



CRM Oasis Curaçao

Especificación de Requerimientos

Septiembre, 2007



Tabla de Contenido

1. Introducción	3
2. Características	4
3. Alcance	4
4. Requerimientos	5
5. Premisas.....	11
6. Estimados	12
7. Comentarios Finales	12

1. Introducción

El presente documento tiene como finalidad informar las principales características y los requerimientos establecidos para realizarse en el proyecto CRM de Oasis Curacao, con base en la reunión realizada con el equipo designado para tal fin, el día 31-08-07 y plasmados en la minuta de reunión de ventas No. 003 (MRV-003).

Los requerimientos que se han identificado y que se especifican en este documento, proveen el marco de referencia para establecer la línea base en el desarrollo de las funcionalidades y productos a entregar como parte del alcance establecido. Las actividades se ajustan a estos requerimientos, los cuales deben ser revisados periódicamente por los entes que se encuentren de alguna manera involucrados con la solución, por lo que se debe manejar, controlar y documentar cualquier cambio que surja en ellos durante su ejecución.

El documento está dividido en tres áreas o secciones:

- **Características de la Solución:** Consiste en indicar las potencialidades y facilidades generales que se considera, debe ofrecer el producto.
- **Alcance de la Solución:** Se refiere al trabajo a realizar y el producto o servicio que se obtendrá al finalizar el proyecto.
- **Especificación de Requerimientos:** Tiene por objetivo servir como instrumento para informar, compartir y formalizar, los requerimientos de la solución. En función de los mismos van a estar alineados los productos y las actividades a ejecutar

2. Características

Los requerimientos especificados tienen el propósito de:

- Facilitar la comunicación y acceso a la información.
- Servir de mecanismo de integración entre gente, procesos e información.
- Habilitar y facilitar el trabajo colaborativo para preservar el conocimiento dentro de la empresa.
- Conformar la red de información interna de la empresa.

3. Alcance

El Alcance para estos requerimientos se ha definido en dos (2) grandes áreas:

- **Forma:**
 - El diseño de las interfaces, basado en estándares e imagen corporativa de la empresa (logo, colores, etc.) y enmarcado dentro de las facilidades de Net2Client.
 - Estructura para presentación del contenido y uso de aplicaciones de apoyo a la gestión empresarial.
- **Funcionalidad:**
 - Facilidades en el CRM como apoyo a la labor diaria de los Trabajadores (Vendedores, Gerentes).
 - Facilidades para la Administración de la información.

4. Requerimientos

En esta sección se describen los requerimientos que se han identificado, además de nuestro entendimiento y recomendaciones para su implantación.

Existen cuatro (4) tipos de requerimientos:

- **Requerimientos Generales:** Son aquellos que especifican el contexto completo, a nivel global, para el desarrollo de la solución.
- **Requerimientos Funcionales:** Son las capacidades que debe poseer el producto final.
- **Requerimientos Técnicos:** Especifican las características técnicas deseables y requeridas a nivel de infraestructura, redes, servidores y computadoras personales necesarias para el desarrollo e implantación de la solución.
- **Requerimientos de Información:** Especifican las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos establecidos reflejados en el alcance del proyecto, son considerados insumos para poder cumplir con los requerimientos generales, funcionales y técnicos.

El proceso para definir los requerimientos involucra las siguientes actividades:

4.1 Identificación de los Requerimientos

Esta etapa contempla la ejecución de las actividades de extracción de información, definición de las especificaciones de la solución, identificación de elementos de datos y su procedencia, así como el análisis de las tareas para determinar las funcionalidades que debe tener la solución.

Para la identificación de los requerimientos generalmente se realizan reuniones de levantamiento de información y/o de tormenta de ideas.

4.2 *Análisis de los Requerimientos*

Los requerimientos se clasifican en función de su prioridad, impacto en la implantación (Alto, Medio y Bajo) y su categorización como requerimientos generales, funcionales, técnicos e información. Esta clasificación permite ordenarlos en función de cuáles son indispensables de satisfacer para poder cubrir la funcionalidad esperada, cuáles pudieran eventualmente no ser desarrollados sin sacrificar con ello la funcionalidad esperada y cuáles pueden ser pospuestos para otras Fases del Proyecto, de acuerdo con las restricciones presupuestarias o estratégicas.

