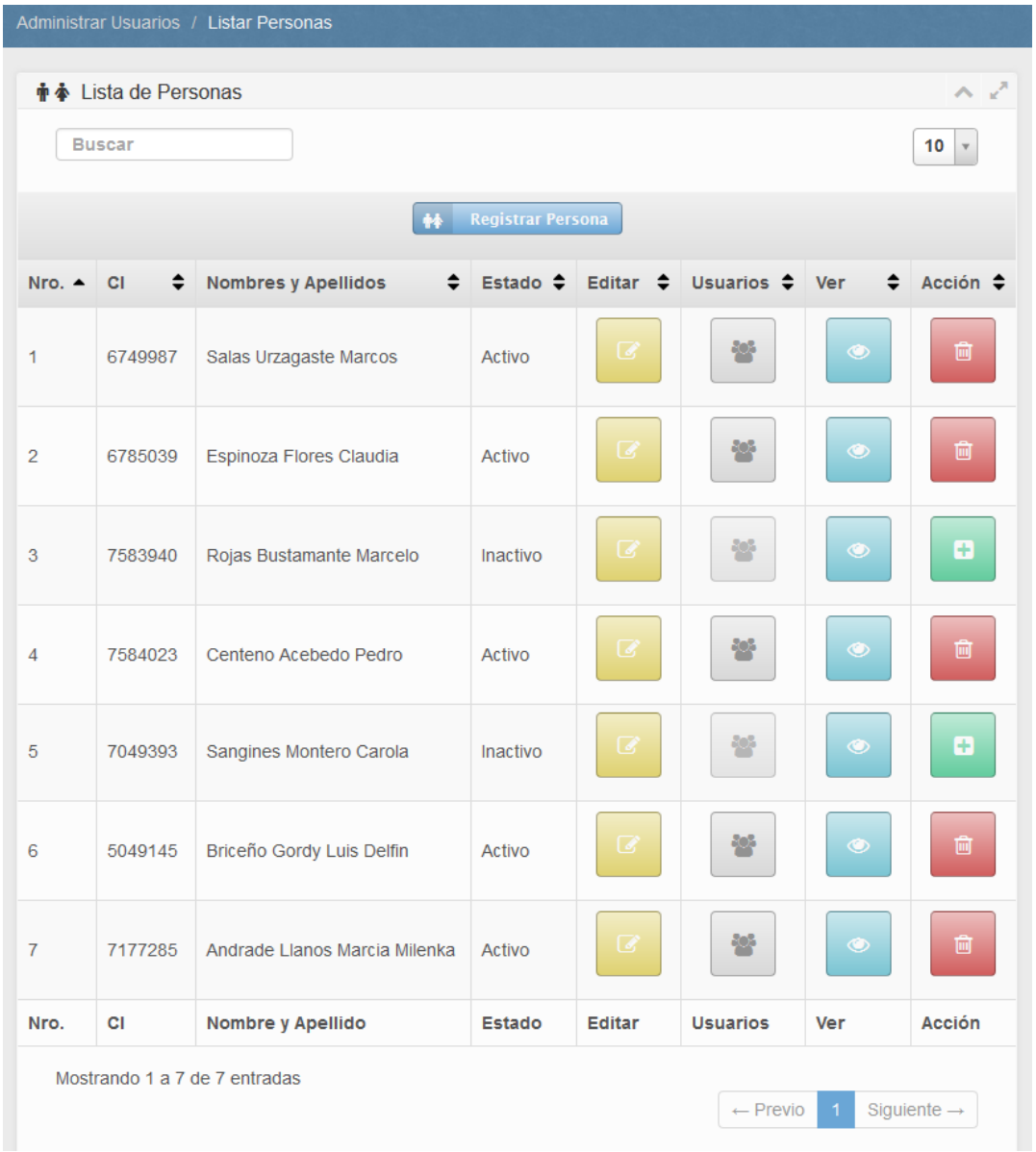
2.1. Pantalla de presentación y acceso al sistema

La pantalla de acceso al sistema muestra los campos de usuario y clave, el usuario debe ingresar sus datos de usuario y clave correctos para validar datos ingresados, luego presiona ingresar para poder acceder al sistema y desplegará la pantalla Principal.

2.2. Pantalla principal

Una vez ingresado al sistema nos muestra la pantalla principal del administrador, donde el usuario tendrá acceso a las distintas opciones habilitados de acuerdo al rol, que se visualizará en la pantalla principal del sistema.

2.3. Pantalla administrar usuarios

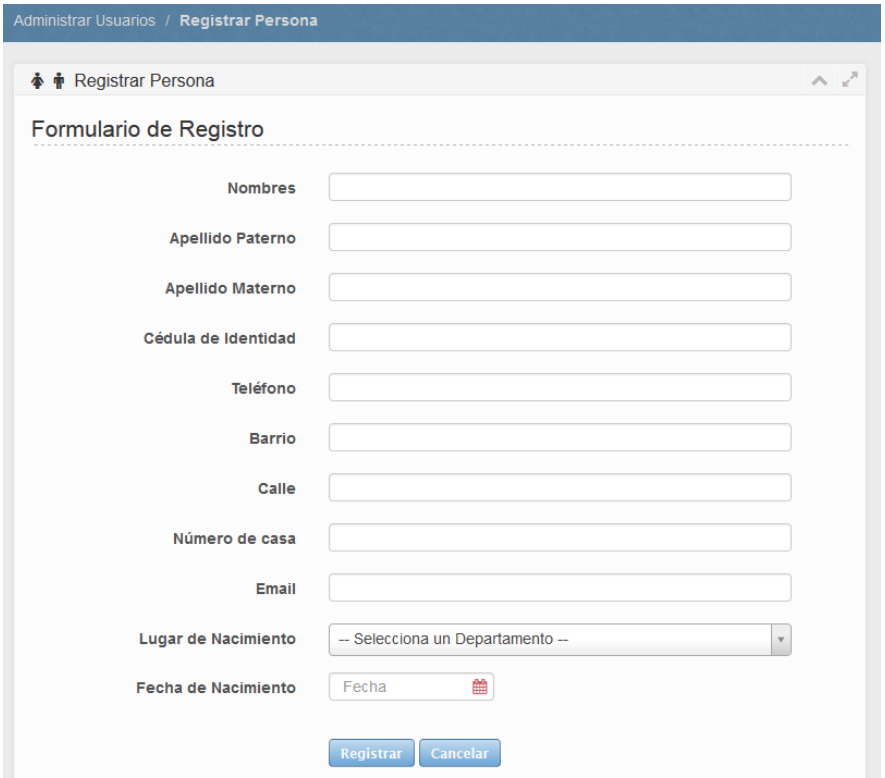


En esta pantalla el usuario con rol administrador puede visualizar la lista de personas que se encuentran registradas en el sistema, tiene las siguientes opciones:

- Buscar: por CI, Nombres y Apellidos, Estado.
- Registrar Persona: al presionar el botón “Registrar Persona” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.
- Editar: al presionar el botón “Editar” en la fila de la persona ingresa a una nueva pantalla que le permite modificar sus datos.
- Usuarios: al presionar el botón “Usuarios” en la fila de la persona ingresa a una nueva pantalla que le permite visualizar una lista de usuarios que dicha persona puede tener registrados en el sistema.
- Ver: al presionar el botón “Ver” en la fila de la persona ingresa a una nueva pantalla que le permite observar toda su información y sus usuarios correspondientes.

- Acción: al presionar el botón “Acción” en la fila de la persona permite inactivar o activar a dicha persona junto a todos sus usuarios, es decir, si se inactiva a la persona el sistema inmediatamente inactivará a todos los usuarios pertenecientes a esa persona, el mismo proceso ocurre al activar una persona.

2.4. Pantalla Registrar Persona

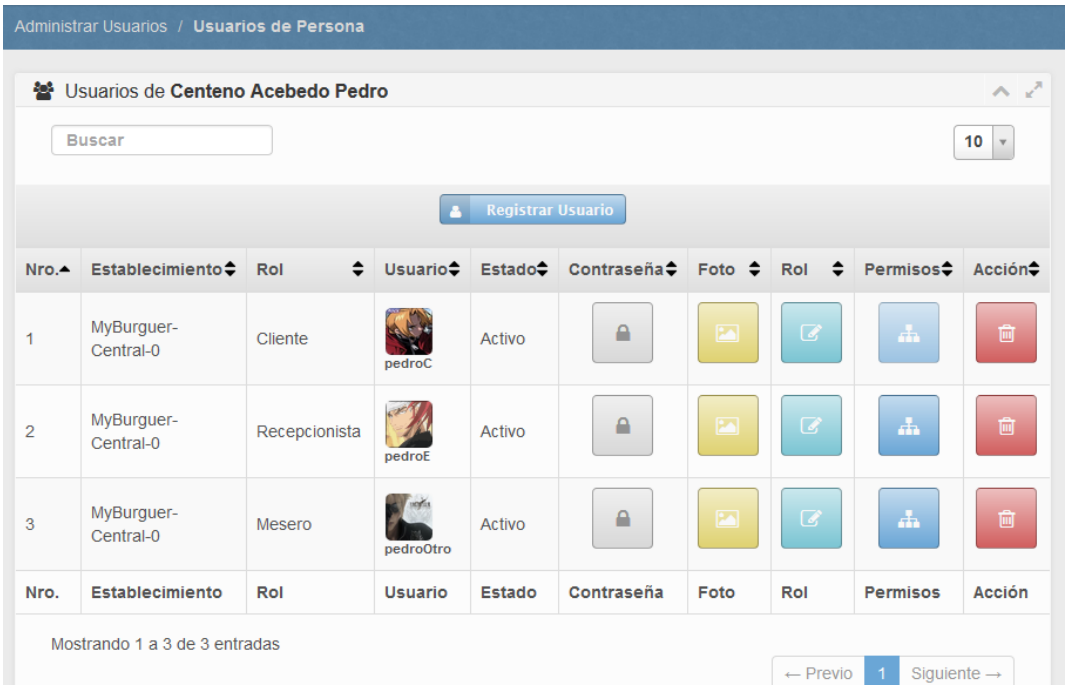


En esta pantalla el usuario con rol administrador puede registrar una nueva persona en el sistema, todos los campos son requeridos.

2.5. Pantalla Editar Persona

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede editar los datos de la persona todos los campos son modificables, con excepción del campo Cedula de identidad que se encuentra bloqueado.

2.6. Pantalla Usuarios de Persona



En esta pantalla el usuario con rol administrador puede visualizar la lista de usuarios, de una persona, que se encuentran registrados en el sistema, tiene las siguientes opciones:

- Buscar: por Rol, Usuario, Estado.
- Registrar Usuario: al presionar el botón “Registrar Usuario” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.
- Foto: al presionar el botón “Foto” en la fila del usuario ingresa a una nueva pantalla que le permite modificar su fotografía.
- Rol: al presionar el botón “Rol” en la fila del usuario ingresa a una nueva pantalla que le permite modificar su rol.
- Permisos: al presionar el botón “Permisos” en la fila del usuario ingresa a una nueva pantalla que le permite observar y modificar todos sus permisos.
- Acción: al presionar el botón “Acción” en la fila del usuario permite inactivar o activar a dicho usuario.

2.7. Pantalla Registrar Usuario

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede registrar un nuevo usuario en el sistema, todos los campos son requeridos.

2.8. Pantalla Cambiar Contraseña

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede modificar la contraseña del usuario, el sistema validará la anterior contraseña para proceder a la actualización de la de la nueva contraseña.

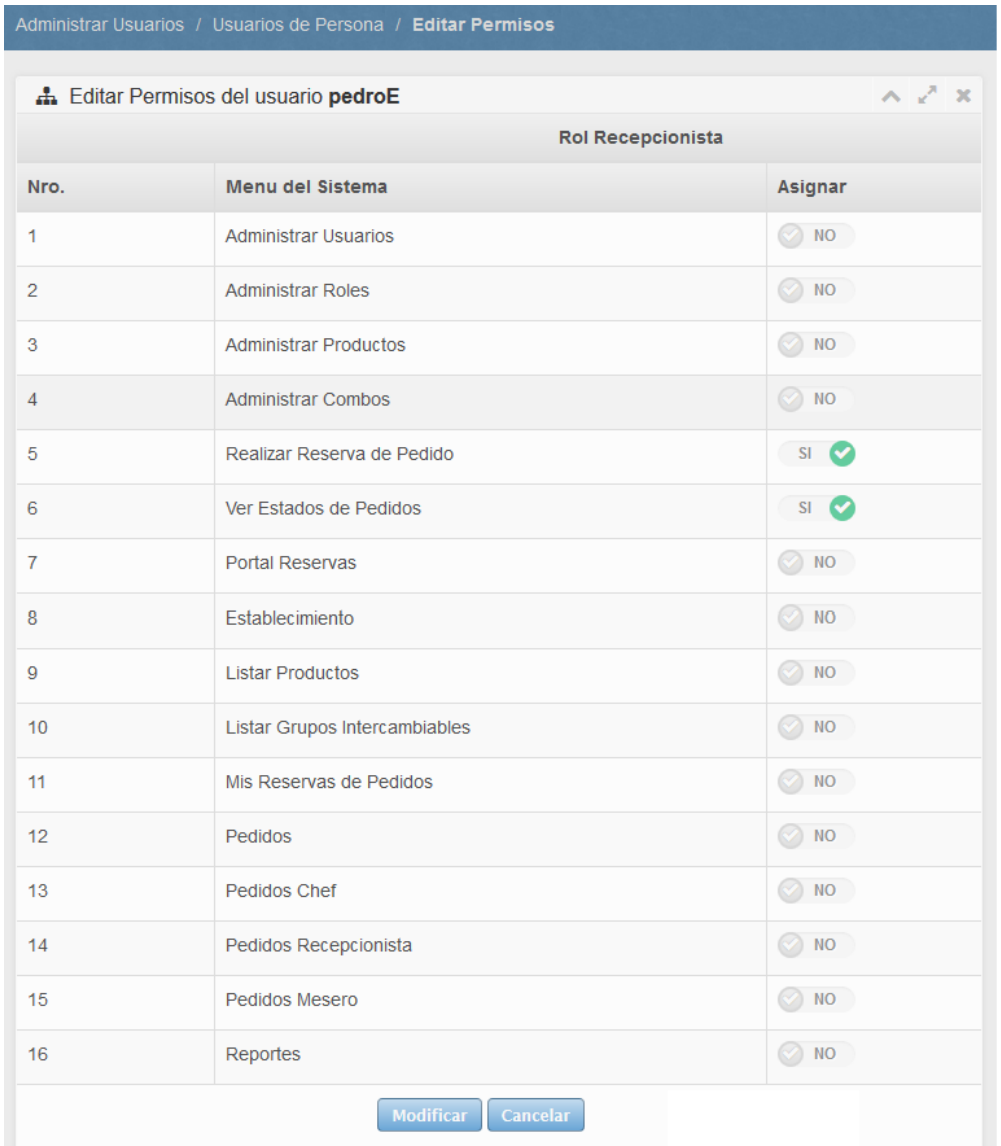
2.9. Pantalla Editar Fotografía

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede modificar la fotografía del usuario.

