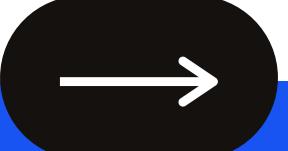


ARGOSAL

Propuesta de implementación
de un sistema web para la
automatización en las ventas y
control de clientes en ARGOSAL

AÑO 2022



SENATI



INTEGRANTES

Oliver Delgado Gonzales

Daniel Campaña Diaz



SENATI

DATOS DE LA EMPRESA

MISION

Lograr que la población a nivel nacional tenga acceso a productos y servicios de calidad con la mas avanzada tecnología en telecomunicaciones a precios accesibles para acercar cada día mas a las personas.

VISION

Ser una empresa líder en la distribución y comercialización de productos y servicios en telecomunicaciones.

VALORES

- Servicio
- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Eficacia y efectividad



DATOS DE LA EMPRESA

OBJETIVOS

4.1

OBJETIVOS COOPERATIVOS

Facilitar la vida de las personas el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunicaciones donde claro opera.
Garantizar que la atención del cliente en relación a claro sea la adecuada antes de comercializar un nuevo producto.
Estar a la vanguardia con la tecnología para ofrecer a nuestros clientes lo último en telefonía móvil.

4.2

OBJETIVOS DEL MERCADO

Ser líderes en telefonía móvil adaptando conductas respetuosas tanto con sus competidores como en el propio mercado.
Captar nuevos clientes para incrementar nuestros volúmenes de ventas y beneficios.
Satisfacer las necesidades de los clientes garantizando una excelente atención ofreciendo la mejor calidad en cuestión de servicios de telefonía móvil a nivel nacional.



PRODUCTOS

Tenemos servicios y tienda

1

SERVICIOS MOVILES

- Postpago
- Prepago
- Roaming
- Cobertura internacional

2

SERVICIO HOGAR

- Internet Hogar
- Fibra Óptica
- Nueva Claro TV (Cables)
- Claro Smart Home

3

TIENDA CELULARES

- Apple
- Samsung
- Xiaomi
- Motorola
- Honor

4

ENTRETENIMIENTO

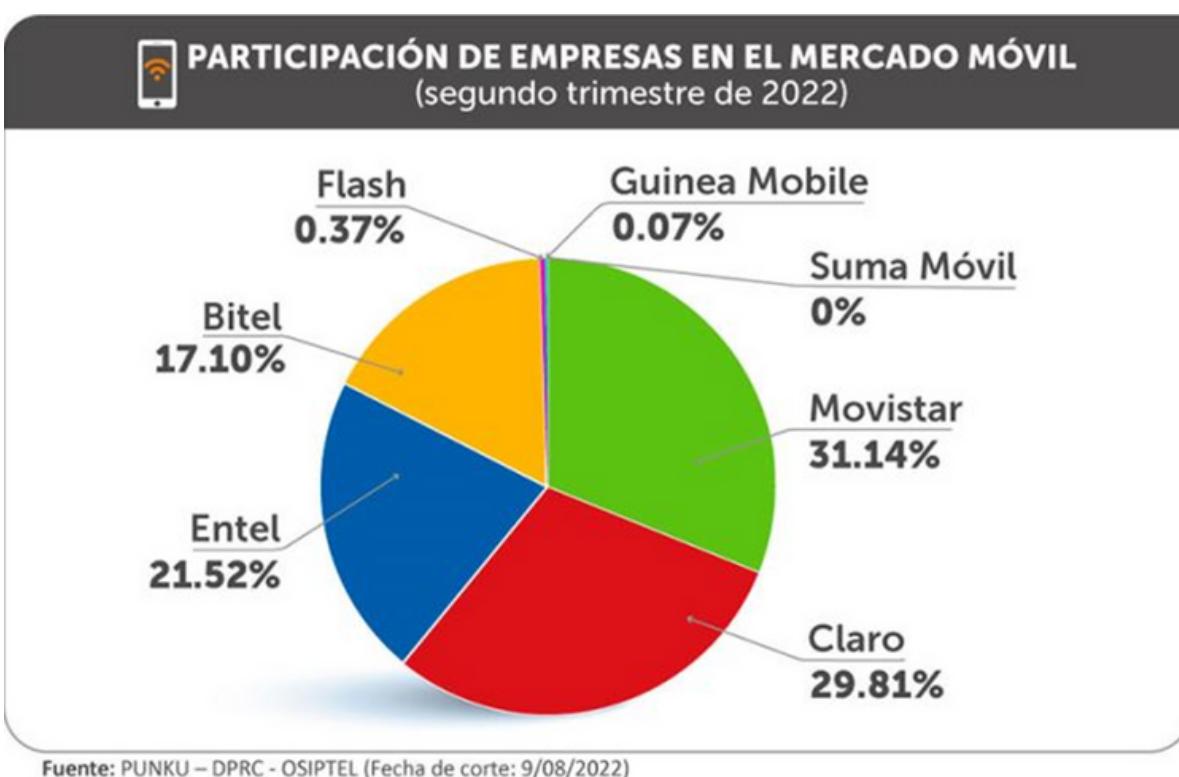
- Netflix
- Claro Gaming
- Claro Música
- Claro Video
- Paquetes Premium (Cable)



SENATI

MERCADO

Nuestra participación de mercado se encuentra ubicada como segundo a nivel nacional.

