



**TELCOMUNDO S.A**

**INTEGRANTES: Tatiana Martinez, Cristian Gallego, Julian Torres, Camila Guerrero**

**Servicio Nacional de Aprendizaje Sena**

**Bogotá D.C**

## **INTRODUCCIÓN**

### **Identificar el ámbito empresarial**

La empresa TELCOMUNDO S.A es un agente comercial que trabaja con el portafolio del claro, en donde se encarga principalmente de la telefonía móvil (planes de datos, minutos, mensajes de texto), fijas (hogares) y negocios, el cual busca la comodidad y brindarle el mejor servicio al usuario para que su experiencia con la empresa sea la más agradable.

### **Misión**

Somos una organización especializada en la integración de soluciones efectivas que facilitan a las empresas del sector de telecomunicaciones el logro de sus metas y objetivos corporativos brindando una mayor cobertura de la necesidad de la compañía

### **Visión**

Llegar a ser una compañía líder a nivel nacional reconocida por nuestro trabajo de telecomunicaciones para sí satisfacer las necesidades de los clientes en la venta de servicios.

## **Diseñar instrumentos**

En este momento la empresa busca la creación de una página web la cual busca ahorrar tiempo ya que la tecnología nos ha llevado a tener que adaptarnos a ella y mejorar la estructura de nuestras bases de datos y buscamos llevar un orden sobre las ventas que se realizan diariamente de nuestros servicios llevando un manejo estricto y riguroso, un control con cada venta del cliente, ya que se tendría un mejor orden en nuestras bases de datos.

## **IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD O SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Porque se requiere el software**

La empresa busca sistematizar el proceso de conciliación con los asesores para que sea más cómodo, ágil y práctico, ya que por estar pasando su información de un cuaderno o una carpeta Excel donde llevan un control de registro de ventas. Lleva un tiempo y un proceso, que pueden utilizar con otros usuario/cliente o también en su núcleo familiar, Ya que en la necesidad de nuestro cliente es obtener una mayor respuesta conforme a la comodidad del servicio con su información.

### **Por qué se crea el software y cuáles son las ventajas**

Está basado principalmente en brindar una solución y satisfacción a la empresa en el manejo de una aplicación con un fácil acceso y eficiencia de la página web, La ventaja de esto es que va a estar enfocado especialmente en el control y seguimientos de las ventas y comisiones hechas por cada asesor lo que ayudar a minimizar los tiempos con el cliente.

## **PLANTEAR UNA SOLUCIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Brindaremos una aplicación, que tenga acceso controlado por funcionarios de la misma entidad. Donde ellos podrán encontrar y verificar la información y datos correspondientes de control directo de toda la aplicación, además de ello, cada asesor se le brindara un usuario con su respectiva contraseña, donde podrá ingresar sus ventas atreves de un formulario donde se verificará los datos de la venta que sean reales y no haya ningún tipo de fraude.

al finalizar dicha actividad la aplicación generara un valor de comisión de venta Ahorrando tiempo, quitándoles carga laboral a los líderes para que puedan trabajar en lo importante además al estar sistematizado se mitigaran los errores humanos en la conciliación.

## **Objetivo general**

Actualmente en la empresa tienen acceso 5 líderes comerciales uno por cada ciudad principal y un analista comercial, el cual toda la información la manejan por medio de correo y además de esto el sistema operativo que se utiliza en la empresa es Windows por el momento, mientras buscamos adaptarnos a otros sistemas operativos.

## **Objetivos Específicos**

- Recolectar información sobre todas las necesidades e inquietudes que tenga el cliente para empezar el desarrollo de la página web
- Realizar pruebas antes de la entrega
- Hay que confirmar que todas las necesidades del cliente estén terminadas
- Capacitación sobre el manejo de la página para los empleados

## **Información que maneja la empresa**

La información se maneja con tres informes los cuales son enviados por el operador (líderes o analista comercial) de forma individual, el primer informe es en que se muestra las ventas diarias, el segundo las ventas que pueden ser fraudes y en el tercero el estatus de la legalización que muestran las ventas que están o no legalizadas.

## ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto se realizará en un periodo de 2 años

- **Primera etapa:** Se usará como método de identificación de la problemática donde se sustraerá todos los elementos necesarios para su realización, esto a través de entrevistas y encuestas con los empleados de la compañía que están implicados directamente en el proceso.
- **Segunda etapa:** Se planteará un software que satisfaga las necesidades del cliente según la información recolectada, el cual se le presentará a través de un prototipo utilizando mockup en donde el cliente podrá elegir si quitamos o añadimos con el fin de generar una mayor aprobación del aplicativo.
- **Tercera etapa:** Se entregará el producto finalizado en su totalidad dando una inducción de su manejo correspondiente con sus respectivos manuales y un soporte técnico en caso de que presente cualquier tipo de falla.

El proyecto como finalidad tendrá seis meses (6) de mantenimiento donde se le podrá agregar, cambiar o quitar algo que al cliente no le esté gustando en su momento, después de este tiempo se le cobrará o se le hará un contrato por 6 meses mínimo o el tiempo que él lo requiera.

## LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

### Objetivo de entrevista

El objetivo de las entrevistas realizadas, es buscar que es lo que requiere la empresa para adaptarse a las nuevas tecnologías que llegan a nuestra cotidianidad y que es un elemento básico y primordial para nuestro entorno, buscar cuales son las falencias que tiene la empresa y como se pueden solucionar para que cada día puedan presentar un mejor servicio a los usuarios, para obtener un ambiente laboral en su empresa y comunicación entre líderes y asesores.

### Entrevista al personal de la empresa

La actividad para realizar es una serie de preguntas a personas que trabaja en la compañía **TELCOMUNDO S.A** la primera en cuenta se realizara a el director de la compañía, a un analista y un líder comercial, con esto buscamos obtener información acerca de las problemáticas que hay dentro de la empresa, aspectos por mejorar, el manejo de la información, aplicativos entre otros.

En la segunda encuesta se realizará a los asesores, en esta queremos obtener información principalmente sobre el manejo de los aplicativos, los errores, los tiempos, la viabilidad de estos y la satisfacción con los mismos.



Preguntas que se realizaron, al director de la compañía, Analista y Líder comercial.

### **Director de la compañía**

- ¿Cuál es la actividad de la empresa?
- ¿Qué problemáticas busca solucionar y solventar a través del sistema?
- ¿Qué personal en la compañía tiene acceso a la información?
- ¿Qué sistema operativo maneja y solo usaran ese?
- ¿Qué tipo de consolas de pc manejan?
- ¿En dónde almacenan la información de los clientes?
- ¿Cuál servicio es el fuerte de la empresa en el momento?

Día entrevista: jueves 25 noviembre 2021

Fecha inicio: jueves 25 de junio del 2021, 4:20 p.m.

Fecha final: jueves 25 de junio del 2021, 4:30 p.m.

Duración: 10 minutos

Entrevistado: Laura Natalia Vanegas Gutiérrez

Entrevistador: Cristian Camilo Gallego García

<https://drive.google.com/file/d/16ws9GnU6ZeR4qZrv5mkefQSSrsqgafd/view?usp=drivesdk>

## **Analista**

¿Cuál es su cargo?

¿Qué rol maneja usted en este proceso?

¿Qué tipos de información maneja?

¿Han manejado anteriormente un sistema parecido o similar?

¿Qué dependencias o áreas de la compañía necesitan utilizar el sistema?

¿Cuáles son los pasos del proceso que llevan actualmente que desean mejorar?

¿Qué tan viable ve la posibilidad de que el aplicativo tenga un módulo de preguntas y repuestas?

¿Está de acuerdo en que los asesores reciban formatos en pdf y se auto capaciten ellos mismos?

¿Cuántos asesores se encuentran afiliados a la compañía?

