

# Requerimientos de Negocio para Sistema de Pedidos de Cafetería

Versión: 1.1

# Contenido

Contenido

Historial de revisiones

1. Requerimientos del negocio
  - 1.1 Situación actual
  - 1.2 Oportunidad del negocio
  - 1.3 Objetivos de negocio y Criterios de éxito
  - 1.4 Riesgos
2. Visión de la solución
  - 2.1 Declaración de la visión de la solución
  - 2.2 Funciones principales
  - 2.3 Suposiciones y dependencias
3. Contexto del negocio
  - 3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)
  - 3.2 Ambiente de operación
4. Alcance y limitaciones
  - 4.1 Alcance inicial
  - 4.2 Limitaciones y exclusiones

## Historial de revisiones

Autor	Fecha	Comentarios	Versión
Karl Wiegers	13/10/02	Borrador inicial	1.0 borrador
Karl Wiegers	04/11/02	Línea base atendiendo los cambios después de inspección	1.0 aprobado
JM Velázquez	24/09/20	Traducción y adaptación del caso de K. Wiegers	1.0 borrador
Edgar Fernández	07/07/21	Adaptación de ejemplo para Curso de Requerimientos	1.1 borrador

# 1. Requerimientos del negocio

## 1.1 Situación actual

La mayoría de los empleados de Process Impact pasan un promedio de 60 minutos por día yendo a la cafetería para seleccionar, comprar y almorzar. Aproximadamente 20 minutos de este tiempo lo gastan caminando hacia y desde la cafetería, seleccionando sus comidas y pagando sus comidas en efectivo o con tarjeta de crédito. Cuando los empleados salen a almorzar, pasan un promedio de 90 minutos fuera del sitio. Algunos empleados llaman a la cafetería con anticipación para pedir una comida que esté lista para que la recojan. Los empleados no siempre obtienen la selección que desean porque la cafetería se queda sin ciertos artículos. La cafetería desperdicia una cantidad significativa de comida que no se compra y se debe tirar. Estos mismos problemas se aplican al desayuno y la cena, aunque muchos menos empleados usan la cafetería para el almuerzo que para esas comidas.

## 1.2 Oportunidad del negocio

Muchos empleados han solicitado un sistema que le permita a un usuario pedir comidas de cafetería en línea, para ser entregadas en un lugar designado por la empresa en una fecha y hora específicas. Un sistema de este tipo les ahorraría un tiempo considerable a los empleados que utilizan el servicio y aumentaría las posibilidades de que obtengan los alimentos que prefieren. Esto mejoraría tanto su calidad de vida como su productividad laboral. Saber qué alimentos quieren los clientes de antemano reduciría el desperdicio en la cafetería y mejoraría la eficiencia de su personal. La capacidad futura de los empleados para ordenar comidas para entregar a los restaurantes locales pondría a disposición de los empleados una amplia gama de opciones y brindaría la posibilidad de ahorrar costos a través de acuerdos de compra por volumen con los restaurantes. También permitiría un impacto en el proceso que la cafetería maneje sólo almuerzos individuales, confiando en los restaurantes para cumplir con los pedidos de desayunos, cenas, eventos especiales y comidas de fin de semana.

## 1.3 Objetivos de negocio y Criterios de éxito

- ON-1 Reducir el desperdicio en la cafetería en un 50% dentro de los 6 meses posteriores al lanzamiento.
  - Escala: Valor de la comida desechada cada semana por el personal
  - Métrica: Examen de las bitácoras del sistema de inventario de la cafetería
  - Pasado (estudio inicial, 2002): 30%
  - Plan: Menos del 15%
  - Deseable: Menos del 20%
- ON-2 Reducir los costos de operación de la cafetería en 15% dentro de los 12 meses posteriores al lanzamiento.
- ON-3 Incrementar el promedio del tiempo efectivo de trabajo en 20 minutos por empleado, por día dentro de los 3 meses posteriores al lanzamiento.

- CE-1 Lograr que el 75% de los empleados que son clientes actuales de la cafetería, utilicen el Sistema de Pedidos dentro de los 6 meses posteriores al lanzamiento.
- CE-2 Lograr un incremento en la calificación promedio en la encuesta trimestral de satisfacción de la cafetería dentro de los 3 meses posteriores al lanzamiento y de 0.5 y 1.0 dentro de los 12 meses posteriores al lanzamiento.

## 1.4 Riesgos

- RI-1 El Sindicato de Empleados de Cafetería podría requerir que su contrato sea renegociado para reflejar los nuevos roles de los empleados y las horas de operación de la cafetería. (Probabilidad = 0.6; Impacto = 3)
- RI-2 Muy pocos empleados podrían usar el sistema, lo que reduce el retorno de la inversión del desarrollo y los cambios en los procedimientos operativos de la cafetería. (Probabilidad = 0.3; Impacto = 9)
- RI-3 Los restaurantes locales podrían no estar de acuerdo en ofrecer reducciones de precios para justificar que los empleados utilicen el sistema, lo que reduciría la satisfacción de los empleados con el sistema y posiblemente su uso. (Probabilidad = 0.4; Impacto = 3)

# 2. Visión de la solución

## 2.1 Declaración de la visión de la solución

Para los empleados que deseen ordenar comidas de la cafetería de la empresa o de los restaurantes locales en línea, el Sistema de Pedidos de la Cafetería es una aplicación basada en Internet que aceptará pedidos de comidas individuales o grupales, procesará pagos y activará la entrega de las comidas preparadas a la ubicación designada dentro de Process Impact. A diferencia de los procesos actuales de pedidos telefónicos y manuales, los empleados que usen el Sistema de Pedidos de la Cafetería no tendrán que ir a la cafetería para obtener sus comidas, lo que les ahorrará tiempo y aumentará las opciones de alimentos disponibles para ellos.