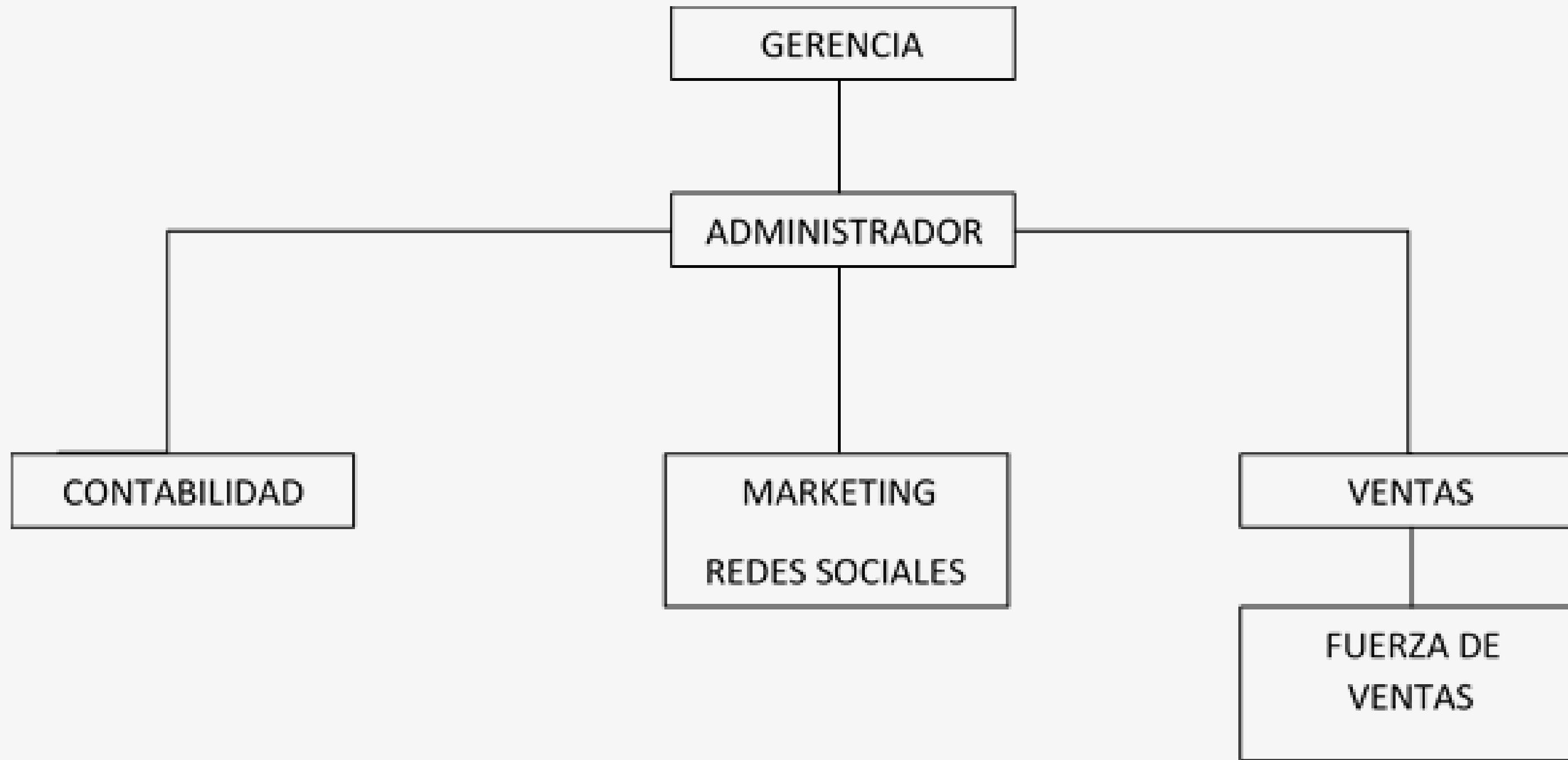


CLIENTES

El perfil de nuestro consumido es el siguiente:

- Geográfico: Tratar de llegar a todos los lugares a nivel nacional.
- Económico: Es Multisectorial, presentamos diferentes líneas de producto que permite dirigirse a diferentes sectores económicos.
- Demográfico: Hombres y Mujeres de 18 a 55 años; buscando consumidores de todas las edades para lograr su bienestar.
- Psicográfico: Personas que buscan estar comunicados y al tanto de lo que sucede de diferentes formas (Teléfono, internet y Cable).

DIAGRAMA DE LA ORGANIZACION



PLAN DE PROYECTO DE INNOVACION Y MEJORA

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA TECNICO EN LA EMPRESA

El problema técnico que la empresa presenta es la falta de un sistema de control de ventas y clientes, la mayoría de las ventas lo realizaba de forma manual, contactando con los clientes y registrándolo en su nota de apuntes. A tal punto de perder clientes ya que no disponía de la flexibilidad para responder a todos al mismo tiempo y a la vez no generar las ventas.

OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INNOVACION Y MEJORA

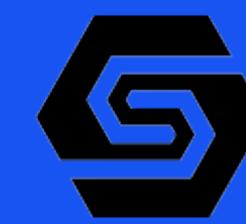
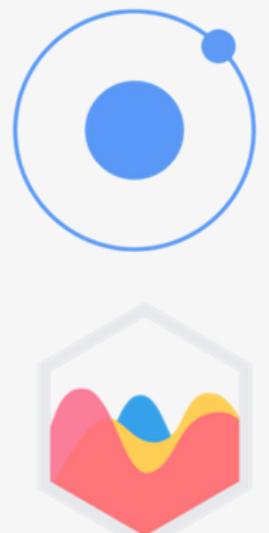
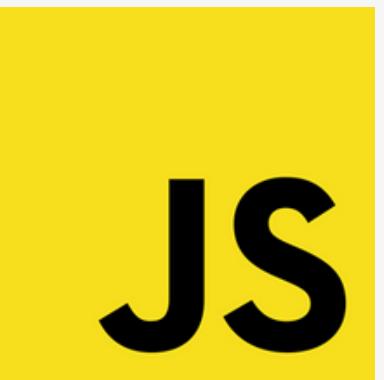
El objetivo principal del proyecto es facilitar el uso para el usuario (Vendedor) que la interacción sea dinámica y en cuanto al administrador (Coordinador) a la hora de usar el sistema pueda observar lo siguiente:

- Interfaz gráfica agradable y de fácil uso para los usuarios.
- Dar mejor facilidad al usuario para poder ingresar de cualquier dispositivo (Teléfono, Tableta, Computador).
- Clientes totales, procesados, denegados y pendientes
- Registro de las ventas filtradas por semana, mes.
- Conteo de los clientes procesados por cada vendedor.
- Creación de un Bot para la interacción con el cliente, y la obtención de más clientes a la vez.

ANTECEDENTES

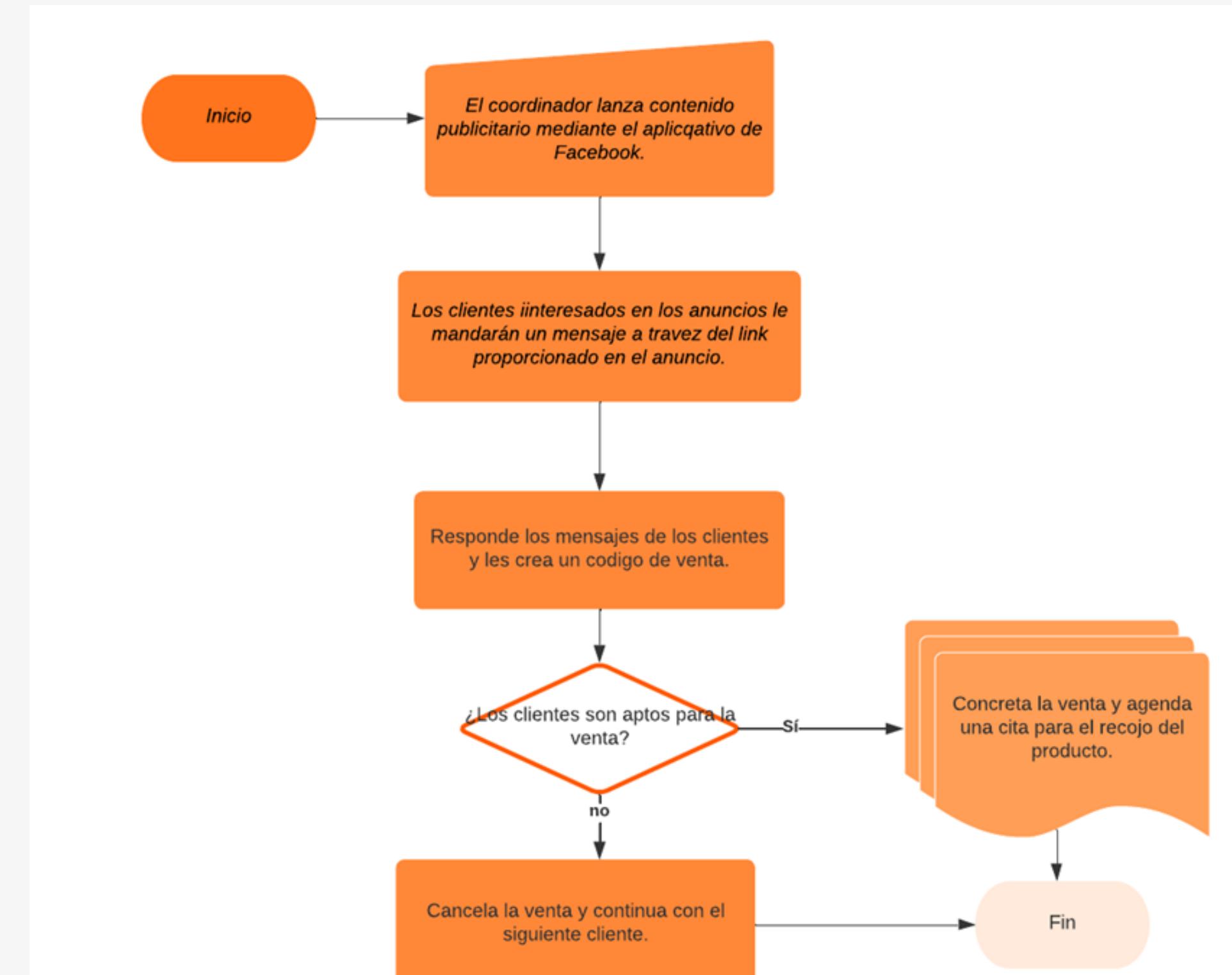
El proceso del negocio era ortodoxo, la gestión era manual los datos obtenidos son almacenados de forma escrita y a la par la perdida de los clientes al no poder comunicarse con todo el público a la vez.