4.3 *Representación de los Requerimientos*

Para facilitar las referencias a los requerimientos se hará uso de una nomenclatura, en este caso la nomenclatura a utilizar es la siguiente:

- G-OC-xx: Requerimientos generales
- F- OC -xx: Requerimientos funcionales.
- T- OC -xx: Requerimientos técnicos.
- I- OC -xx: Requerimientos de información.

Donde: OC es Oasis Curaçao y xx es un número secuencial.

4.4 *Comunicación de los requerimientos*

Consiste en las diferentes actividades que se llevan a cabo para poder obtener los requerimientos plasmados en este documento. Para la identificación de estos requerimientos y levantamiento de información se realizó una sesión de trabajo para el adiestramiento en el CRM, la cual se apoya en las minutas MRV-002 y MRV-003.

4.5 Preparación para la validación de los Requerimientos

Este proceso asegura que el producto resultante esté alineado con los requerimientos, de manera que todos alcancemos los acuerdos propuestos como la validación de los mismos, para lograr su aceptación. Para ello se recomienda la elaboración de Planes de Pruebas de Certificación de manera que se organice la forma en que se probarán y aceptarán los requerimientos y quiénes serán los responsables.

4.6 Seguimiento a los Requerimientos

Consiste en mantener el plan, los productos y las actividades en forma consistente con los requerimientos. Como parte de esta actividad se recomienda realizar reuniones de seguimiento para reportar el status de los requerimientos, y de ser necesario, tomar acciones cuando alguno de ellos requiera de atención y acción particular.

La intención del Control y Seguimiento (traceability) de los requerimientos es recolectar y reportar información acerca del desarrollo de los mismos en varios puntos del ciclo de desarrollo.

4.7 Especificación de cada Requerimiento

Consiste en la descripción de cada uno de los requerimientos identificados. Los requerimientos descritos a continuación constituyen la base para las actividades de análisis, diseño, desarrollo e implantación de la solución esperada por Oasis Curaçao.

- **Requerimiento: G-OC-01**

Diseño para resolución de monitor de 1024px de ancho

Descripción del Requerimiento:

El diseño del CRM se considerará a resolución de monitor de 1024px, para poder incluir todos los elementos o componentes definidos.

- **Requerimiento: G-OC-02**

Diseño de las interfaces del CRM.

Descripción del Requerimiento:

El diseño de las interfaces para el CRM se basa en los estándares e imagen corporativa de la empresa (logo, colores, etc.) y se encuentra enmarcado dentro de las facilidades de Net2Client (formas de entrada de información, manejo de tablas, construcción de reportes, etc.).

- **Requerimiento: G-OC-03**

Diseño del encabezado.

Descripción del Requerimiento:

El encabezado del CRM se cambiará tomando en cuenta el logo y fondo suministrado por Oasis Curaçao.

- **Requerimiento: F-OC-01**

Incorporación de campos adicionales en la tabla CLIENTES.

Descripción del Requerimiento:

Se deben crear los campos necesarios en la tabla CLIENTES para almacenar información que permita la elaboración de los documentos legales. Adicionalmente, se organizaran los campos de manera que estén ordenados y agrupados de forma lógica para facilitar su consulta y llenado.

- **Requerimiento: F-OC-02**

Creación del estatus Reservado.

Descripción del Requerimiento:

En la tabla CLIENTES, se creará en la lista “estatus” el valor “Reservado”, de manera que permita identificar aquellos clientes que deseen reservar un inmueble para su posterior compra.

- **Requerimiento: F-OC-03**

Cambio de Cliente a Propietario.

Descripción del Requerimiento:

Se debe ajustar el proceso actual, que pasa los datos de un cliente a la tabla PROPIETARIOS, de manera que se ejecute cuando: (1) el cliente tenga estatus “Reservado” (2) los datos requeridos para la elaboración de los documentos legales estén completos y (3) formalice la compra pagando completamente la inicial.

- **Requerimiento: F-OC-04**

Configuración de tiempo para la reservación y alarmas

Descripción del Requerimiento:

El vendedor debe poder configurar para cada caso particular el tiempo de validez de la reservación de los inmueble. En base a ese tiempo, se deberá generar un mensaje interno (alarma) una semana antes del vencimiento del plazo y otra un día antes. Este mensaje debe ir dirigido al vendedor, coordinador y gerente general. Llegado el día del vencimiento del plazo si la compra no se concreta, automáticamente el inmueble pasa de “Reservado” a “Disponible”.