2.10. Pantalla Editar Rol

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede modificar el rol del usuario.

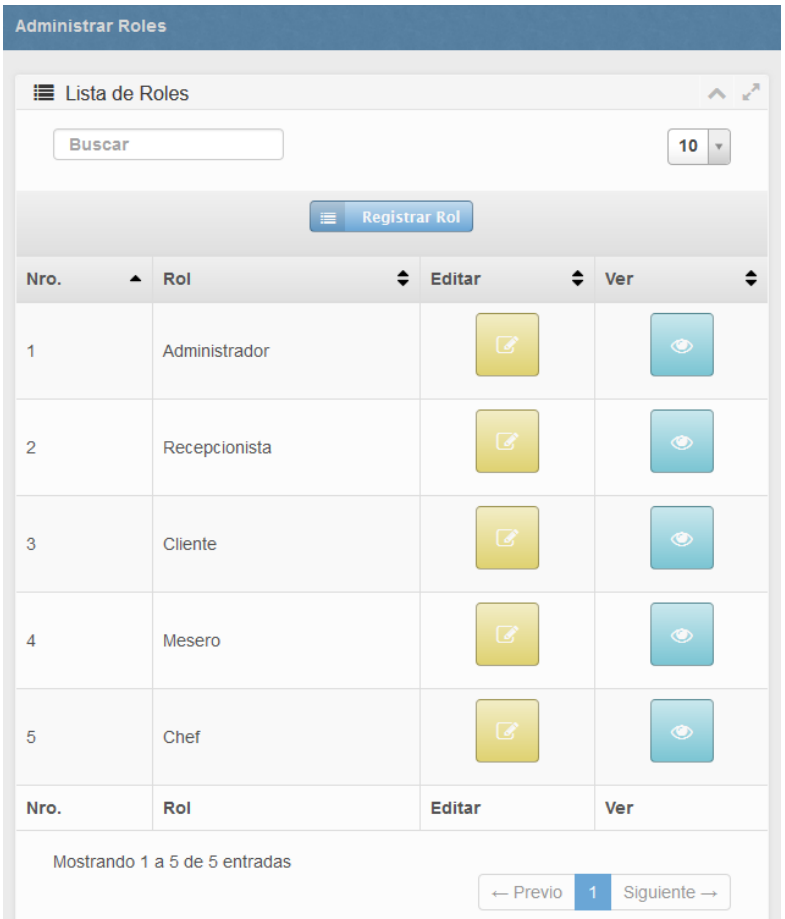
2.11. Pantalla Editar Permisos



Nro.	Menu del Sistema	Asignar
1	Administrar Usuarios	NO
2	Administrar Roles	NO
3	Administrar Productos	NO
4	Administrar Combos	NO
5	Realizar Reserva de Pedido	SI
6	Ver Estados de Pedidos	SI
7	Portal Reservas	NO
8	Establecimiento	NO
9	Listar Productos	NO
10	Listar Grupos Intercambiables	NO
11	Mis Reservas de Pedidos	NO
12	Pedidos	NO
13	Pedidos Chef	NO
14	Pedidos Recepcionista	NO
15	Pedidos Mesero	NO
16	Reportes	NO

En esta pantalla el usuario con rol administrador puede modificar los permisos del usuario en base a su rol correspondiente.

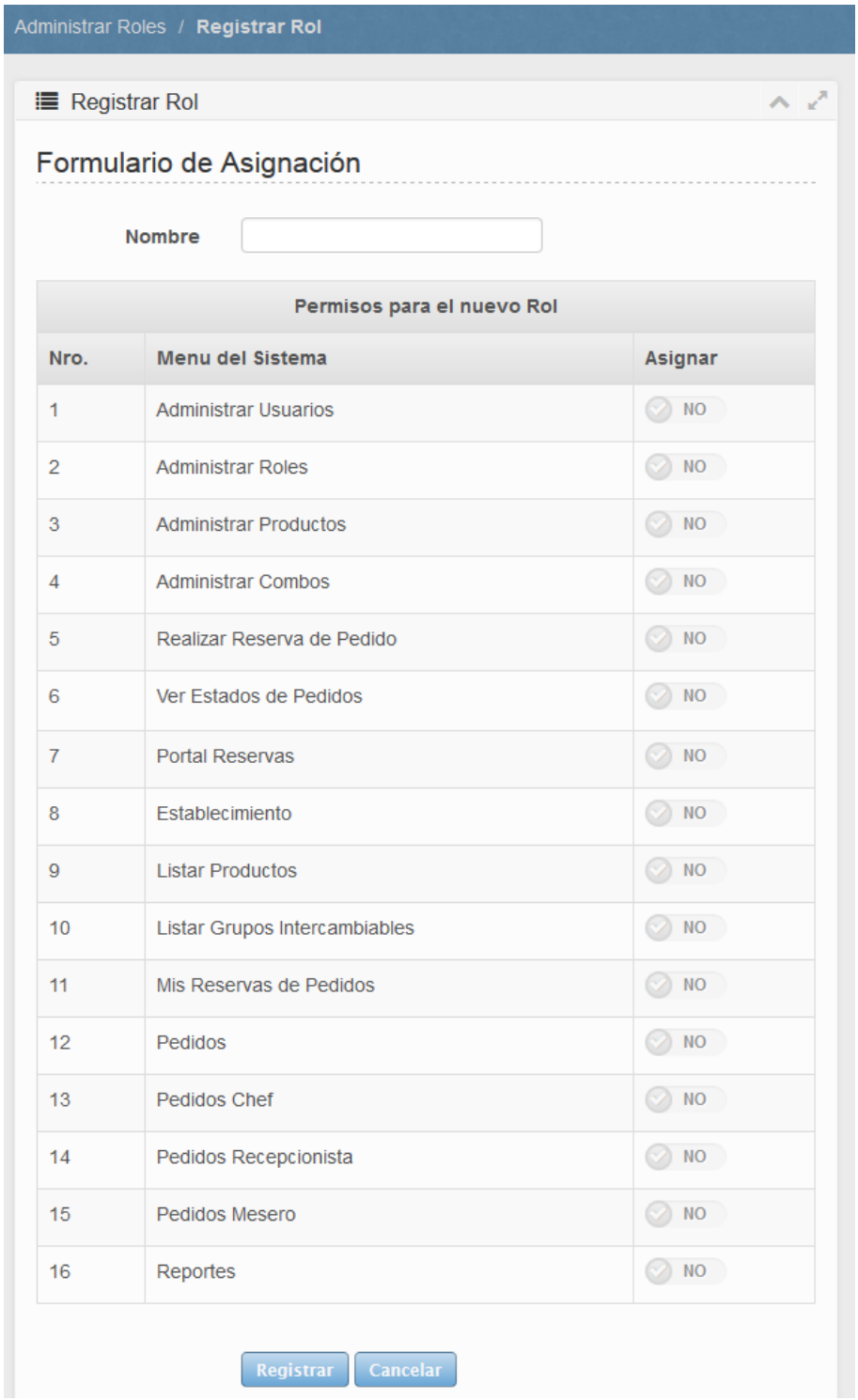
2.12. Pantalla Administrar Roles



En esta pantalla el usuario con rol administrador puede visualizar la lista de roles registrados en el sistema, tiene las siguientes opciones:

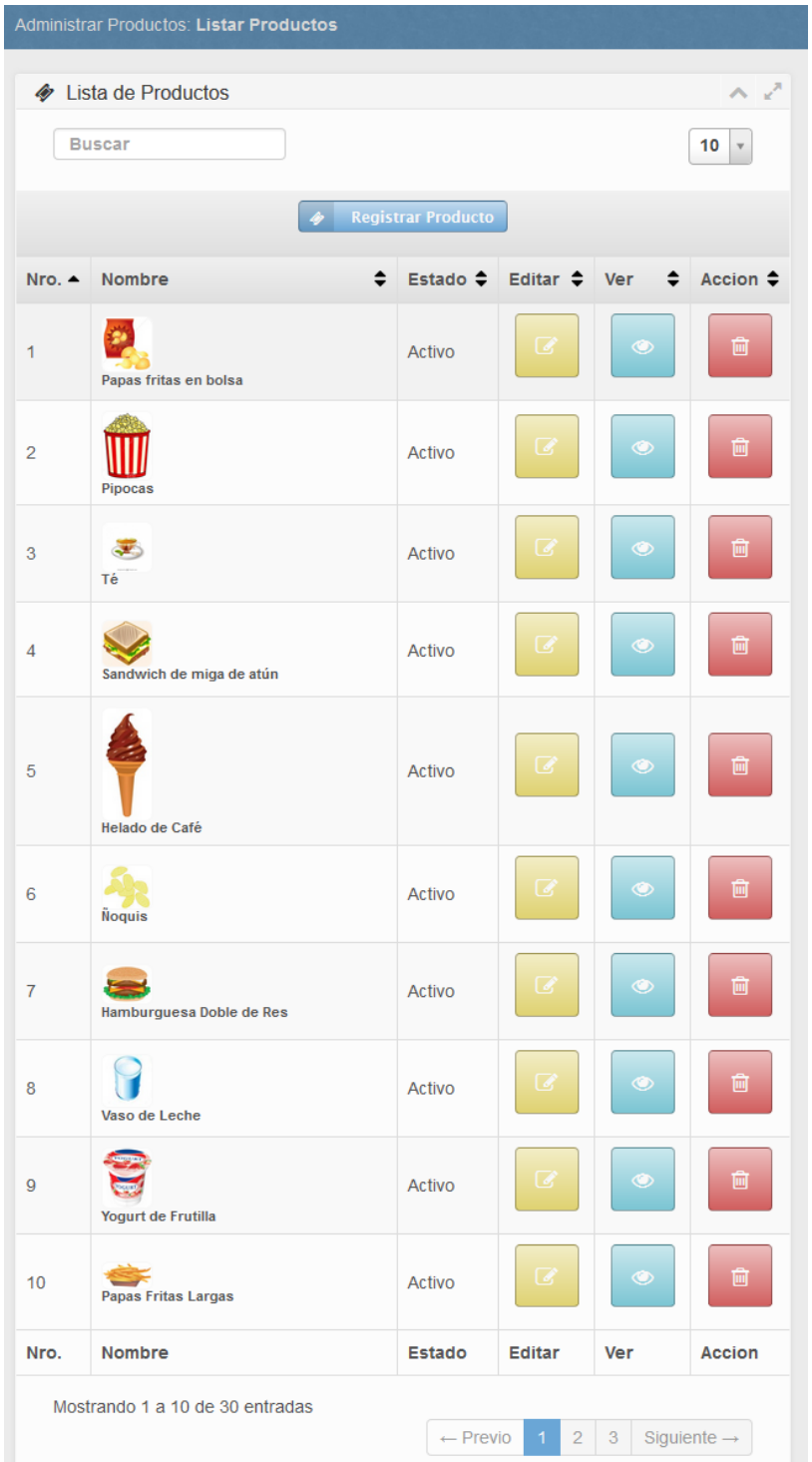
- Buscar: por Rol.
- Registrar Rol: al presionar el botón “Registrar Rol” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.
- Editar: al presionar el botón “Editar” en la fila del rol ingresa a una nueva pantalla que le permite modificar sus permisos.
- Ver: al presionar el botón “Ver” en la fila del rol ingresa a una nueva pantalla que le permite ver los datos del rol.

2.13. Pantalla Registrar Rol



En esta pantalla el usuario con rol administrador puede registrar un nuevo Rol en el sistema, asignando sus permisos.

2.14. Pantalla Administrar Productos: Listar Productos



En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede visualizar la lista de productos, registrados en el sistema, tiene las siguientes opciones:

- Buscar: por Producto, Estado.
- Registrar Producto: al presionar el botón “Registrar Producto” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.

- Editar: al presionar el botón “Editar” en la fila del producto ingresa a una nueva pantalla que le permite modificar sus datos.
- Ver: al presionar el botón “Ver” en la fila del producto ingresa a una nueva pantalla que le permite observar todos sus datos.
- Acción: al presionar el botón “Acción” en la fila del producto permite inactivar o activar a dicho producto.

2.15. Pantalla Registrar Producto

En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede registrar un nuevo producto en el sistema, como prerrequisito debe existir por lo menos un grupo intercambiable para proseguir con el registro.

2.16. Pantalla Editar Producto

En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede modificar los datos del producto.