MARCO TEORICO



SENATI

DIAGRAMA DE OPERACION ACTUAL



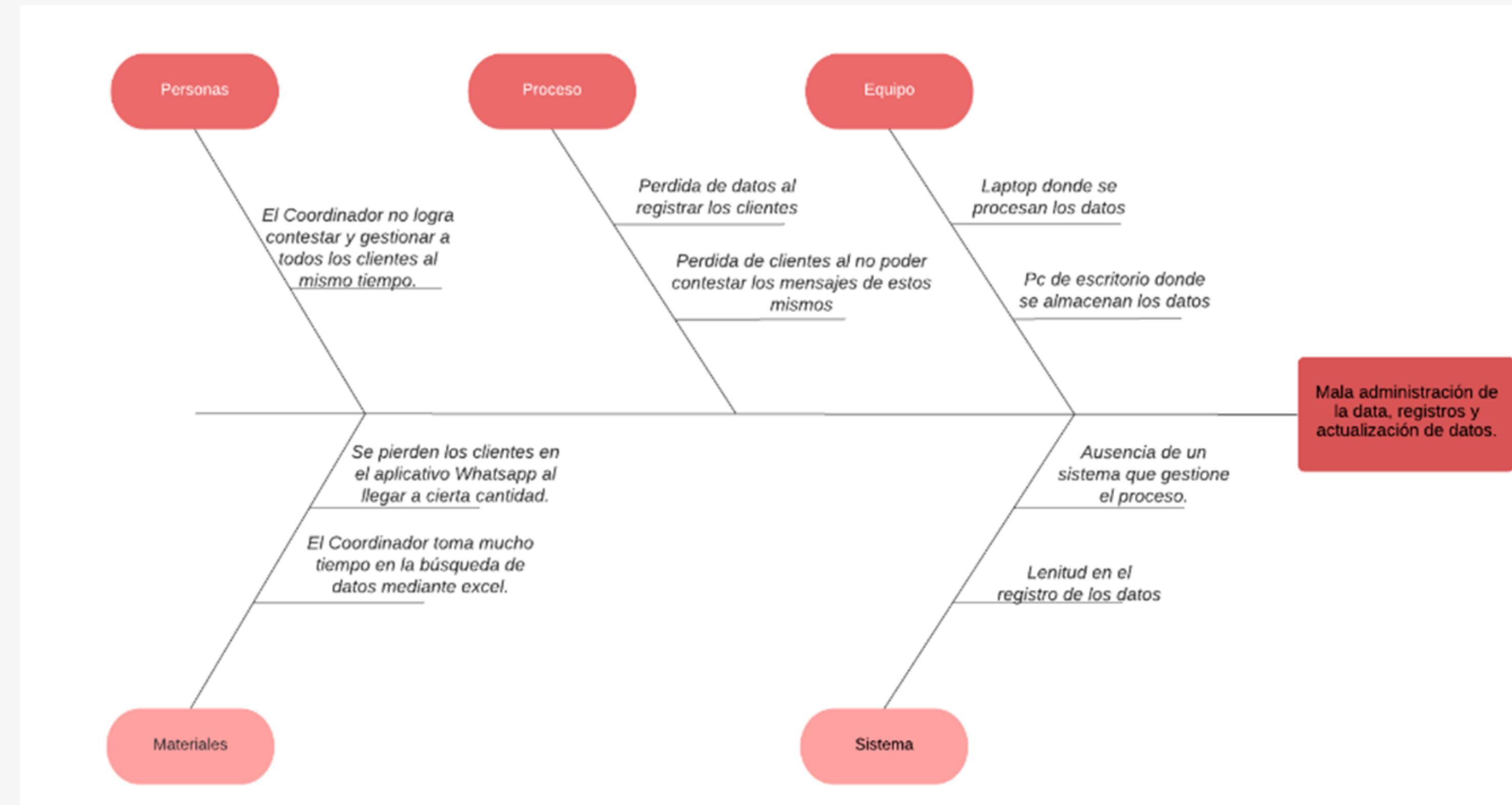
SENATI

EFECTOS DEL PROBLEMA EN EL ÁREA DE TRABAJO O EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA

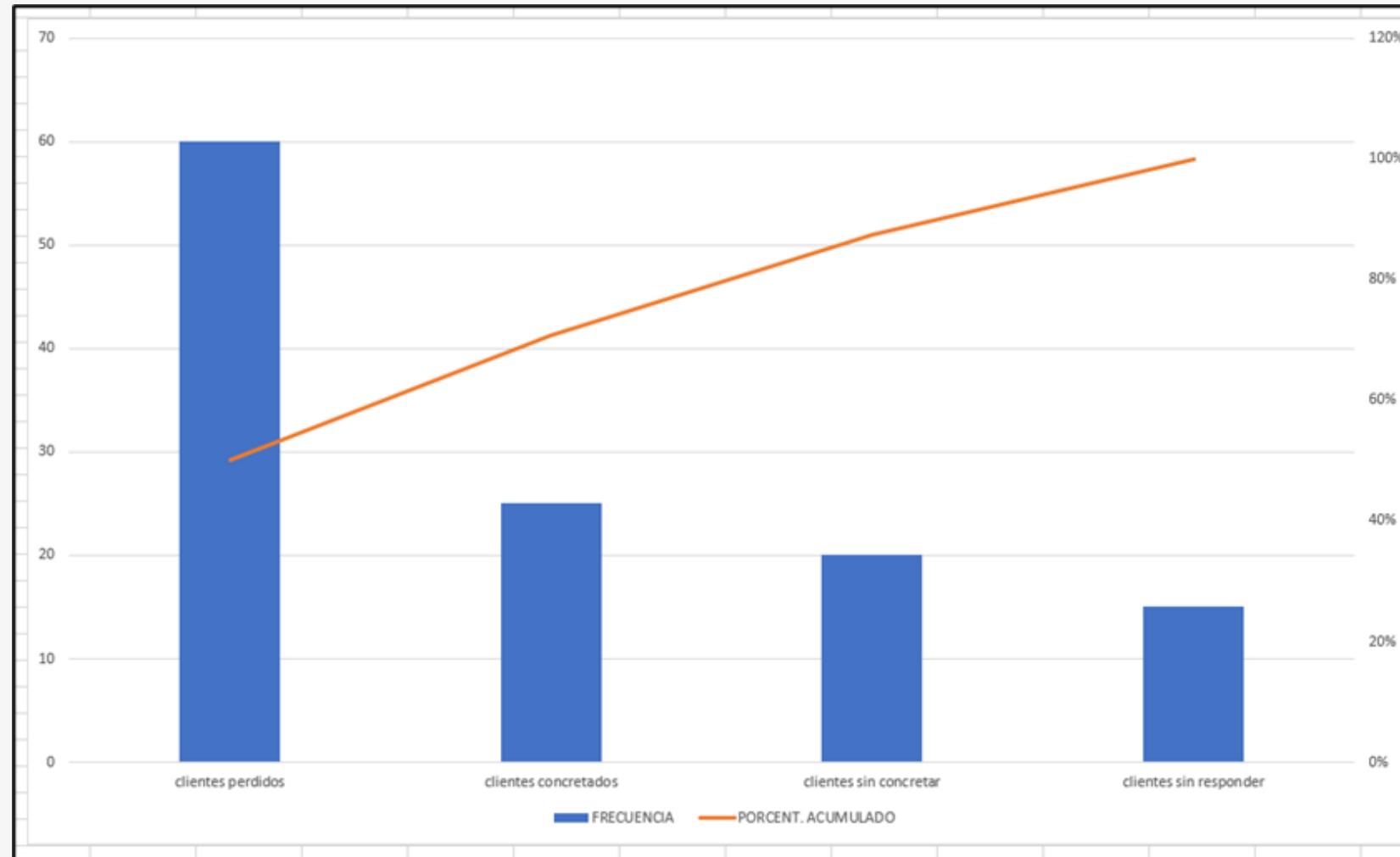
La causa del problema que presenta la empresa es la mala administración de sus campañas (Temporadas de Venta) en las cuales se presenta una pérdida de datos debido a la falta de personal administrativa dedicada a procesar estos mismos o un sistema que los registre, así como también presentan el problema de perdida de ventas ya que el propio coordinador no puede responder a los clientes simultáneamente dejando ventas con clientes inconclusos y hasta clientes sin atender sin atender lo cual afecta a la empresa indirectamente en su publicidad.