- **Requerimiento: F-OC-05**

Modelos de Documentos.

Descripción del Requerimiento:

Se creará una nueva tabla llamada DOCUMENTOS, la cual contendrá modelos de los documentos y formatos utilizados en Oasis Curaçao. Los documentos se almacenarán en formato pdf y podrán ser consultados y descargados por cualquier usuario del CRM; sin embargo el mantenimiento de la tabla se dejará a un usuario responsable, para garantizar la confiabilidad en dichos documentos.

- **Requerimiento: F-OC-06**

Cuadro de Ventas

Descripción del Requerimiento:

Se cambiará la estructura y la filosofía actual de la tabla CUADRO DE VENTAS, de manera que almacene la información relativa a los Apartamentos y esto permita a los vendedores consultar las características (edificio, piso, número, m², número de habitaciones y baños, otras) y el estatus actual (disponible, reservado, vendido). Bajo este esquema, el vendedor solo podrá hacer Reservaciones de apartamentos con estatus disponible y una vez el apartamento lo reserve algún cliente, esta información estará al alcance de cualquier vendedor automáticamente, lo mismo cuando ocurra cualquier otro cambio de estatus.

- **Requerimiento: T-OC-01**

Actualización de la versión de Net2Client.

Descripción del Requerimiento:

Se implantará el CRM de Oasis Curaçao en la nueva versión de versión de Net2Client (5.1).

- **Requerimiento: T-OC-02**

Plataforma para realizar pruebas.

Descripción del Requerimiento:

Se contará con la infraestructura necesaria para desarrollar y realizar pruebas de la solución que se esté implantado sin que afecte el ambiente operacional.

- **Requerimiento: I-OC-01**

Documentación actualizada.

Descripción del Requerimiento:

Actualización de la documentación del CRM. Una vez concluidos los requerimientos y migrado el CRM a Net2Client 5.1, se entregara la Guía de Usuario del CRM, la cual contendrá además de las funcionalidades del CRM, la documentación de las funcionalidades básicas de Net2Client 5.1.

5. Premisas

- Es importante mantener constante interacción entre los miembros del equipo de trabajo, para aclarar dudas o necesidad de información.
- Contar con la información requerida en forma oportuna, para el diseño, desarrollo e implantación de las soluciones contempladas en estos requerimientos.
- Oasis Curaçao suministrará imágenes y pautas de diseño gráfico, para la construcción de las nuevas facilidades que se implantarán, las cuales fueron mencionadas anteriormente en este documento.

6. Estimados

Para el desarrollo de los requerimientos descritos se considera un total de 21 horas, las cuales se desglosan de la siguiente manera:

Requerimiento	Tiempo
G-OC-02. Diseño de las interfaces del CRM	1hr
G-OC-03. Diseño del encabezado	1hr
F-OC-01. Incorporación de campos adicionales en la tabla CLIENTES	3hrs
F-OC-02. Creación del estatus Reservado	1hr
F-OC-03. Cambio de Cliente a Propietario	4hrs
F-OC-04. Configuración de tiempo para la reservación y alarmas	4hrs
F-OC-05. Modelos de Documentos	2hrs
F-OC-06. Cuadro de Ventas	3hrs
I-OC-01. Documentación actualizada	2hrs
Total	21hrs

Los requerimientos no contemplados en estos estimados se asumen como no facturables.

7. Comentarios Finales

- Requerimiento 3 de MRV-003.

Este requerimiento fue transferido a Kernel (departamento encargado del desarrollo y mantenimiento de Net2Client) para su análisis. Más adelante les haremos saber la respuesta a esta solicitud.

- Requerimiento 2 de MRV-003.

En este caso se debe hacer un estimado de crecimiento, donde se indique la cantidad posible de cuentas de correo, ya que la creación de cuentas de correos adicionales implica un cambio en el plan de alojamiento y por lo tanto un incremento en el costo asociado.

- Requerimiento 10 de MRV-003.

En estos momentos, se considera prematuro realizar esta estimación. Lo recomendable es desarrollar los demás requerimientos solicitados los cuales son insumo para este requerimiento y posteriormente retomar el análisis de este requerimiento.