¿Qué información le gustaría que muestre el aplicativo?

¿Cuánto dura el proceso de instalación del servicio a un usuario?

Día entrevista: jueves 25 y viernes 26 noviembre 2021

Fecha inicio: jueves 25 de junio del 2021, 12:45 p.m.

Fecha final: viernes 26 de junio del 2021, 2:00 p.m.

Duración: 30 minutos

Entrevistado: Holmes David Domínguez

Entrevistador: William Guillermo Molina Estrada

[https://drive.google.com/file/d/1kxIPxs0vt\\_czTwMtmFI\\_YjR6ALYwp\\_h/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1kxIPxs0vt_czTwMtmFI_YjR6ALYwp_h/view?usp=sharing)

## **Líder comercial**

¿Cuál es su cargo?

¿Qué función realiza usted dentro de la empresa?

¿Cuántos asesores tiene a cargo?

¿Qué dispositivos manejan los asesores?

¿Qué tiempo demora la instalación del servicio prestado?

¿Qué garantías o beneficios tiene el cliente al adquirir sus servicios?

¿En algún momento tuvo algún cliente insatisfecho y que hizo para remediar ese percance?

¿Qué tiempo permanece en el área con los asesores?

Día entrevista: lunes 29 noviembre 2021

Fecha inicio: lunes 29 de junio del 2021 en las horas de la tarde, 4:20 p.m.

Fecha final: lunes 29 de junio del 2021 en las horas de la tarde, 4:30 p.m.

Duración: 10 minutos

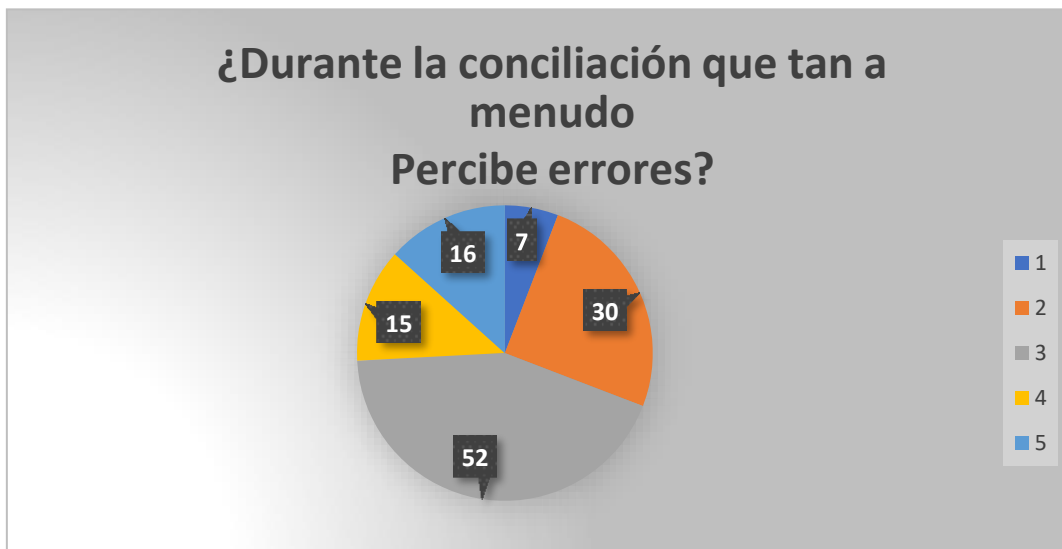
Entrevistado: Daniel Alejandro Rojas

Entrevistador: Jesús David Gómez A

[https://drive.google.com/file/d/182KW2NvpSM2tTNXHvHOvoEYRLa\\_74Q5c/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/182KW2NvpSM2tTNXHvHOvoEYRLa_74Q5c/view?usp=sharing)