ANÁLISIS DE LAS CAUSAS RAÍCES QUE GENERAN EL PROBLEMA



PRIORIZACIÓN DE CAUSAS RAÍCES



ARGOSAL MOVIL				
PROBLEMAS	FRECUENCIA	PORCENT. ACUMULADO	FRECUENCIA ACUMULADA	PORCENT. TOTAL
clientes perdidos	60	50%	60	50%
clientes concretados	25	71%	85	21%
clientes sin concretar	20	88%	105	17%
clientes sin responder	15	100%	120	13%



SENATI

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

El problema actual es que la empresa no cuenta con un sistema que le ayude a registrar los datos obtenidos en una campaña (Temporada de Venta) ocasionando así una pérdida de datos a gran escala sin poder sacar el total de efectividad que tuvo el lanzamiento de la campaña actual ya que muchos clientes quedaron a la deriva y sin atender, y hasta en los peores casos sin registrar.

EFFECTOS DEL PROBLEMA EN EL ÁREA DE TRABAJO O EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA

El proceso actual de la empresa tiene el grave problema de no poder registrar y concretar las ventas con los clientes concluidos o los clientes sin procesar llevando al coordinador a la obligación de tener que llevar toda la gestión a mano, tomando demasiado tiempo para concluir esto registros e incluso podría pasar por alto alguno de estos perdiendo así los datos.

AREA DE CREATIVIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La primera necesidad de la empresa es obtener un sistema de respuestas automatizado para poder llegar a todos los clientes creando así un récord de publicidad buena.

EFFECTOS DE LA NECESIDAD EN LA EMPRESA O MERCADO

Estas necesidades afectan directamente a la empresa ya que se pierden datos de ventas y datos de los mismos clientes evitando así poder usar sus datos en las siguientes campañas y llevando a una pérdida de posibles ventas de los productos de la empresa.

PROPUESTA TECNICA DE LA MEJORA

PLAN DE ACCIÓN DE LA MEJORAPROPUESTA

Crear un sistema que facilite la administración de los clientes con funciones de creación, edición y filtros de búsqueda para organizar los datos del cliente.

CONSIDERACIONES TÉCNICAS, OPERATIVAS Y AMBIENTALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA

Para el uso de nuestro sistema web, debemos contar con conexión a internet siempre, ya sea cableado o inalámbrica.

De esta manera podrá tener acceso a:

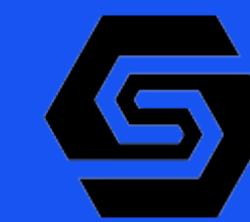
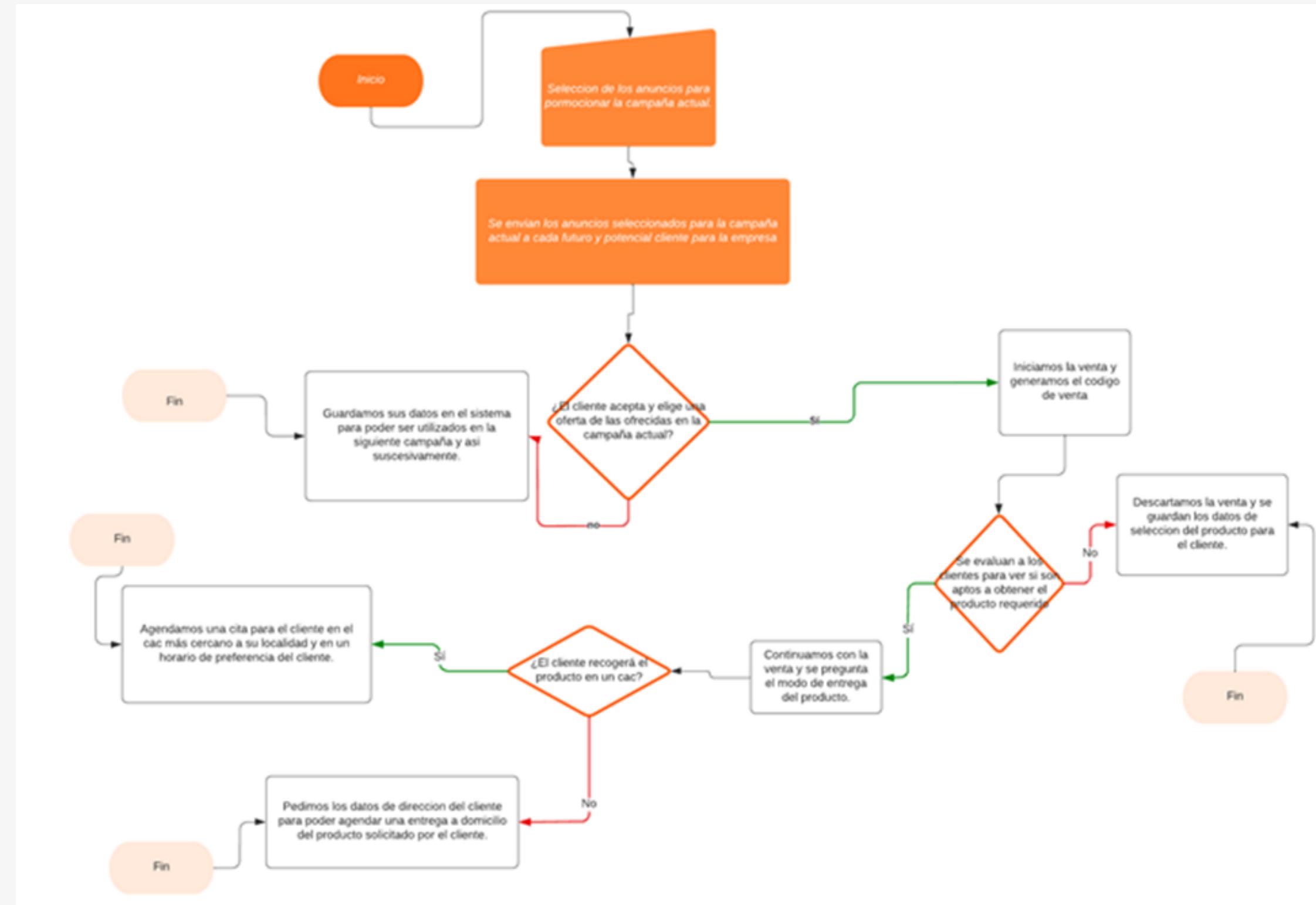
- El administrador tendrá acceso a todo el contenido de las ventas, de la data y la gestión de los asesores.
- El asesor tendrá su vista práctica para que pueda proseguir solo a su gestión.

RECURSOS TÉCNICOS PARA IMPLEMENTAR LA MEJORA PROPUESTA

Para la implementación de este sistema no es necesario una computadora de alta gama, pero también hay que tener en cuenta que hay computadoras que ya están obsoletas en términos de tiempo y rendimiento.