2.17. Pantalla Listar Grupos Intercambiables

En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede visualizar la lista de grupos intercambiables registrados en el sistema, tiene las siguientes opciones:

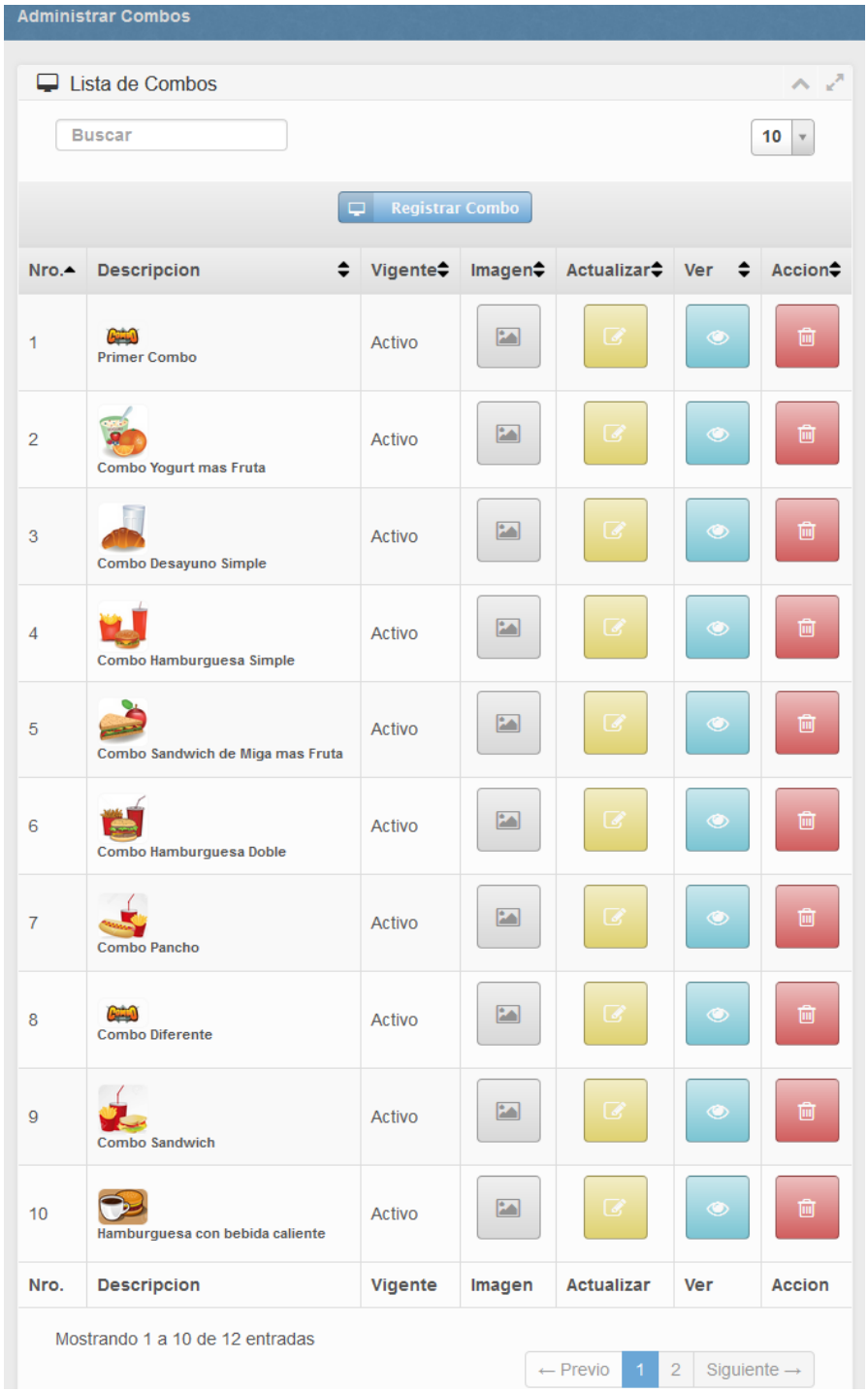
- Buscar: por Grupo, Estado.
- Registrar Grupo Intercambiable: al presionar el botón “Registrar Grupo Intercambiable” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.
- Asignar Intercambiables: al presionar el botón “Asignar Intercambiables” en la fila del grupo ingresa a una nueva pantalla que le permite asignar que productos se van a intercambiar en el grupo.

- Ver: al presionar el botón “Ver” en la fila del grupo ingresa a una nueva pantalla que le permite observar todos sus datos.
- Acción: al presionar el botón “Acción” en la fila del grupo permite inactivar o activar a dicho grupo.

2.18. Pantalla Asignar Intercambio de Productos

En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede asignar que productos van a ser intercambiables entre si dentro del grupo.

2.19. Pantalla Administrar Combos



En esta pantalla el usuario con rol administrador o chef puede visualizar la lista de combos, registrados en el sistema, tiene las siguientes opciones:

Buscar: por Combo, Estado.

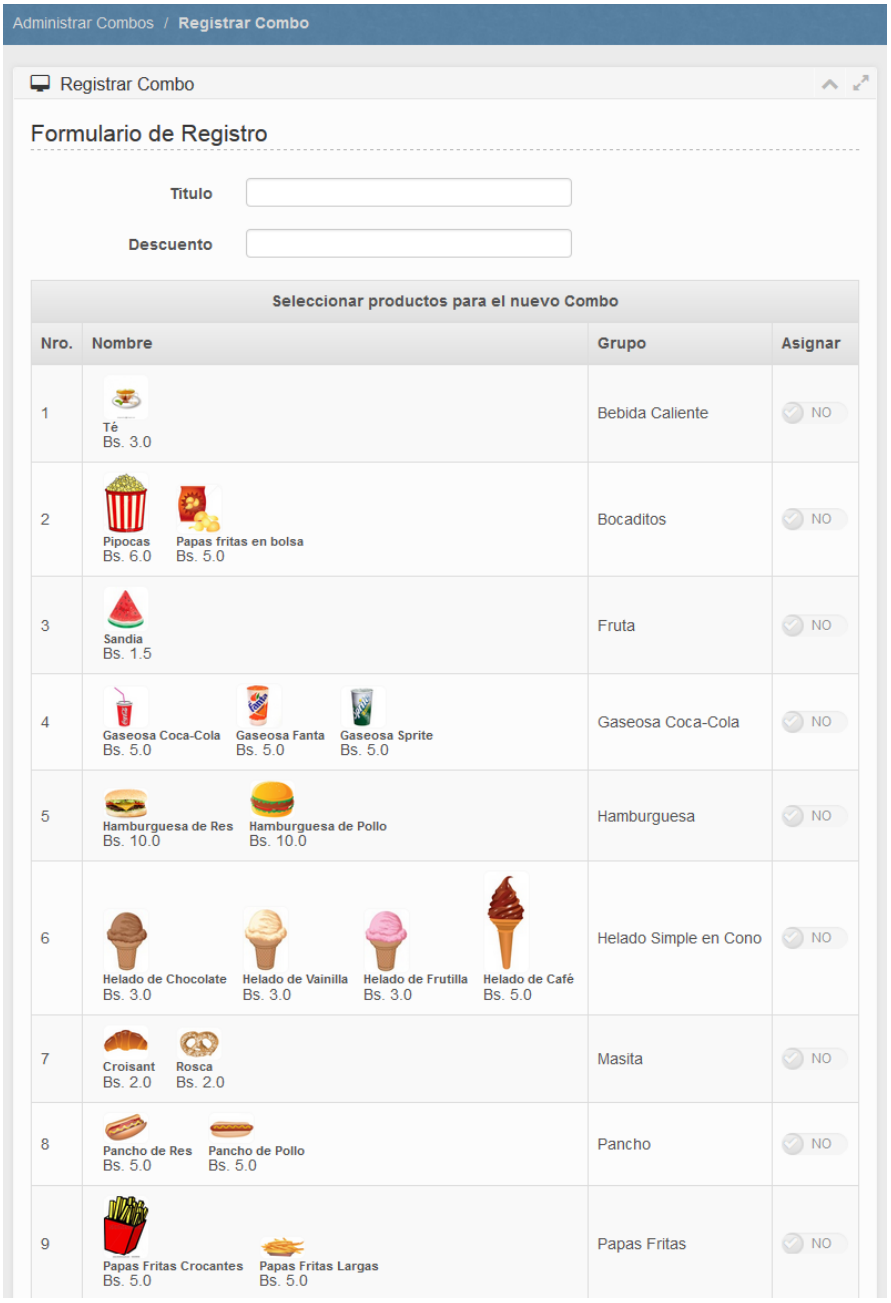
Registrar Combo: al presionar el botón “Registrar Combo” ingresa a una nueva pantalla que le permite hacer un nuevo registro.

Actualizar: al presionar el botón “Actualizar” en la fila del combo ingresa a una nueva pantalla que le permite actualizar los datos y productos del combo.

Ver: al presionar el botón “Ver” en la fila del combo ingresa a una nueva pantalla que le permite observar todos sus datos.

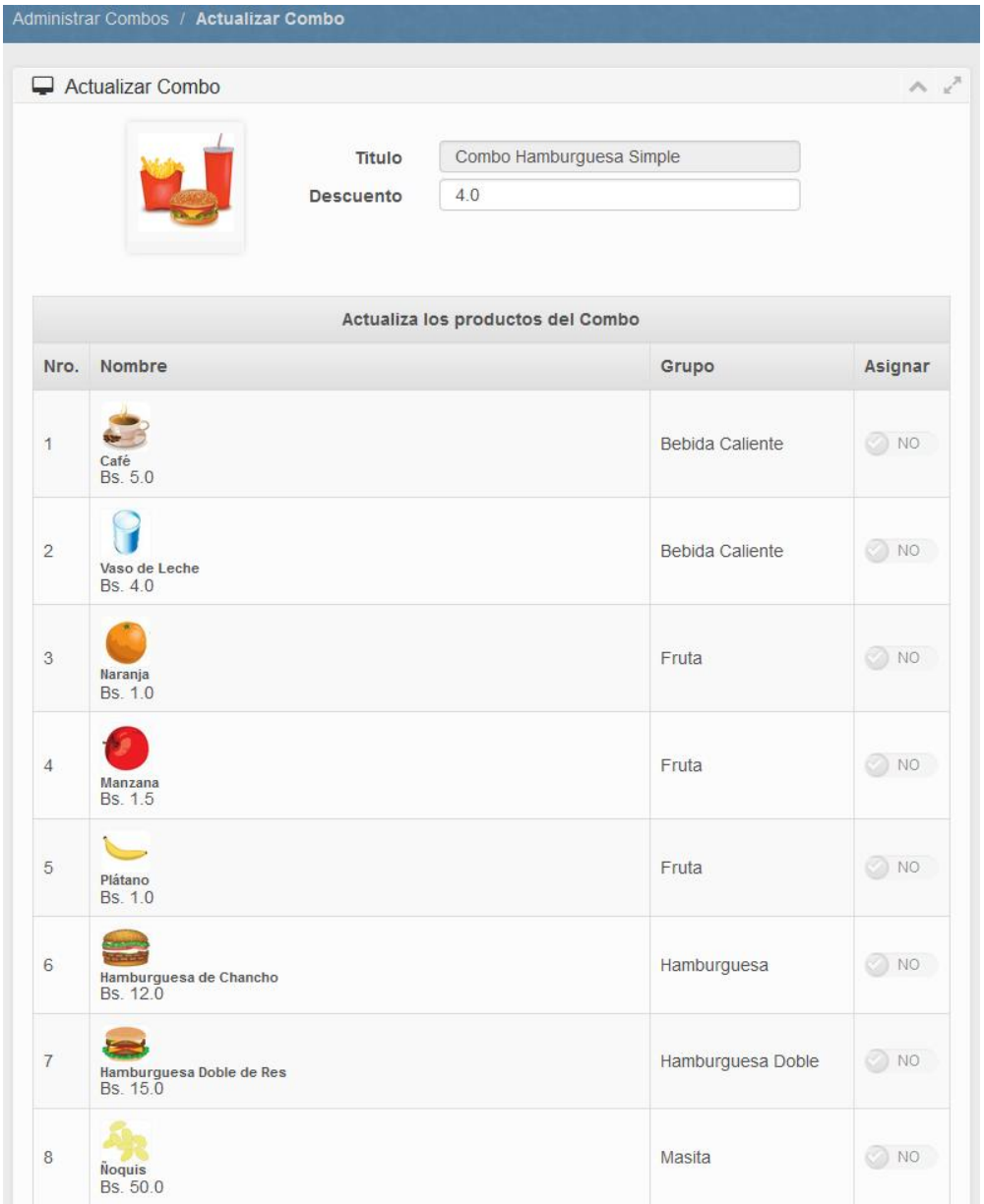
Acción: al presionar el botón “Acción” en la fila del combo permite inactivar o activar a dicho combo.

2.20. Pantalla Registrar Combo



Esta pantalla le permite al usuario administrador o chef registrar un nuevo combo, asignando un titulo y descuento al total de la suma de los productos; se presenta una lista de todos los productos en sus correspondientes grupos, en la columna asignar se indica si ese producto o grupo de productos van a formar parte del combo.

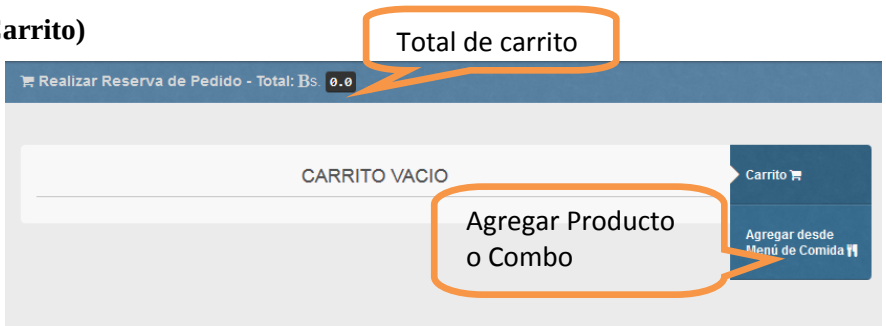
2.21. Pantalla Actualizar Combo



Esta pantalla le permite al usuario administrador o chef actualizar un combo, pudiendo modificar su descuento; se presenta una lista de todos los productos en sus correspondientes grupos, en la columna asignar se indica si ese producto o grupo de productos forma parte del combo, pudiendo ser modificados.