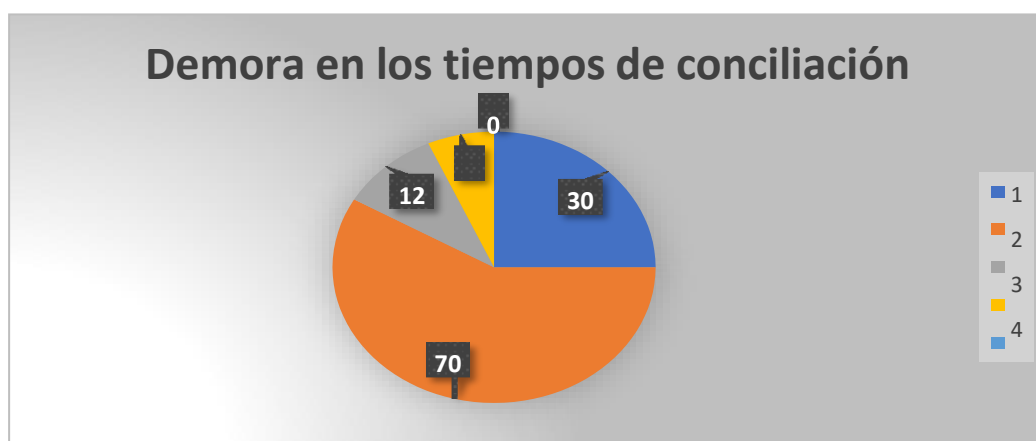
## ENCUESTAS

Grafica N° 1



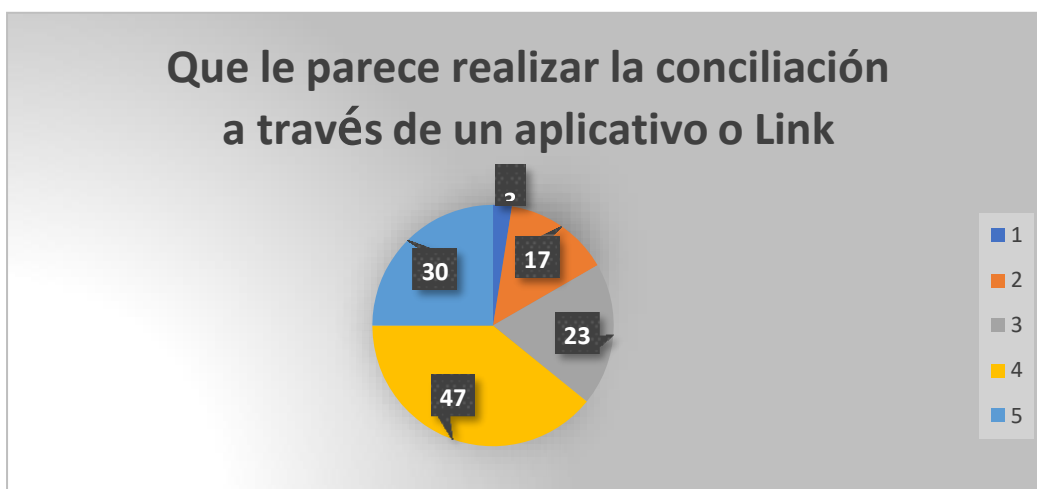
En la pregunta ¿Durante la conciliación que tan a menudo percibe errores? teniendo en cuenta que 5 es satisfecho y 1 nada satisfecho, la mayoría de los asesores estuvieron de acuerdo en que están medianamente satisfechos con la manera con la que perciben los errores.