## 2.2 Funciones principales

- FP-1 Ordenar la comida del menú de la cafetería para recogerla o entregarla
- FP-2 Ordenar comida en restaurantes locales para entregarla
- FP-3 Crear, ver, modificar y eliminar suscripciones al servicio de comidas
- FP-4 Registrar opciones de pago de comidas
- FP-5 Solicitar la entrega de comida
- FP-6 Crear, ver, modificar y eliminar menús de cafetería
- FP-7 Ordenar comidas personalizadas que no estén en el menú de la cafetería
- FP-8 Producir recetas y listas de ingredientes para comidas personalizadas desde la cafetería
- FP-9 Proporcionar acceso al sistema a través de la intranet corporativa o acceso externo por Internet para empleados autorizados

## 2.3 Suposiciones y dependencias

- SU-1 Las computadoras e impresoras habilitadas para intranet estarán disponibles en la cafetería para permitir que los empleados procesen el volumen esperado de pedidos sin perder ninguna ventana de tiempo de entrega.
- SU-2 El personal de la cafetería y los vehículos estarán disponibles para entregar todos los pedidos dentro de los 15 minutos posteriores al tiempo de entrega solicitado.
- DE-1 Si un restaurante tiene su propio sistema de pedidos en línea, el Sistema de Pedidos de la Cafetería debe poder comunicarse bidireccionalmente con él.

## 3. Contexto del negocio

### 3.1 Perfil de los interesados (Stakeholders)

Stakeholder	Beneficio y valor percibido	Actitudes	Funciones de interés mayor	Restricciones
Gerente corporativo	Mejora de la productividad de los empleados; ahorro de costos para la cafetería.	Mayor compromiso para la versión 2; el soporte para la versión 3 depende de los resultados anteriores.	Los ahorros en costos deben superar los costos de uso y desarrollo..	Ninguna identificada.
Personal de la cafetería	Uso más eficiente del tiempo del personal durante el día; alta satisfacción del cliente.	Preocupación por las relaciones sindicales y la posible reducción de personal, de lo contrario, receptivo	Preservación de su trabajo.	Se necesita entrenamiento del personal en el uso de internet; se requiere de personal y vehículos para las entregas.
Clientes	Mejor selección de alimentos; ahorro de tiempo; conveniencia.	Gran entusiasmo, pero es posible que no lo demuestre tanto como se esperaba debido al valor social de almorzar en la cafetería y el restaurante.	Simplicidad de uso; confiabilidad de la entrega; disponibilidad de opciones de alimentos.	Necesita acceso al intranet de la empresa.
Departamento de nóminas	Sin beneficio; necesita establecer un esquema de registro de deducción de nómina.	No está contento con la necesidad de trabajar en el software, pero reconoce el valor para la empresa y los empleados.	Cambios mínimos en las aplicaciones de nómina actuales.	Aún no hay recursos comprometidos para realizar cambios de software.
Gerentes de restaurante	Incremento de ventas; estrategia de mercadeo para generar nuevos clientes.	Receptivos pero cautelosos.	Necesidad mínima de nueva tecnología; preocupación por los recursos y costos de la entrega de comidas.	Puede que no tenga personal ni capacidad para manejar niveles de pedidos; podría necesitar acceso a Internet.

## 3.2 Ambiente de operación

En su primera versión, los usuarios del Sistema de Pedidos de la Cafetería estarán concentrados en los campus de Process Impact, aunque en versiones posteriores se contemplan usuarios fuera de campus. El uso del sistema se incrementa previo a los horarios de comida y es importante asegurar la disponibilidad y capacidad de la red eléctrica y de datos. Actualmente se requiere adaptar tecnológicamente a algunos usuarios del sistema.

## 4. Alcance y limitaciones

### 4.1 Alcance inicial

<b>Función Principal</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Versión 2</b>	<b>Versión 3</b>
FP-1	Comida estándar del menú del almuerzo únicamente; los pedidos de entrega solo se pueden pagar mediante deducción de nómina.	Acepta pedidos de desayunos y cenas, además de almuerzos; acepta pagos con tarjeta de crédito y débito.	
FP-2	No implementada.	No implementada.	Totalmente implementada.
FP-3	Implementada sólo si el tiempo lo permite (prioridad media)	Totalmente implementada.	
FP-4	Registro para pagos por deducción de nómina únicamente.	Registro para pagos con tarjeta de crédito y débito.	
FP-5	Las comidas se entregarán sólo en los campus de la empresa, no en ubicaciones externas.	Se añade la entrega de cafetería a ubicaciones externas.	
FP-6	Totalmente implementada.		
FP-7	No implementada.	No implementada.	Totalmente implementada.
FP-8	No implementada.	Totalmente implementada.	
FP-9	Totalmente implementada.		

### 4.2 Limitaciones y exclusiones

- LI-1 Algunos alimentos que están disponibles en la cafetería no serán adecuados para la entrega, por lo que los menús disponibles para los usuarios del Sistema de Pedidos de la Cafetería serán un subconjunto de los menús completos de la cafetería.
- LI-2 El Sistema de Pedidos de Cafetería se utilizará solo para la cafetería en el campus principal de Process Impact en Clackamas, Oregon.