2.22. Pantalla Realizar Reserva de Pedido

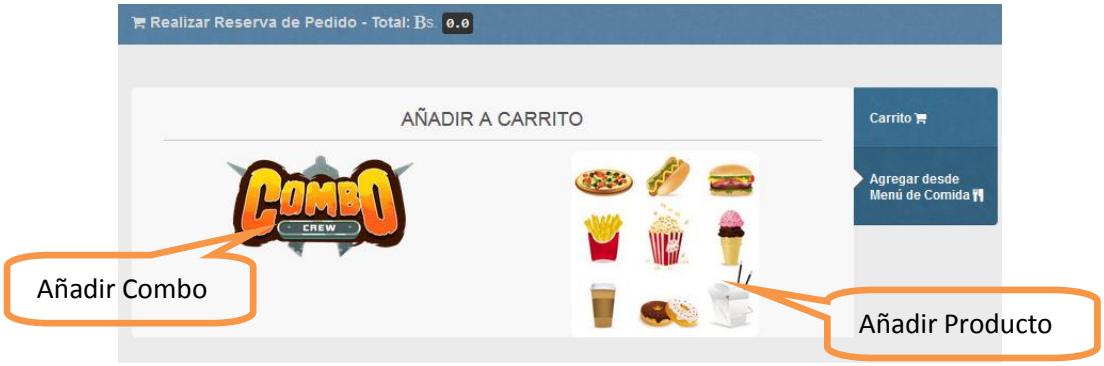
(Pestaña Carrito)



En esta pantalla el usuario con rol administrado, recepcionista o mesero pueden realizar una reserva; al inicio el carrito se encuentra vacio y su Total es Bs. 0.0

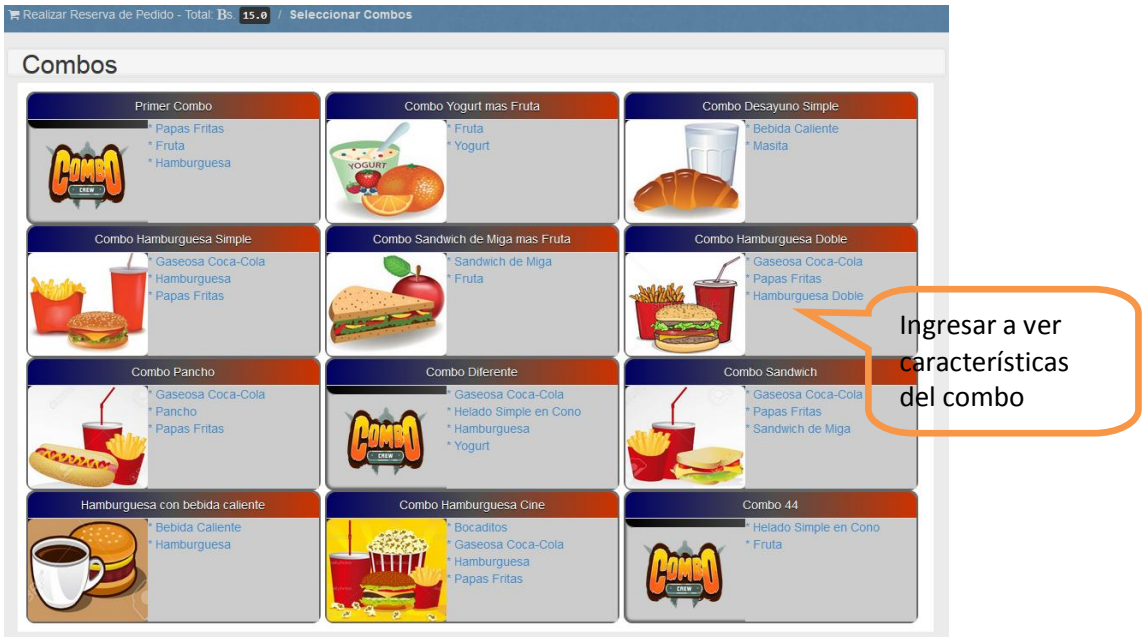
Para agregar un Producto o combo hacer click en la pestaña "Agregar desde Menú de Comida".

(Pestaña Agregar desde Menú de Comida)



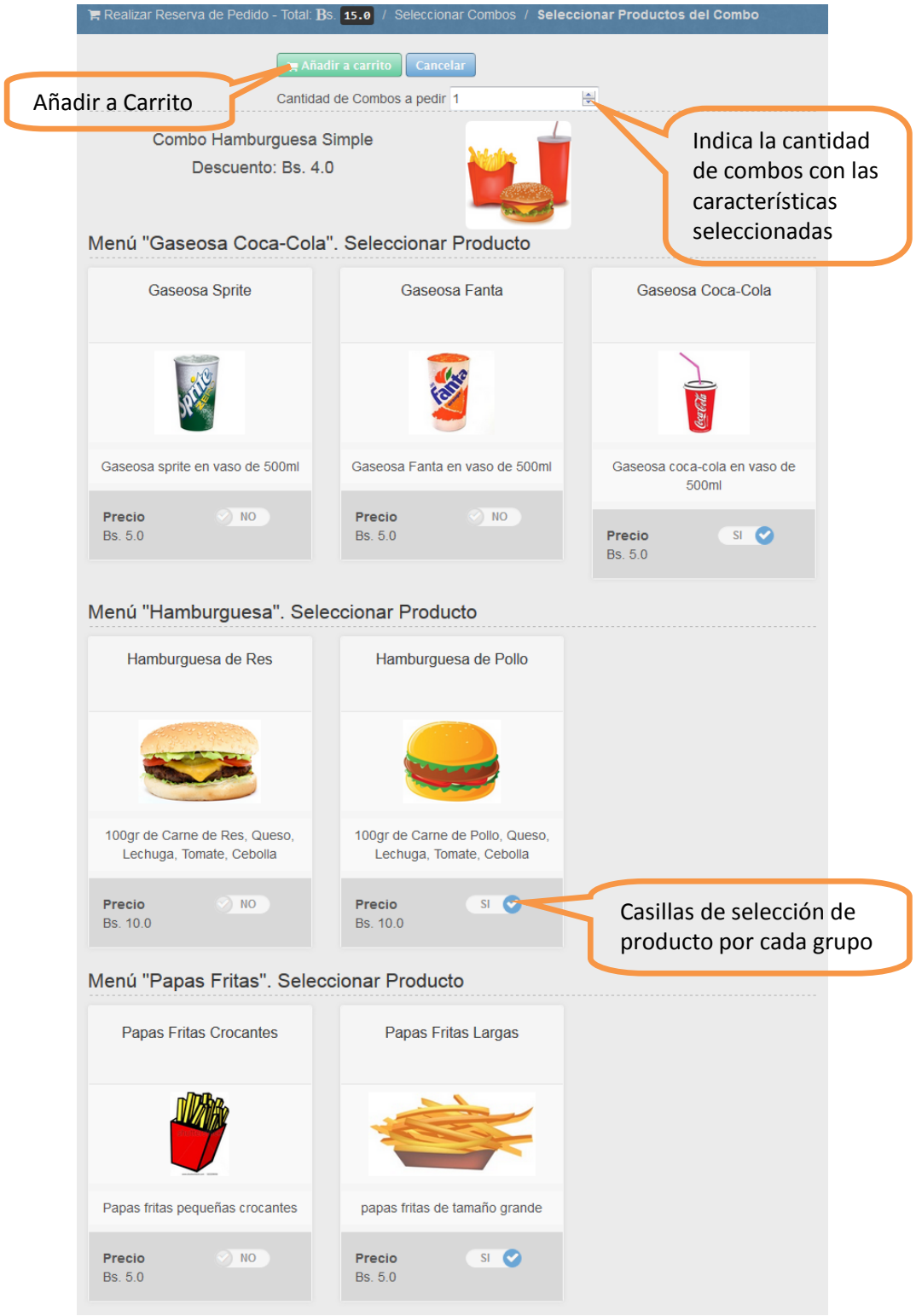
En esta pestaña se puede añadir combos o productos haciendo click en cualquiera de las dos imágenes.

2.23. Pantalla Seleccionar Combos



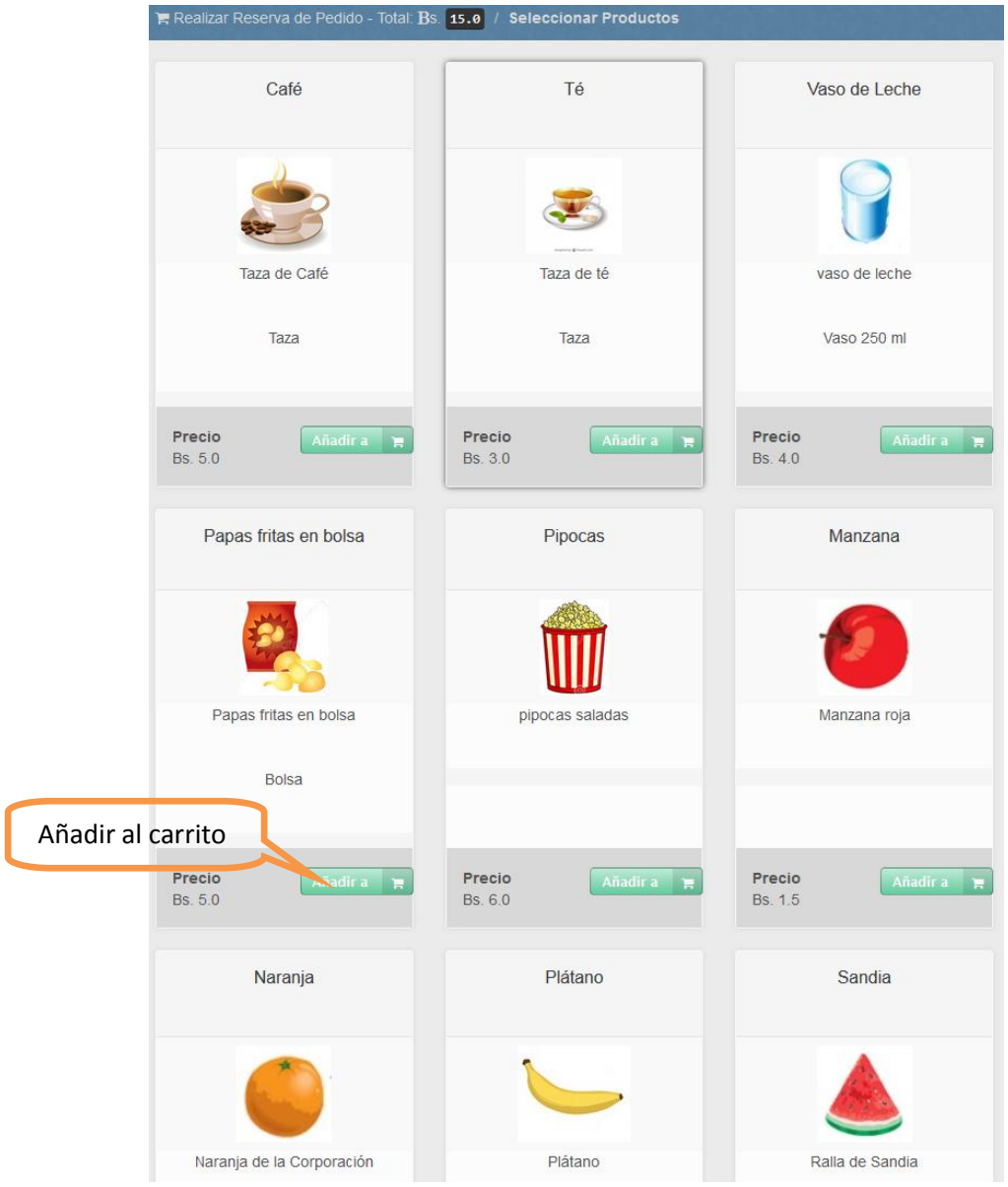
En esta pantalla se muestran todos los combos disponibles, hacer click en alguno de ellos para ver su contenido.

2.24. Pantalla Seleccionar Productos de Combo



Esta pantalla nos muestra el contenido del combo seleccionado en la anterior pantalla, presenta los grupos de productos pertenecientes a dicho combo, en cada uno de ellos se puede seleccionar el producto de su preferencia activando las casillas “Si” o “No”; una vez realizada la acción muestra el carrito con el combo y sus productos seleccionados, indicando el total del carrito.

2.25. Pantalla Seleccionar Productos



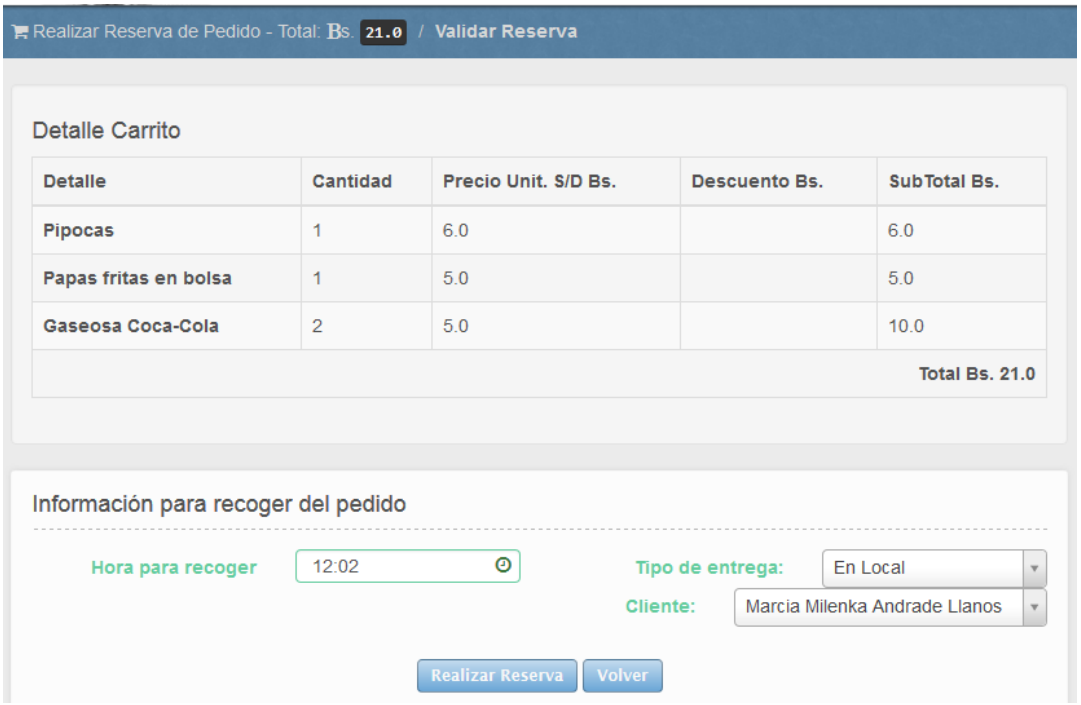
En esta pantalla se puede añadir un producto al carrito haciendo click en el botón del producto; una vez realizada la acción muestra el carrito con el producto seleccionado, indicando el total del carrito.