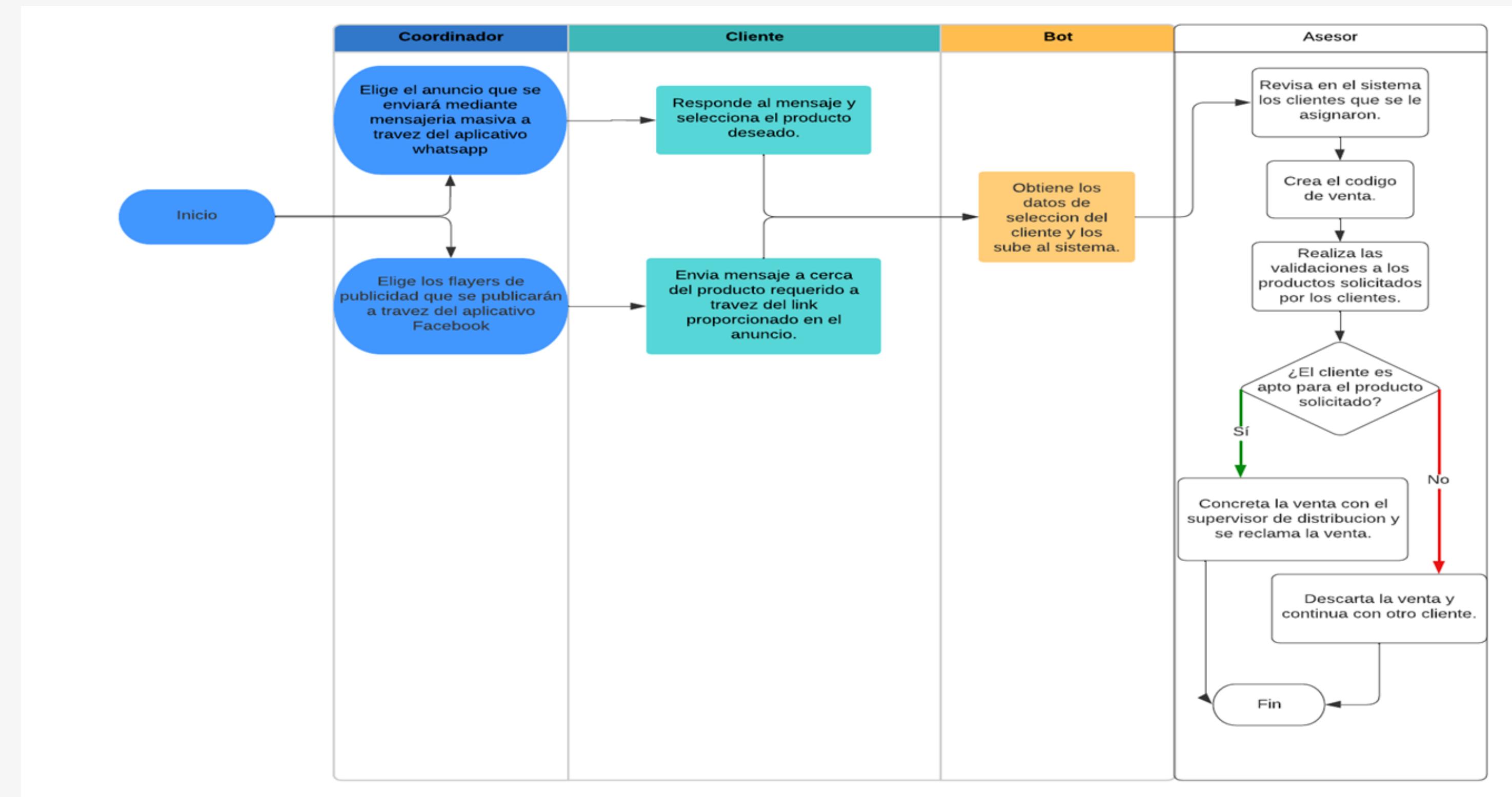


DIAGRAMA DE LA SITUACION MEJORADA



SENATI

DIAGRAMA DE OPERACION



SENATI

PROPUESTA TECNICA DE LA INNOVACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Se implementará funciones que administren bien la data de los clientes, ya sea gestionando los clientes por operadores, planes, teléfonos etc.; también se implementará un chatbot manejado por Manychat para hacer intuitivo la conversación mediante WhatsApp y así recoger los datos.

SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

El sistema que se está creando es necesario para la empresa, ayudar con diferentes reportes ya que la empresa no cuenta con un sistema y es necesario cuando se registre la venta, además el sistema es flexible porque puede abrirse en cualquier navegador y en cualquier dispositivo que tenga conexión a internet.

PROPUESTA TECNICA DE LA INNOVACIÓN

PLAN DE EJECUCION DE LA MEJORA

Para poder ejecutar el sistema que se está creando se debe tener en cuenta las conexiones a internet, que deben de ser siempre estables para navegar mejor en el sistema por sus diferentes vistas, además de los dispositivos que también servirán para el ingreso del sistema dando así una flexibilidad al sistema para usarse en cualquier lugar.

IMPLEMENTACION

Para la implementación del sistema contará con una computadora Core i3 9° generación con una RAM de 12gb y con Windows 10 la cual estará actualizada tanto el software de Windows como el software del explorador ya sea Chrome, Firefox entre otros.

PROPUESTA TECNICA DE LA CREATIVIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA CREATIVIDAD

En este aspecto usamos diferentes vistas (views) para así mejorar la interfaz y sea más amigable con el usuario o administrador dando una mejor interacción sistema-cliente, además de agregar diferentes tonos agradables a la vista, así como diferentes botones que destacan y no permite la confusión del usuario entre todos los datos que hay, también hemos hecho que las vistas se separen entre sí para evitar confusiones a la hora de intercambiar de vistas.

SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

La vista del sistema es importante al momento de manejarlo ya que será intuitivo y fácil de usar para que cualquier asesor (sea nuevo), entenderá como operarlo sin tanta complicación.

PROPUESTA TECNICA DE LA INNOVACIÓN

PLAN DE EJECUCION DE LA MEJORA

A la hora de ejecutarse el sistema lo primero en observar será una página de inicio de sesión donde los asesores y administradores podrán ingresar al SIMD, una vez ingresado los derivara a la página principal de la data de clientes para poder registrar, filtrar, actualizar ya sea los permisos que tenga el usuario.

IMPLEMENTACION

Lo que se implementara para los usuarios será una vista sencilla y fácil de manejar evitando que se confundan a la hora de gestionar las funciones, contara con botones sencillos y evidentes para qué es su uso.

COSTOS DE IMPLEMENTACION

COSTO DE MATERIALES

EQUIPOS Y MATERIALES EN LA OFICINA	COSTO
PC Intel Core I3 9GEN	S/ 0.00
PC Intel Core I3 3GEN	S/ 0.00
Lenovo Yoga Touchpad	S/ 0.00
Internet	S/ 0.00
Impresora HP	S/ 0.00
Impresora Cannon	S/ 0.00



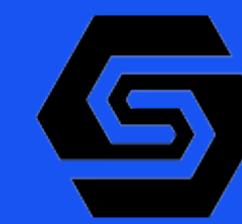
SENATI

EQUIPOS Y CARACTERISTICAS

EQUIPOS DE LA OFICINA	CARACTERISTICAS	MARCA
PC	<ul style="list-style-type: none">• Procesador Intel Core I3 de 3ra Generación de hasta 3.30GHz• Memoria RAM 6.00GB• HDD 500GB• Video Integrado Intel Iris XE	Lenovo
PC	<ul style="list-style-type: none">• Procesador Intel Core I3 de 9na Generación de 3.60GHz• Memoria RAM 8.00GB• HDD 1TB• Tarjeta Gráfica NVIDIA 2090	Lenovo
Laptop	<ul style="list-style-type: none">• Procesador Intel Inside de 1.90GHz• Memoria RAM 4.00GB• HDD 225GB• Grafica integrada Intel Graphics 4000	Lenovo