Grafica N° 2



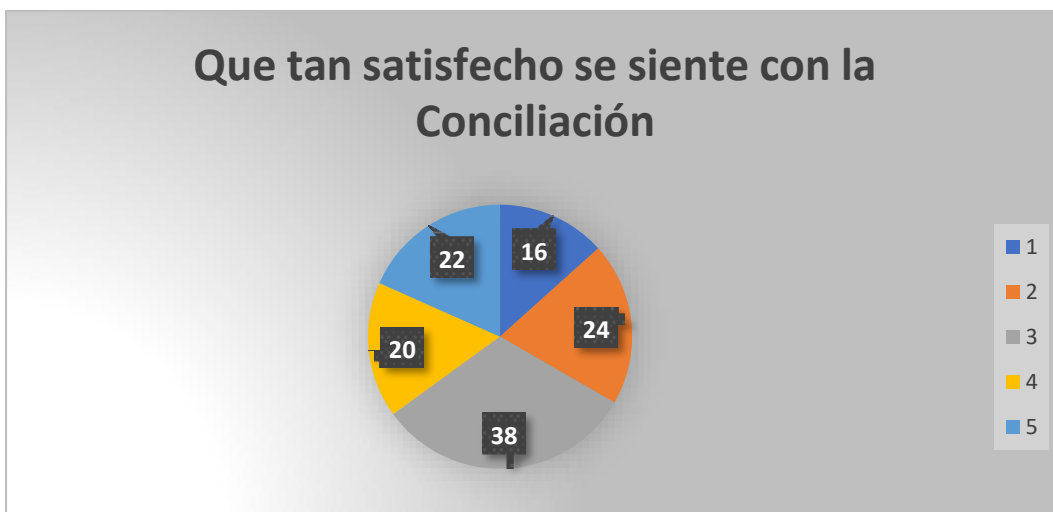
En esta grafica se evidencia la demora en los tiempos de conciliación de los asesores al tratar de agilizarlas ya que es por un medio de un Excel y es complicado pues deben realizar su informe y además de esto agregar todas sus ventas.

**Grafica N° 3**



En cuanto al aplicativo o link los asesores están satisfechos, pues les da la oportunidad de no estar pasando formularios de su cuaderno a un Excel, además agilizarían su proceso ya que pueden estar subiendo sus datos directamente al informe

**Grafica N° 4**



En esta encuesta los asesores están medianamente satisfechos ya que ese tiempo que destinan para realizar la conciliación, lo podrían destinar en otras actividades de su misma labor.

## **VALIDACIÓN DE LA IDEA DE SOLUCIÓN**

Dado los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el desarrollo de un software para mitigar los problemas en los procesos de gestión de la compañía TELCOMUNDO es una excelente implementación, ya que ayudara a mejorar a tener un control de los datos e información subida al sistema y por medio de la misma se podrá verificar que los datos cargados de los clientes por cada asesor, que sean correctos y no haya ningún tipo de fraude, gracias a la creación de este sistema se medirán las ventas diarias de cada asesor y no les permitirá que la venta cargada sea repetida ya que el sistema solo permite que la información sea recibida en tiempo real donde llevara un control en el sistema de seguridad, donde los asesores se motiven a seguir generando ventas ya que el app podrán evidenciar la comisión de cada venta y se ahorrara tiempo, porque se le quitara carga laboral a los líderes y ellos podrán enfocarse a un 100% a capacitación el nuevo personal de asesores.

Mediante los ejercicios realizados por parte del área administrativa de la empresa se ha decidió crear una página web que permita a los asesores consolidar las información de cada persona y/o usuario a la cual es prestado un servicio por la empresa TELCOMUNDO S.A, se plantea el desarrollo de un sistema el cual el asesor pueda subir sus ventas diarias a un sistema donde podrá compilar todos los datos personales del titular y pueda llevar en tiempo real todo lo que lleva del mes en su gestión y de esta misma manera pueda llevar un contabilización de los ingresos que irá percibiendo en comisiones hasta la fecha por cada venta que a generado, también estamos en la búsqueda de facilitar y agilizar los procesos de cargue de información de cada venta realizada por todos los asesor que hay en la compañía, en el momento se lleva información en formatos de Excel la cual quita tiempo tanto El asesor como al líder ya que es la persona que tiene que compilar todos los datos que le envía cada asesor y el hacer un solo archivo para enviar a su líder, buscamos ahorrarles el mayor tiempo posible ya que es un tiempo que pueden estar compartiendo con sus familias o en sus estudios