2.26. Pantalla carrito con productos

En el carrito se muestran los combos y/o productos, el total del carrito, el precio, cantidad, descuento y subtotal por cada ítem, además se presentan uno o dos botones que permiten "Remover" el ítem del carrito o "Reducir" su cantidad.

Otros dos botones en la parte superior: "Vaciar Carrito", vacía el carrito completo dejando el total en 0, "Validar Reserva", ingresa a nueva pantalla que permite registrar información necesaria para la reserva.

2.27. Pantalla Validar Reserva



En esta pantalla se especifican la información para la reserva: hora de entrega, el tipo de entrega (En Local o Llevar), y el cliente (Presente para usuarios con rol administrador, mesero o recepcionista).

2.28. Pantalla Papeleta Reserva

Estimado cliente para que esta reserva sea efectiva realizar el pago mediante Tigo Money al número 78238369 por el monto total y enviar el código de la papeleta de reserva

Papeleta Reserva

Codigo:
1-08:43:00-1

NIT/CI	7049393	Cliente	Carola Sangines Montero
Fecha Reserva	01/03/2016	Hora Reservada	8:26:56
Hora de Entrega	8:43:00	Tipo de entrega	En local

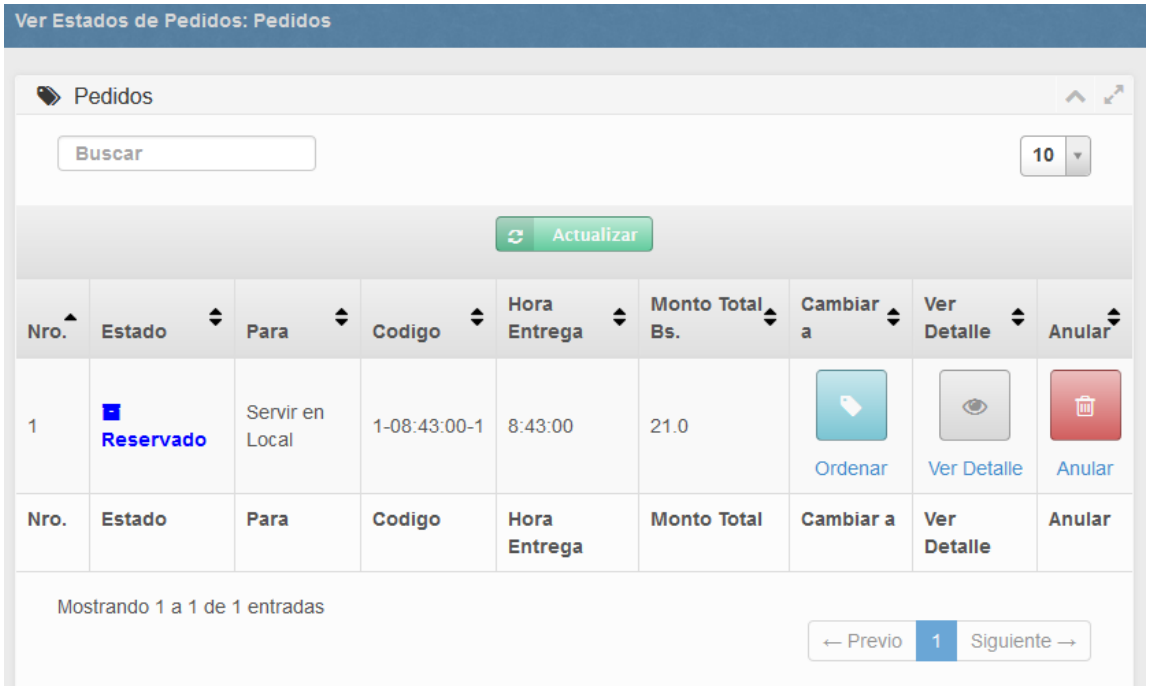
DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD SIN DESCUENTO Bs.	DESCUENTO C/U Bs.	SUBTOTAL Bs.
Pipocas	1	6.0	0.0	6.0
Papas fritas en bolsa	1	5.0	0.0	5.0
Gaseosa Coca-Cola	2	5.0	0.0	10.0
			TOTAL A PAGAR Bs.:	21.0

GRACIAS POR SU PREFERENCIA

* MyBurguer Info

Una vez realizada la reserva, se presenta una papeleta con toda la información de la reserva: el mensaje de efectivización, el código de la reserva, cliente, hora de entrega y el total a pagar.

2.29. Pantalla Ver estados de Pedidos



Ver Estados de Pedidos: Pedidos

Pedidos

Buscar

10

Actualizar

Nro.	Estado	Para	Codigo	Hora Entrega	Monto Total Bs.	Cambiar a	Ver Detalle	Anular
1	Reservado	Servir en Local	1-08:43:00-1	8:43:00	21.0	Ordenar	Ver Detalle	Anular
Nro.	Estado	Para	Codigo	Hora Entrega	Monto Total	Cambiar a	Ver Detalle	Anular

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

← Previo 1 Siguiente →

En esta pantalla se muestran todas las reservas de pedidos en sus diferentes estados, según el rol de cada usuario se visualiza un estado diferente.

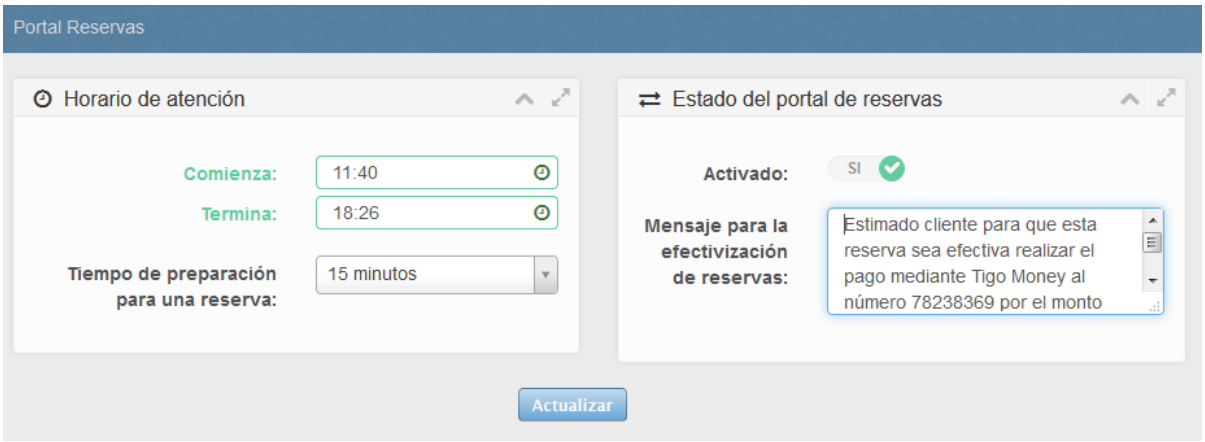
2.30. Pantalla Registrar Documento

En esta pantalla se indican los datos con los que se generará el documento de venta o factura.

2.31. Pantalla Factura

En esta pantalla se visualiza todos los datos de una factura según especificaciones del Servicio de Impuestos Nacionales.

2.32. Pantalla Portal Reservas



En esta pantalla se presenta el horario de atención del local, el tiempo de preparación para una reserva, el estado del portal de reservas y un mensaje de efectivización de reservas.

3. Manual de Instalación

3.1. Introducción

En este apartado se pretende proporcionar una guía de instalación de Java JDK y Java JRE, base de datos y servidor de aplicaciones que permitirán el funcionamiento del sistema.

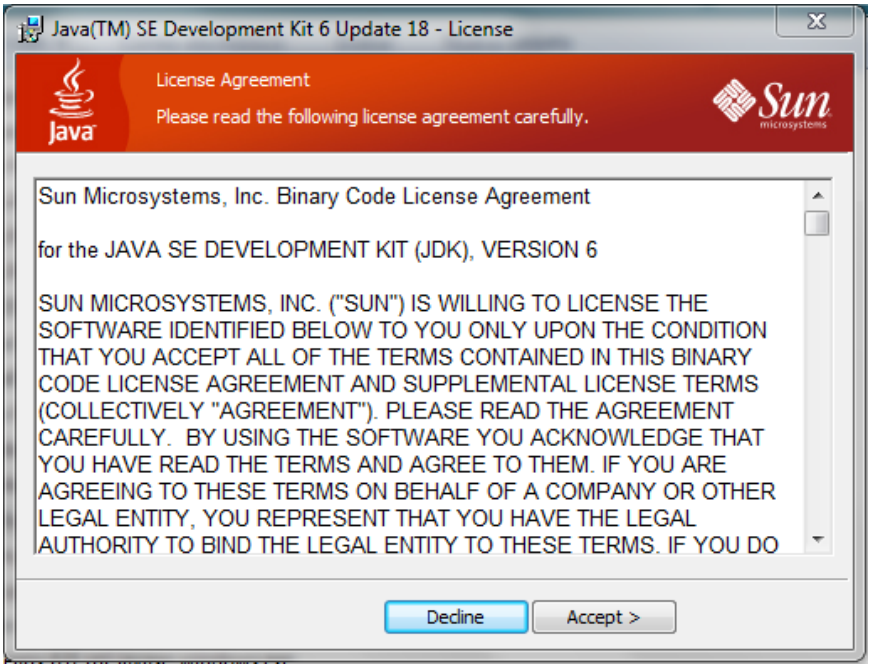
3.2. Propósito

Proporcionar una guía mediante la cual se imparta el conocimiento necesario para facilitar la instalación de la base de datos y el servidor de aplicaciones.

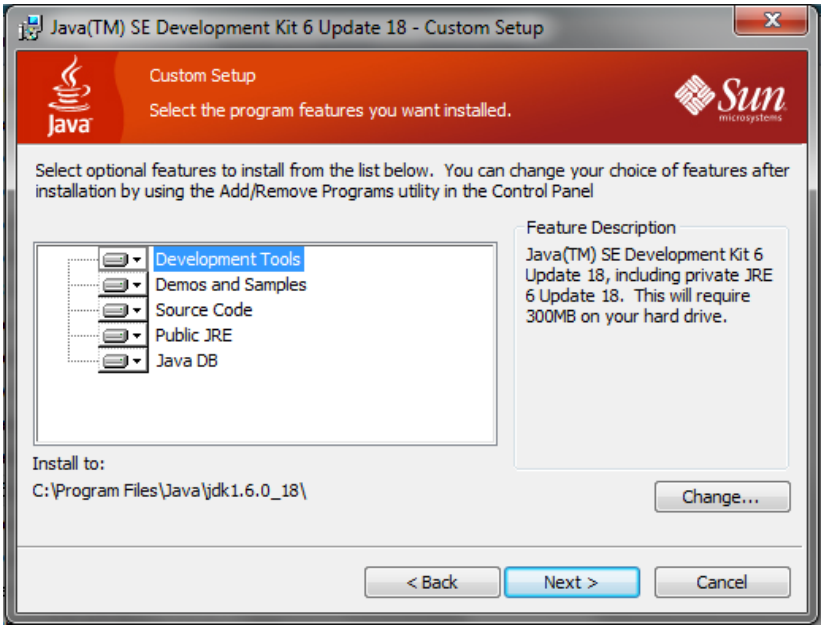
3.3. Instalación de Java JDK y Java JRE

1. Dar doble clic en archivo adecuado para su sistema operativo (32 o 64 bits) contenido en el CD para que empiece la instalación del mismo.