MATERIALES DEL PROYECTO Y COSTOS

MATERIAL PARA EL PROYECTO	COSTO
Visual Studio Code	S/ 0.00
XAMPP	S/ 0.00
Internet	S/ 80.00
Microsoft SQL	S/ 0.00
PHP	S/ 0.00
Bootstrap	S/ 0.00
JavaScript	S/ 0.00
CSS	S/ 0.00
HTML5	S/ 0.00
ManyChat	S/ 60.00 al mes
WhatsApp Masivo	S/100.00
Publicidad Facebook	S/80.00
JSON	S/0.00
AJAX	S/0.00
APISPERU	S/0.00
JQuery	S/0.00
FileZilla	S/0.00
Cloud Clusters - Managed Hosting PHP	S/60.00 al mes
Cloud Clusters - Managed SQL Server Hosting	S/60.00 al mes
TOTAL	\$/ 440.00



SENATI

COSTO DE MANOS DE OBRAS

MANO DE OBRA	COSTO
Diseño WEB	S/ 500.00
Análisis	S/ 300.00
Implementación	S/ 500.00
Mantenimiento	S/ 500.00
TOTAL	S/ 1,800.00

COSTO DE MAQUINAS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

EQUIPOS DE LA OFICINA	
EQUIPOS	COSTO
PC Intel Core I3 3GEN	S/ 2,100.00
PC Intel Core I3 9GEN	S/ 3,000.00
Impresora HP	S/ 600.00
Impresora Cannon	S/ 1,000.00
Laptop	S/ 1,900.00
TOTAL	S/ 8600.00

COSTO DE HOSTING (RECOMENDACION)

NOMBRE: <u>Managen Hosting PHP</u>				NOMBRE: Managed SQL Server Hosting			
PLAN DEL HOSTING				PLAN DEL HOSTING			
Express	Basic	<u>Profesional</u>	Avanzado	Express	Basic	<u>Profesional</u>	Avanzado
PRECIO: S/20.00 al mes	PRECIO: S/35.00 al mes	PRECIO: S/60.00 al mes	PRECIO: S/122.00 al mes	PRECIO: S/20.00 al mes	PRECIO: S/35.00 al mes	PRECIO: S/60.00 al mes	PRECIO: S/122.00 al mes
FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:	FUNCIONES POR EL PLAN:
<ul style="list-style-type: none"> • 2 núcleos de CPU • 2 GB de memoria • Disco SSD de 60 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 60 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad dos veces al mes • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 núcleos de CPU • 4 GB de memoria • Disco SSD de 100 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 100 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad dos veces al mes • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 núcleos de CPU • 8 GB de memoria • Disco SSD de 160 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 160 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad semanal • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 núcleos de CPU • 16 GB de memoria • Disco SSD de 240 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 240 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad semanal • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Nodó Único</u> • 2 núcleos de CPU • 2 GB de memoria • Disco SSD de 60 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 60 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad dos veces al mes • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 núcleos de CPU • <u>Nodó Único</u> • 4 GB de memoria • Disco SSD de 100 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 100 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad dos veces al mes • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 núcleos de CPU • <u>Nodó Unico</u> • 8 GB de memoria • Disco SSD de 160 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 160 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad semanal • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 núcleos de CPU • <u>Nodó Unico</u> • 16 GB de memoria • Disco SSD de 240 GB • Almacenamiento de copia de seguridad SATA de 240 GB • Ancho de banda no medido • Copia de seguridad semanal • <u>Backup</u> bajo demanda • Soporte técnico 24/7

COSTO DE LA IMPLEMENTACION

IMPLEMENTACION	COSTO
PC's	S/0.00
Internet	S/ 0.00
Hostinger	S/ 20.00
Manychat	S/ 60.00
WhatsApp Send Business	S/ 400.00
Mano de obra	S/ 1,800.00
TOTAL	S/2,280.00

RELACION BENEFICIO - COSTO

ITEMS	PRECIOS
Bruto	S/ 8,600.00
Implementación	S/2,280.00
Total	S/3.70

CONCLUSIONES

- El objetivo es facilitar al usuario, por ello hemos propuesto implementar un sistema completo adaptándose a los requerimientos solicitados por el cliente, para que así tenga una mejor administración hacia la empresa.
- Hemos desarrollado un sistema que consta de 3 vistas, uno será para el administrador, quien tendrá acceso total a todo el sistema, puede crear clientes, editar usuarios, subir datos nuevos en formatos Excel, eliminación de usuarios, edición de metas y vista de reportes mensuales; la otra vista será del moderador quien estará en cargado de editar las metas del vendedor, y por último el vendedor el tendrá los permisos para la creación de clientes, observación de datos como el stock de equipos y ubicaciones de cada punto de venta o centro de atención.
- El recolecto de datos obtenidos mediante la app WhatsApp volverá al embudo de ventas y ofrecer servicios y/o promociones por temporada.

RECOMENDACIONES

Se plantea las siguientes recomendaciones a considerar para futuras necesidades indicadas en la empresa:

- Para continuar con la innovación y/o mejoras del proyecto, agregar una conexión al WhatsApp Business para así tener la posibilidad de interactuar con los clientes mediante el sistema, consiguiendo clasificarlos con más facilidad sin depender de una app de terceros.
- Se recomienda crear un tipo de usuario (Coordinador), anteriormente se realizó la investigación y análisis de la casuística, que el usuario (coordinador) solo subirá los archivos semanales mediante el sistema. Ya que con posterioridad enviaba los archivos Excel mediante un grupo perdiéndose en ello.

¡Muchas gracias!