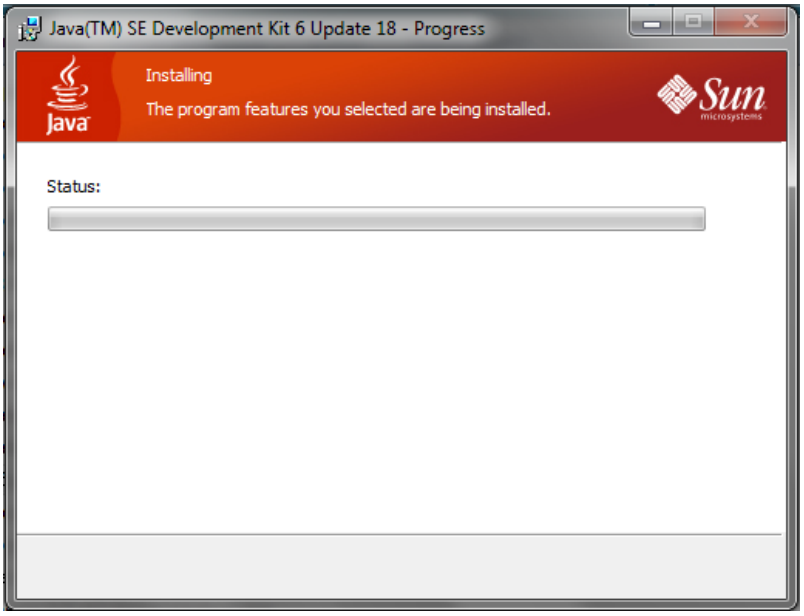
2. Y aparecerá una pantalla como esta:



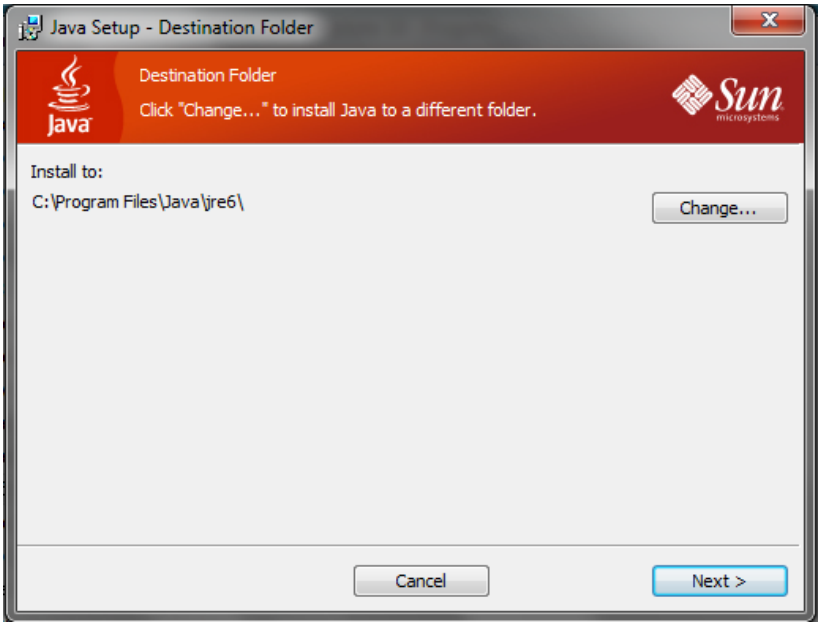
3. “Leer” el contrato de Usuario Final**,** y le dar Clic en Accept >



4. Si desea cambiar la capeta de instalación dar clic en Change… e instalar en otra ubicación de su preferencia, y después clic en **Next**.

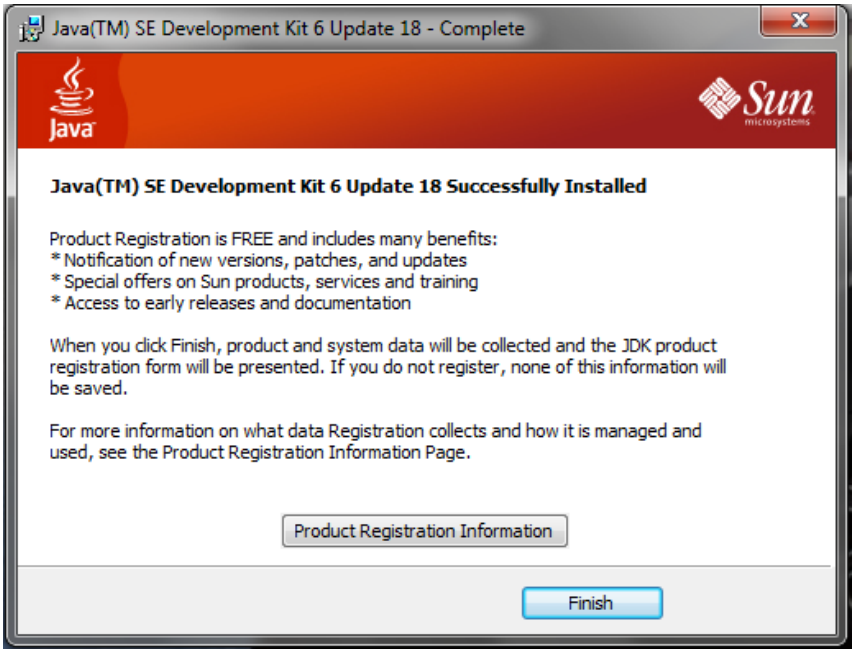


5. Empezará la instalación del Java JDK y tardará unos minutos, dependiendo del rendimiento de su equipo de cómputo.

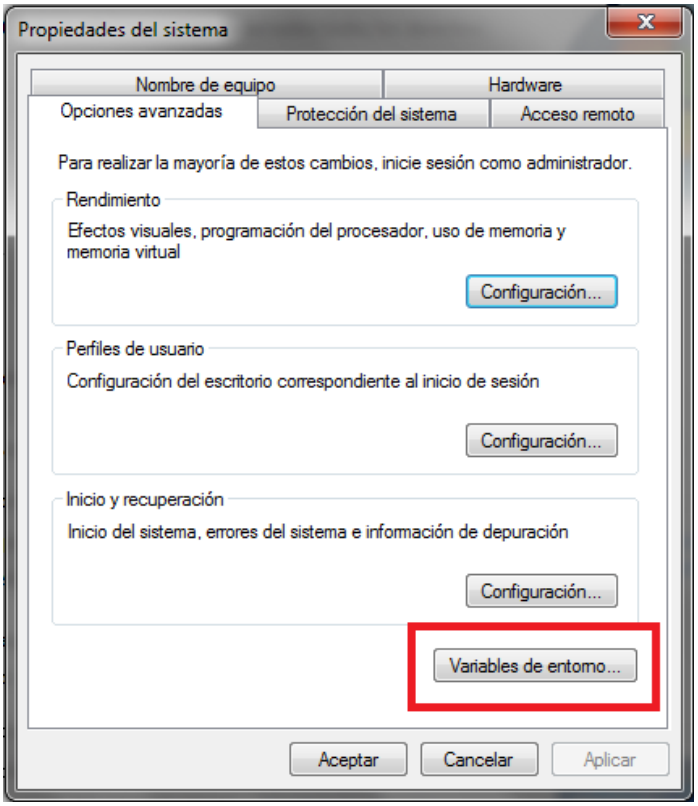


6. Al terminar la instalación del Java JDK, pedirá la carpeta de destino donde se tiene que instalar el JRE de Java, este es importante instalarlo, para que se ejecuten los programas hecho en Java. Dar Clic en Next >.

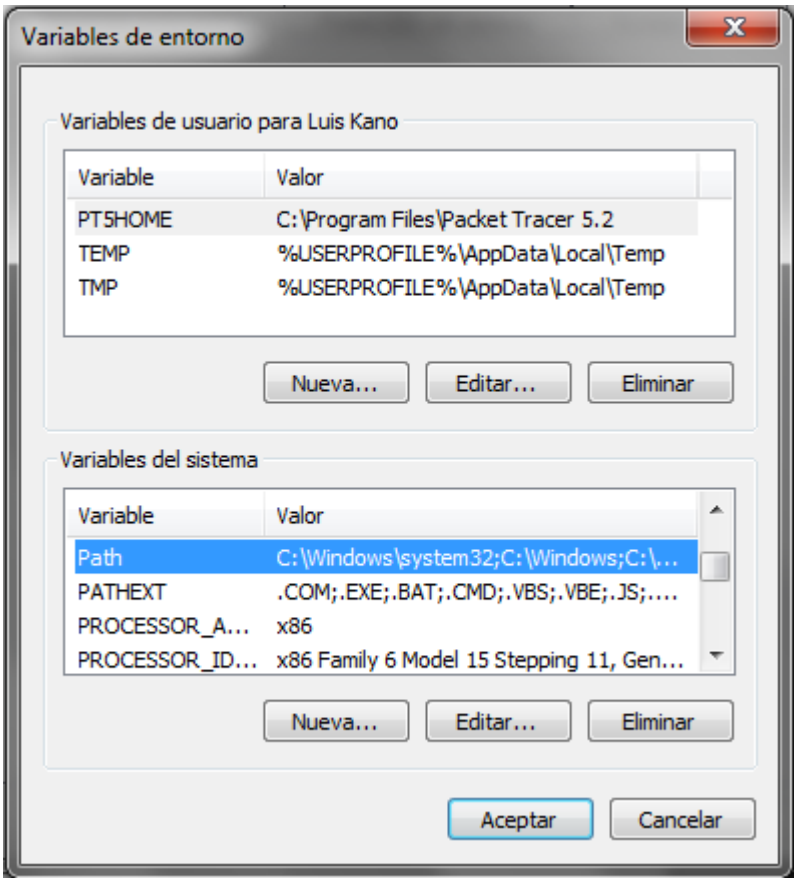
7. Empezará la instalación de Java JRE y dependerá del funcionamiento del equipo, cuanto dure esta instalación, por lo general dura unos pocos minutos.



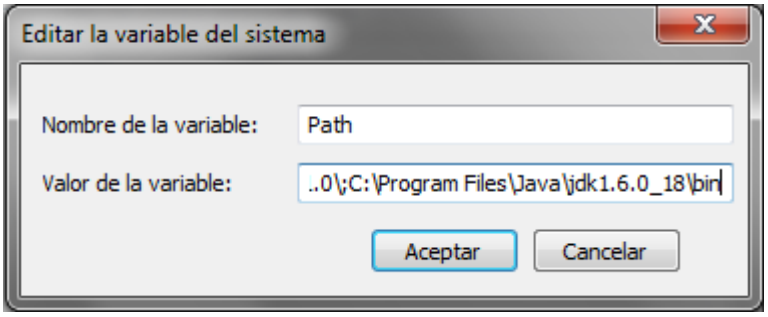
8. Una vez que haya terminado la instalación del Java JRE, dar clic en Finish y terminará la instalación de Java JDK y Java JRE.
9. A continuación configurar las variables de entorno para "compilar" desde la Consola de Comandos de Windows 7.
10. Damos Clic Derecho a Equipo, ir a Propiedades. Y aparecerá una ventana donde aparece la información del sistema operativo, Dar clic en Configuración Avanzada del Sistema, que se encuentra a la izquierda. Y debe de aparecer una ventana como esta:



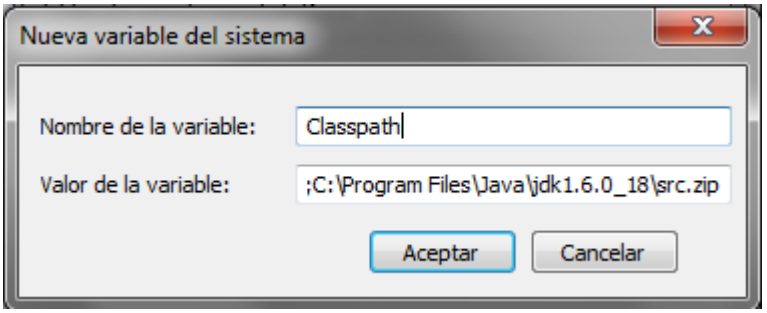
11. Ir a la pestaña de Opciones Avanzadas y dar clic en Variables de Entorno.



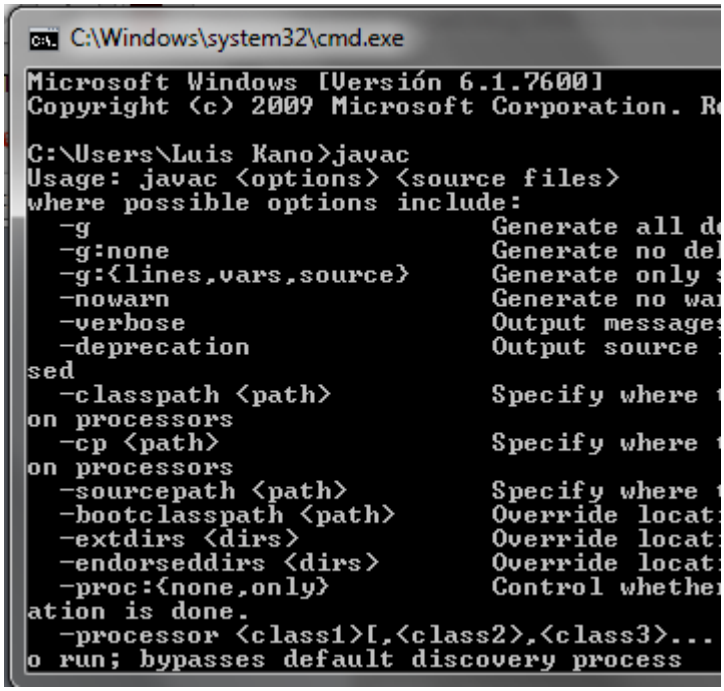
12. Buscar en las Variables del sistema, la variable llamada Path y le dar clic en Editar.



13. Se abrirá una nueva ventana, añadir esto: ;C:\Program Files\VERSION DE SU JAVA\bin, si la ubicación de java está en otra dirección, se debe colocar dicha dirección donde se encuentra instalado el JDK. Y dar Clic en Aceptar.



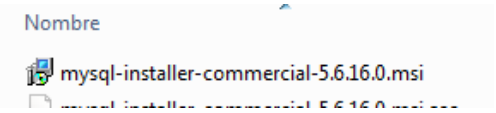
14. Después ahi mismo en Variables del Sistema, crear una nueva variable llamada Classpath y tendrá la dirección del src.zip en este caso sería esta: ;C:\Program Files\Java\VERSION DE SU JAVA\src.zip y le dar clic en Aceptar.
15. Dar Clic en Aceptar en Variables de Entorno y en la Ventana de Opciones Avanzadas.
16. Ahora ir a la Consola de Comandos de Windows 7, o CMD, una vez abierto escribir javac y deberá mostrar este contenido.



17. Y si se muestra esto, quedó instalado el Java JDK en el sistema de Windows 7.

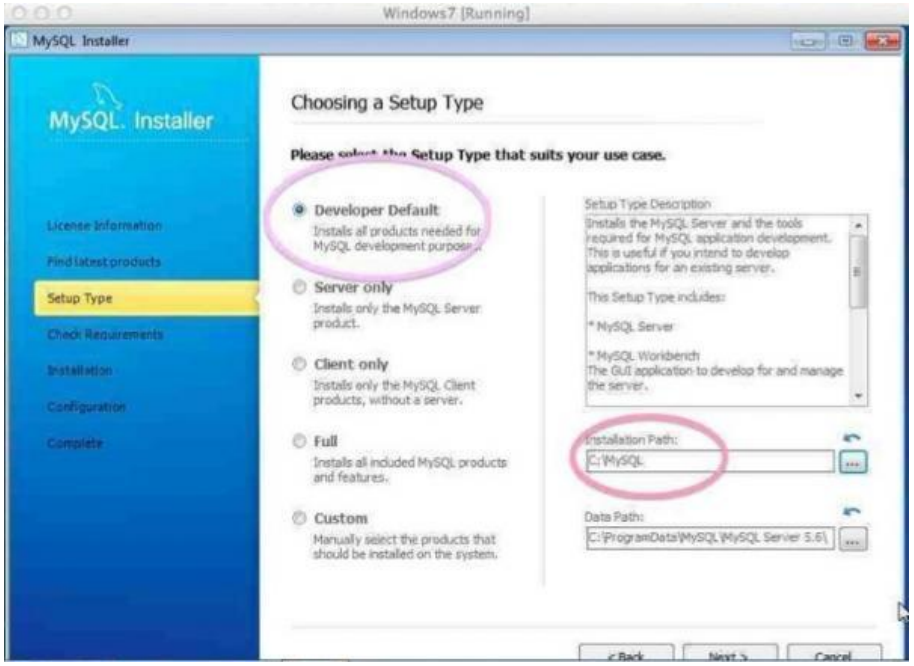
3.4. Instalación de MySQL Server 5.6.16.0

1. Ejecutaremos el fichero disponible en el CD de instalación.



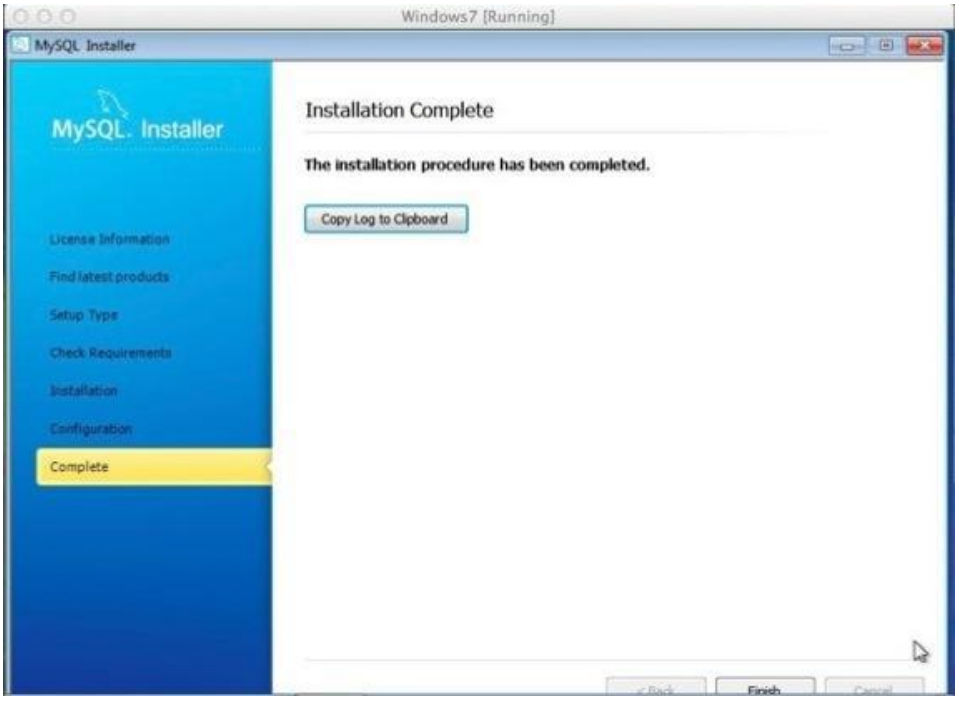
2. Una vez superado el paso anterior, elegir de entre varias opciones "Install MySQL Products".

3. Después, escoge la opción de "Developer Default" y cambia a "C:MySQL" la carpeta en la que quieres instalar el programa gestor de bases de datos.



4. A continuación, se te instalará MySQL junto a una serie de complementos que harán que puedas usar este programa con todas sus potencialidades.
5. En los siguientes pasos, tendrás unas opciones de configuración, puedes dejarlas tal como están. Eso sí, en las correspondientes a los usuarios, debes escribir una contraseña para el administrador y, si lo necesitas, añadir otros usuarios.

6. Después, el proceso de instalación de MySQL en Windows ya habrá terminado.



7. Para realizar el restore del backup de la base datos, ubicar el archivo “dbmyburguer.sql” en el CD de instalación, abrir el cmd y ejecutar la siguiente linea de comando:
```
mysql –u root –p root dbmyburguer < dbmyburguer.sql
```

3.5. Instalación Servidor de Aplicaciones WildFly

1. Copiar del CD de instalación la carpeta “wildfly-8.1.0.Final” a la unidad D:

2. El comando para iniciar el servidor es:

```
D:\wildfly-8.1.0.Final\bin>standalone.bat
```

3. Después de la puesta en marcha podrá acceder al servidor en `http://localhost:8080`

3.6. Instalación del Sistema

1. Copiar del CD de instalación la carpeta “ProyectoMB” en la ubicación de su preferencia
2. Ingresar a la dirección `http://localhost:8080/ProyectoMB-war/Sistema` mediante un navegador web.

Norma IEE830

Especificación de requisitos del Sistema multiplataforma para el manejo de información en atención al cliente y gestión de reservas en línea de "My Burguer"

Contenido

1. Especificación de requerimientos del sistema 4
1.1 Introducción 4
1.2 Objetivo general 4
1.3 Objetivos específicos 4
1.4 Propósito 5
1.5 Alcance 5
1.6 Limitaciones 6
1.7 Definiciones, acrónimos y abreviaturas 8
1.8 Descripción general 8
1.9 Perspectivas del producto 9
1.10 Funciones del producto 9
1.11 Restricciones 10
1.12 Suposiciones y dependencias 11
1.13 Evolución previsible del sistema 12
1.14 Requisitos específicos 12
1.14.1 Interfaces de usuario 12
1.14.2 Interfaces de hardware 12
1.14.3 Interfaces del sistema 12
1.14.4 Interfaces de comunicación 12
1.14.5 Requerimientos de instalación: 13
1.15 Requisitos funcionales 13
1.16 Requisitos no funcionales 18
1.16.1 Requisitos de desarrollo 18

1.16.2 Requisitos de rendimiento. 18

1.16.3 Requisitos de seguridad. 18

1.16.4 Requisitos de fiabilidad. 18

1.16.5 Requisitos de disponibilidad. 19

1.16.6 Requisitos de mantenibilidad. 19

1.16.7 Requisitos de portabilidad. 19

1.17 Seguridad informática. 19

1.18 Método de seguridad. 20

1.19 Medidas de seguridad 20

1. Especificación de requerimientos del sistema

1.1 Introducción

Toda empresa con actividad comercial pretende incrementar su productividad y ventaja competitiva, por lo que requiere de estrategias para enfrentar a los cambios que se presentan día a día, la alta gerencia necesita aprovechar toda la información almacenada a diario en sus bases de datos para transformarla en información útil y relevante con las cuales puedan lograr sus objetivos y ayudar al crecimiento de su negocio de manera más fluida.

En la actividad gastronómica, los procesos de atención a clientes no han variado mucho a través del tiempo, solo las grandes tiendas de comida rápida tanto nacional como internacional han estudiado el tema, gracias a los sistemas computacionales que guardan y muestran los datos relevantes.

El presente documento es una especificación de requerimientos del sistema para el "Sistema multiplataforma para el manejo de información en línea de "My Burguer", según el estándar IEEE 830.

Los requerimientos de un sistema describen los servicios que ha de ofrecer el sistema y las restricciones asociadas a su funcionamiento. El estudio de los problemas de las unidades afectadas y sus necesidades actuales permitirán analizar y documentar las funciones que deberán ser soportadas por el sistema a desarrollar.

1.2 Objetivo general

Desarrollar un sistema de gestión de información que permitirá mejorar el manejo de la información, el cual servirá para cubrir los requerimientos del mismo.

1.3 Objetivos específicos

- Realizar el levantamiento de información del sistema utilizando un modelo de requerimientos del sistema de acuerdo a un lenguaje,

métodos o una metodología adecuada con el fin de tener una visión más amplia del problema a solucionar.

- Realizar el análisis y diseño del sistema de gestión para el registro de los procedimientos de la empresa. Aplicando la metodología RUP, técnicas de Ingeniería de Software para el desarrollo del sistema y herramientas.
- Diseñar e Implementar un modelo de Base de Datos, sustentada con la respectiva teoría del Modelo Relacional y utilizar un Sistema Administrador de Base de Datos.
- Proporcionar alternativas de búsqueda de los diferentes registros que contiene el sistema.
- Diseñar una interfaz cómoda de usar, amigable para que el usuario tenga facilidad en la operación del sistema.

1.4 Propósito

El propósito de este documento es presentar de manera formal la especificación de requisitos de este sistema, para su discusión y aceptación, por parte de los usuarios que utilizaran dicho sistema. En esta especificación se detallan los requerimientos funcionales, las restricciones y los atributos de calidad que deberá satisfacer el sistema para cumplir apropiadamente las tareas exigidas por los usuarios finales.

Esta especificación está sujeta a revisiones, que se recogerán por medio de sucesivas versiones del documento hasta alcanzar su total aprobación. Una vez aprobado servirá de base para la construcción del nuevo sistema.

El documento está dirigido a las personas encargadas del desarrollo e implementación del sistema y a los usuarios finales de la empresa interesada.

1.5 Alcance

En la actividad gastronómica existen distintos procesos que abarcan variadas actividades. Cada uno de estos procesos es cuidadosamente monitoreado,

debido a que la incorrecta manipulación de los mismos puede perjudicar al negocio.

Otro punto importante a tratar es la atención al cliente, se refiere a las actividades desarrolladas por la empresa con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los clientes.

Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.

El producto que vamos a describir es un sistema que optimizará el manejo de la información en la empresa “My Burguer”.

El sistema debe ser capaz de controlar los procesos de la empresa, este producto está diseñado solamente según las especificaciones y características que tiene “My Burguer”, por lo cual el funcionamiento en otra entidad no funcionaría según sus expectativas.

1.6 Limitaciones

- El sistema, no interactuará con ningún otro Sistema Informático.
- El sistema no realizará ventas en línea ni control de pagos de reservas.
- El sistema no contempla el control de sucursales.
- El sistema no contará con un registro contable.
- El sistema no gestionará la planilla de sueldos, control de horarios de ingreso y salida del personal.

El sistema no contará con gestión de inventarios y alacenas por las siguientes razones:

1. El restaurant no cuenta con un centro de aprovisionamiento semanal o mensual.
2. El restaurante no cuenta con infraestructura necesaria para almacenamiento de grandes volúmenes de material.
3. Todo el producto que se oferta es adquirido y preparado en el día.
4. Por la dinámica del negocio, con la misma materia prima se puede preparar varios diferentes alimentos o productos del menú.
5. No se cuenta con personal suficiente para realizar un control estricto de los productos y de los almacenes.
6. Los productos que si mantienen cantidades y control son aquellos que pueden permanecer en intemperie sin perder sus cualidades. (Gaseosas, o productos que llegan empaquetados)
7. El control de volúmenes en porciones es un proceso que conlleva demasiado tiempo provocando en varias ocasiones molestias a la gerencia del local.
8. Con el objetivo de darle al cliente un servicio óptimo no se puede limitar los productos ofertados en línea, por este motivo un control de inventario llegaría a perjudicar las reservas, limitando las mismas a las cantidades existentes en el inventario.
9. Las necesidades del negocio son reducir los tiempos en los procesos de atención al cliente y no está previsto en el flujo de trabajo del restaurante realizar controles de stock.
10. El tiempo que le tomaría al personal realizar un control de inventarios y hacer que coincida con las cantidades indicadas en algún sistema de inventarios es un tiempo que según la gerencia del local podría ser utilizado para mejorar otros aspectos de mayor importancia.

1.7 Definiciones, acrónimos y abreviaturas

Definiciones

Restaurante:

Usuario: Persona encargada de aprovechar el sistema para realizar las operaciones que al restaurante le interesa que sean automatizadas.

Administrador: Persona con acceso, no solo a las funcionalidades, sino a las interioridades de la BD.

Cliente: Persona que requiere el funcionamiento del sistema para que sea atendida de manera rápida.

Acrónimos

BBDD, BD: Base de datos, Base de datos.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

RUP: Proceso Unificado Racional.

UML: Lenguaje Unificado de Modelado

Abreviaturas

ERS: Especificación de Requerimientos del Sistema

1.8 Descripción general

El "Sistema multiplataforma para el manejo de la información en atención al cliente y gestión de reservas en línea de "My Burguer"" tiene como objetivo general, proporcionar a la empresa de las herramientas de software necesarias para controlar el manejo de la información y mejorar la atención al cliente.

Una de las principales áreas que se implementarán según son los requerimientos de la empresa es el área de seguimiento de reservas en línea expuestos en sus diferentes estados presentados según el rol del usuario logueado; tiene que ser un sistema que pueda ser accedido a través de un portal web, que permita tanto a los

clientes como a los usuarios realizar reservas en línea; también se requiere que el sistema permita armar los combos con los productos (Ej. un combo sería: Hamburguesa Simple con papas fritas, y gaseosa), Además se necesita que la interfaz del sistema muestre las descripciones de cada producto, con su nombre, una foto, y sus precios de venta, asimismo si se trata de combos solo se debe tener una foto del combo completo y debe calcular el precio de la suma de los productos que componen el combo menos su descuento.

La atención al cliente es muy importante ya que ofrece ventajas sobre la competencia, esta atención será activa y voluntaria, es decir, que se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica. Se utilizaran estímulos ópticos, colores fuertes en el diseño del menú, fotografías llamativas y otras características que serán mucho más capaces de despertar la atención en los clientes.

Es necesario que el sistema registre las reservas que se realizan e impriman recibos por cada una, mostrando todos los datos necesarios; también es requerimiento que el sistema arroje reportes tabulares para realizar análisis.

1.9 Perspectivas del producto

El sistema surge para brindar a los usuarios una visualización más sutil acerca de la información en atención al cliente y reservas en línea de la empresa, permitiendo el monitoreo y control mediante una conexión web ya sea desde una estación central o desde cualquier otro lugar.

1.10 Funciones del producto

En términos generales, el sistema deberá proporcionar soporte a las siguientes tareas de gestión la empresa “My Burguer”:

- ✓ Administrar usuarios.
- ✓ Administrar roles.

- ✓ Administrar productos.
- ✓ Administrar combos.
- ✓ Realizar reservas de pedidos.
- ✓ Ver estados de pedidos.
- ✓ Portal Reservas
- ✓ Establecimiento.
- ✓ Reportes:
    - Clientes registrados.
    - Reservas efectivas realizadas por rango de fechas.
    - Historial de reservas efectivas por cliente.
    - Lista de precios.
    - Detalle de productos.
    - Productos más solicitados.
    - Frecuencia de reservas efectivas de clientes top
    - Cantidad de productos presentes según un estado determinado del pedido en un rango de fechas por semana, mes y año.

1.11 Restricciones

Las consideraciones de seguridad que existirán en la aplicación serán: la restricción de control y acceso a la información, ya que dependiendo del usuario y contraseña dispone de unos privilegios o permisos para poder realizar determinadas funciones.

Dado que el sistema implementará la política y los procesos de negocio actualmente vigentes en la empresa, es de esperar que futuros cambios en los modos de trabajo o en las políticas, ejerzan un fuerte impacto sobre el sistema.

En cuanto a las restricciones Hardware/Software, el sistema funcionará bajo el paradigma cliente/servidor.

Será muy importante cumplir con la ley de protección de datos para así mantener la información de nuestra base de datos protegida ante accesos no deseados. Esto

será requisito indispensable en nuestro servidor que será donde se almacene toda la información delicada.

1.12 Suposiciones y dependencias

Suposiciones:

- El usuario final accede al sistema mediante un navegador web con conexión a internet.
- Se supone que el servidor de la base de datos tiene acceso a internet.
- Se asume que los requisitos registrados en el presente documento son estables una vez que sean aprobados por la administración de la Hamburguesería "My Burguer", a partir de ese momento cualquier petición de cambio o incremento de las especificaciones deberá ser aprobado por todas las partes, previo análisis del impacto que dichos cambios puedan afectar al sistema o parte del mismo, a la base de datos, a los usuarios y a la parte desarrolladora en cuanto a recursos de tiempo y costos que supondrá estas modificaciones.

Dependencias:

- El sistema funciona autónomamente, sin necesidad de comunicarse con otros sistemas externos, por lo que no hay dependencias respecto de otros sistemas.
- El sistema seguirá una arquitectura Cliente/Servidor, por lo que la disponibilidad del sistema dependerá de la conexión entre las máquinas en las que residirá el programa cliente y la máquina servidora de datos.
- El sistema interactuará con celulares, tabletas o equipos portátiles.
- El sistema depende de que el usuario final tenga un navegador web con conexión a internet.

1.13 Evolución previsible del sistema

El sistema fue diseñado para ajustarse a las nuevas tendencias del mercado y nuevos procesos de elaboración de control que permitan la evolución de “My Burguer”.

1.14 Requisitos específicos

1.14.1 Interfaces de usuario

En la interfaz de usuario el acceso a la aplicación se realizará utilizando un navegador Web, con contenido basado en los estándares W3C, con una interfaz principal separada en dos franjas verticales, un menú de opciones al lado izquierdo para navegación y las funciones de cada usuario con sus permisos que le correspondan. En la zona central, el inicio o la última vista del usuario.

1.14.2 Interfaces de hardware

Los usuarios finales deberán tener un equipo de escritorio o portátil con conexión a internet.

1.14.3 Interfaces del sistema

El sistema va a ser desarrollado utilizando un servidor web WildFly, un gestor de bases de datos MySQL, plataforma de desarrollo NetBeans y otras herramientas para diseño web.

1.14.4 Interfaces de comunicación

Los protocolos de comunicaciones van a ser TCP/IP entre los clientes y la web y la comunicación entre los navegadores y el servidor HTTP.

Los usuarios y el administrador del sistema realizarán su comunicación a través de internet o en forma local y los clientes accederán vía internet.

1.14.5 Requerimientos de instalación:

Para el correcto funcionamiento del sistema, se necesitará mínimamente un dispositivo con acceso a internet para interactuar con el sistema.

Servidor web, donde alojar el sistema, que soporte java y servidor de aplicaciones Wildfly.

Navegador web, recomendado Mozilla Firefox.

1.15 Requisitos funcionales

Validar logueo Usuario.- El sistema permitirá validar la cuenta de usuario.

Administrar Usuarios

Administrar Personas.- El sistema permitirá listar todas las personas registradas en el sistema.

Registrar datos de Persona.- El sistema permitirá registrar datos de las personas.

Editar datos del registro de una persona.- El sistema permitirá modificar los datos de las personas registradas.

Inactivar una Persona.- El sistema permitirá inactivar o activar a una persona, al igual que todos los usuarios correspondientes a dicha persona.

Ver Persona.- El sistema permitirá ver todos los datos registrados de la persona, además los usuarios creados para esa persona.

Usuarios de una Persona.- El sistema permitirá ver una lista de usuarios correspondientes a la persona seleccionada.

Registrar Usuario.- El sistema permitirá registrar a uno o varios usuarios de una persona activa con un determinado rol y sus permisos correspondientes.

Cambiar contraseña de Usuario.- El sistema permitirá modificar la contraseña de un usuario.

Editar Fotografía.- El sistema permitirá cambiar la opción de cambiar su fotografía.

Editar Rol.- El sistema permitirá cambiar el rol del usuario a sus permisos por defecto de acuerdo al rol seleccionado.

Editar Permisos de Usuario.- El sistema permitirá modificar los permisos de un usuario.

Inactivar Usuario.- El sistema permitirá inactivar o activar a un usuario.

Administrar Roles

Administrar Roles.- El sistema mostrará una lista de los roles registrados.

Registrar Rol.- El sistema permitirá registrar roles con sus respectivos permisos.

Editar Rol.- El sistema permitirá editar los permisos del rol.

Ver Rol.- El sistema permitirá ver los datos y permisos del rol.

Administrar Grupos Intercambiables

Administrar Grupos Intercambiables.- El sistema permitirá listar los grupos intercambiables registrados.

Registrar Grupo Intercambiable.- El sistema permitirá registrar grupos intercambiables.

Asignar Productos a Grupo Intercambiable.- El sistema permitirá modificar la asignación de productos del grupo para ser intercambiables entre sí.

Ver Grupo Intercambiable.- El sistema permitirá mostrar la asignación de productos pertenecientes a dicho grupo.

Inactivar Grupo Intercambiables.- el sistema permitirá inactivar un grupo siempre y cuando no esxistan productos pertenecientes a dicho grupo.

Administrar Productos

Administrar Productos.- El sistema permitirá listar los productos registrados.

Registrar Producto.- El sistema permitirá registrar nuevos productos con sus datos correspondientes.

Modificar Producto.- El sistema permitirá modificar los datos del producto seleccionado.

Ver Producto.- El sistema mostrará los datos completos del producto seleccionado.

Inactivar Producto.- El sistema permitirá inactivar a un producto seleccionado de la lista de productos.

Administrar Combos

Administrar Combos.- El sistema listará los combos registrados.

Registrar Combo.- El sistema permitirá registrar un combo seleccionando los productos que lo compondrán.

Actualizar Combo.- El sistema permitirá modificar sus datos y actualizar sus productos.

Cambiar la Imagen del Combo.- El sistema permitirá cambiar la imagen del como seleccionado.

Ver Combo.- El sistema mostrará los datos completos del combo seleccionado.

Realizar Reservas

Menú de Comida.- El sistema permitirá seleccionar combos o productos que se añadirán al carrito.

Remover.- El sistema permitirá remover ítems del carrito.

Reducir Cantidad.- El sistema permitirá reducir cantidades de los ítems.

Vaciar Carrito.- El sistema permitirá vaciar el carrito.

Reserva de Pedido.- El sistema mostrará el detalle del pedido y permitirá seleccionar características como ser hora de entrega, si el pedido es para llevar o consumir en el mismo local.

Realizar Pedido.- El sistema registrará la reserva del pedido online e imprimirá una papeleta con los detalles de la reserva.

Ver Estados de Pedidos

Pedidos.- El sistema listará los pedidos de los clientes en sus diferentes estados: reservado, ordenado, listo, entregado y anulado según el rol de cada empleado:

- **Mesero:** listo.
- **Recepcionista:** reservado, ordenado, listo, entregado y anulado.
- **Chef**: ordenado.
- **Administrador**: reservado, ordenado, listo, entregado y anulado.
- **Cliente**: reservado y listo.

Ordenar Pedido.- El sistema permitirá emitir una orden para preparar el pedido del cliente aunque la hora de reserva no sea completada.

Pedido Listo.- Indica cuando el pedido está listo para ser entregado.

Pedido Entregado.- Indica que el pedido ya fue entregado al cliente.

Anular Pedido.- El sistema permitirá anular un pedido.

Portal Reservas

Actualizar.- El sistema permitirá actualizar los horarios de atención del restaurante, el estado activo o inactivo del portal y un mensaje de efectivización de reservas.

Establecimiento

Establecimiento.- El sistema mostrará el establecimiento registrado.

Modificar Establecimiento.- El sistema permitirá modificar los datos del establecimiento.

Ver Establecimiento.- El sistema mostrará los datos completos del establecimiento.

Realizar Reportes

Clientes registrados.- El sistema mostrará un reporte con los datos de clientes registrados.

Reservas efectivas realizadas por rango de fechas.- El sistema permitirá visualizar un reporte de las reservas efectivas, es decir, que se encuentran en estado Entregado, en un rango de fechas específico.

Historial de reservas efectivas por cliente.- El sistema permitirá realizar un reporte del historial de reservas en estado entregado por cliente.

Listas de precios.- El sistema mostrará los productos y las variaciones de sus precios en diferentes fechas.

Listas de precios por productos.- El sistema mostrará todos los precioss de cada producto.

Productos más consumidos.- El sistema mostrará una lista de productos indicando su frecuencia de solicitud, en un rango de fechas.

1.16 Requisitos no funcionales

1.16.1 Requisitos de desarrollo

El ciclo de vida elegido para desarrollar el sistema es la metodología RUP.

1.16.2 Requisitos de rendimiento.

El registro de todos los procesos que fueron automatizados deberá ser guardado correctamente, implica la consulta y comparación de los datos en la BD.

La obtención de reportes deberá ser correcta de acuerdo a los registros realizados.

1.16.3 Requisitos de seguridad.

El sistema deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Cuando un usuario intente conectarse al sistema deberá introducir su nombre de usuario y clave de acceso y el sistema deberá comprobar que se trata de un usuario autorizado.

El sistema tendrá distintos tipos de usuarios y a cada uno de ellos se le permitirá únicamente el acceso a las funciones que le corresponde.

El procedimiento de copias de backup y su resguardo debe estar documentado.

1.16.4 Requisitos de fiabilidad

Capacidad de la solución para mantener un nivel especificado de prestaciones en caso de fallos o de infringir sus interfaces especificados.

Cualquier operación (Registros, modificaciones, Bajas y otros) finalizada por un usuario deberá ser procesada exitosamente con una taza de error del 0%. En el caso de un error de procesamiento, la operación no se deberá considerar finalizada

1.16.5 Requisitos de disponibilidad.

El sistema estará accesible de acuerdo al horario establecido por la empresa "My Burguer".

1.16.6 Requisitos de mantenibilidad.

El sistema deberá permitir incorporar modificaciones sin afectar su funcionamiento general y posteriores actualizaciones.

1.16.7 Requisitos de portabilidad.

El sistema debe tener estrategias de regresión para reaplicar las pruebas a la solución cuando se produzca un cambio en los elementos del sistema.

La totalidad del código desarrollado deberá ser compatible con las siguientes plataformas:

- ✓ NetBeans 8.0.
- ✓ HTML5.
- ✓ CSS3.
- ✓ JavaScript
- ✓ jQuery
- ✓ JAVA.
- ✓ MySQL.
- ✓ EJB 3.1
- ✓ MyBatis

1.17 Seguridad informática

La seguridad consiste en tecnologías y políticas es decir que la combinación de la tecnología y política y su forma de utilización determina cuan seguro son los sistemas.

La seguridad informática es el estudio de los métodos y medios de protección de los sistemas de información y comunicaciones frente a revelaciones, modificaciones o destrucciones de la información, o ante fallos de proceso,

almacenamiento o transmisión de dicha información, que tienen lugar de forma accidental o intencionada

Factores de seguridad del sistema desarrollado:

Confidencialidad: Garantiza que la información es accesible exclusivamente a quien está autorizado.

Integridad: Protege la exactitud y totalidad de la información y sus métodos de proceso.

Disponibilidad: Garantiza que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a otros activos de información asociados en el momento que lo requieren.

1.18 Método de seguridad

Para tener una buena seguridad se debe que tener en cuenta tres factores: la prevención, la recuperación, y la detección.

Prevención: la prevención se encarga de preparar el equipo para recibir los ataques, mantener una buena política de seguridad y poder reaccionar al momento, para así evitar el ataque. Los firewalls, IDS, etc. son los que ayudan a evitar el ataque.

Detección: La detección se encarga de detectar los ataques en el momento que se está realizando, y así poder contrarrestarlos debidamente.

Recuperación: Es cuando no se logró evitar el ataque y ya se ha realizado, es la parte más costosa de la operación. Esta parte consiste en recuperar todo como se tenía en un principio borrando el ataque para poder continuar normalmente.

1.19 Medidas de seguridad

Control de Acceso: El sistema debe estar protegido de modo que solo pueda acceder a sus recursos el personal autorizado, para evitar manipulaciones,

suplantaciones de la información, esto se suele conseguir mediante usuario y contraseñas.

Roles: El acceso a la información también se controla a través de la función o rol del usuario que requiere dicho acceso.