

Recolecta de información

Presentado por:

Jean Paul Patiño Piñeros
Alan Andrey Rodriguez Avellaneda

Para:

Miguel Angel Lopez Cacho

Bogotá, julio 23 de 2020

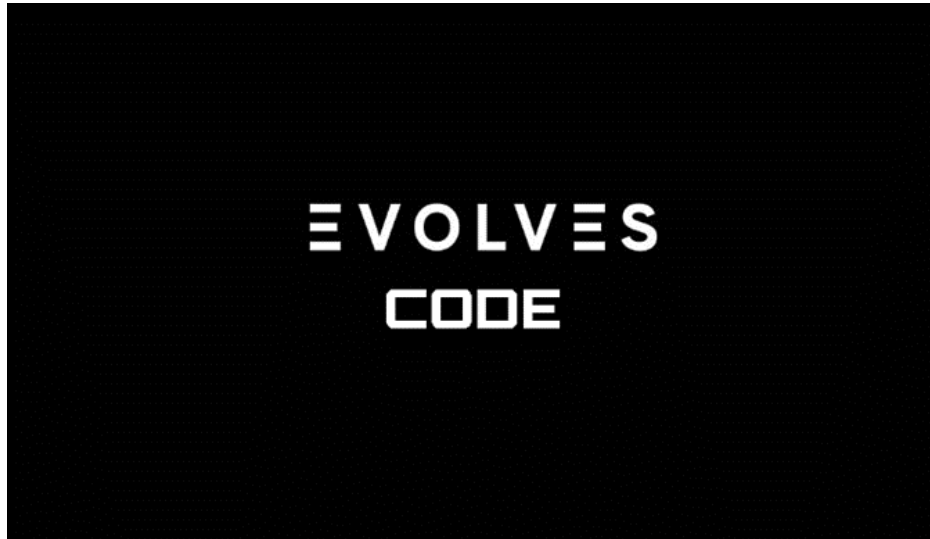
ADSI (2057715)

Sena CEET

Empresa de software

Nombre: Evolves Code.

Logo:



Descripción: Evolves Code es una empresa desarrolladora de S.I (Sistemas de información). Se enfoca principalmente en ofrecer un servicio o ayuda, para que las empresas optimicen y mejoren tanto su calidad de trabajo, como su funcionamiento.

Eslogan: *“Optimizar el futuro conservando el presente”*

Misión: Desarrollar los mejores medios que brinden apoyos para la estimulación del trabajo.

Integrantes/rol:

- **Jean Paul Patiño Piñeros:** Desarrollador y programador.
- **Alan Andrey Rodriguez Avellaneda:** Ingeniero de validación y verificación.

Nombre del proyecto: Custom Glass.

Empresa cliente

Nombre: Aluminios cabrera.

Descripción: Es una empresa encargada de manejar aluminios y vidrios a la medida del cliente, para ser puestas muebles, ventanas, etc. Para proceder a la venta de dichos servicios.

Misión: Diseñar productos de vidrio y aluminio a la medida y gusto del cliente.

Recolección de información

Para realizar la recolecta de información, nuestra empresa ha tomado la decisión de usar la técnica de la entrevista, la cual consiste en hablar directamente con una persona encargada de la empresa, debe conocer bien cada característica, el proceso que siguen para llevar acabo ciertas funciones, entre otras.

Para realizar la entrevista, se decidió dividirla en dos sesiones. La primera sesión se centralizo en un acercamiento directo, para conocer bien el funcionamiento de la empresa. La segunda sesión se centralizo directamente en hallar o encontrar cual era la necesidad de la empresa.

Entrevista sesión 1:

1. ¿Al día más o menos cuántos trabajos tienden a realizar?
2. ¿En dado caso de un trabajo mal realizado independiente al motivo, como le dan solución y cómo manejan la crítica del cliente?
3. ¿Entre los trabajadores como tienden a repartirse el trabajo?
4. ¿En qué temporadas del año sube o baja su clientela?
5. En cuanto al medio de transporte de los productos, ¿Cuenta con una entidad asociada o la empresa cuenta con un transporte propio de esta?
6. ¿Alguna vez se le han cruzado horarios de entrega de productos?, en caso tal: ¿Cómo les ha dado solución a estos inconvenientes?

7. ¿El almacén cuanto abarca, solo a nivel de barrio o distintas zonas de la ciudad?
8. ¿En caso de que las medidas del producto hayan quedado mal a causa de error del cliente como responde ante un reclamo?
9. ¿Con qué frecuencia realiza pedidos cuyas medidas hayan sido tomadas por el cliente?
10. En caso de estar asociado a otra empresa para la terminación de sus productos, ¿Conoce cómo son manejados los precios en distintas situaciones?
11. ¿Su experiencia al momento de manejar pedidos por medio de redes sociales considera que es buena o mala?
12. ¿Cuánto tiempo llevan ofreciendo su servicio?
13. ¿Cree usted que las ventas online son importantes para las empresas?

Entrevista sesión 2:

1. ¿Cuentan con algún catalogo o herramienta la cual permita que los clientes vean sus productos antes de realizar algún pedido?
2. ¿Cómo logran o hacen que sus clientes conozcan de sus servicio y/o productos?
3. ¿Se les han presentado dificultades al momento de enviar las imágenes, ya sea por mala conexión o falta de tiempo?
4. ¿Cómo cree usted que se puede facilitar, dar a conocer de una manera más practica su servicio y/o productos ante sus clientes?
5. ¿Considera que es más fácil manejar un catálogo virtual o físico?, ¿Por qué?

Por la situación actual presentada por la pandemia del COVID-19, la entrevista no fue realizada presencialmente. Ambas sesiones se llevaron a cabo por medio de una llamada telefónica, en la cual se realizaron las preguntas y a medida que el entrevistado iba respondiendo, sus respuestas fueron registradas por medio de un procesador de texto virtual.

Informe de resultados

Respuestas registradas (Sesión 1):

1. ¿Al día más o menos cuántos trabajos tienden a realiza?

RTA= Dependiendo del tamaño requerido por el cliente, si son pequeños se hacen de 3 a 4.

2. ¿En dado caso de un trabajo mal realizado independiente al motivo, como le dan solución y cómo manejan la crítica del cliente?

RTA= Se corrige el trabajo, se hace de la mejor forma y encima se le entrega un obsequio al cliente.

3. ¿Entre los trabajadores como tienden a repartirse el trabajo?

RTA= Se reparten dependiendo la capacidad del trabajador o de su experiencia.

4. ¿En qué temporadas del año sube o baja su clientela?

RTA= Entre octubre a diciembre se presenta la temporada alta, entre enero a marzo se presenta la temporada baja.

5. ¿En cuanto al medio de transporte de los productos cuenta con una entidad asociada o la empresa cuenta con un transporte propio de esta?

RTA= En caso de que la ubicación sea cercana se envía personalmente, cuando es en un lugar alejado se contrata un servicio de otra empresa para que le sea enviado al cliente.

6. ¿Alguna vez se le han cruzado horarios de entrega de productos?

RTA= No, puesto que al momento de programar un pedido se dejan para días distintos teniendo en cuenta el día de entrega de otros productos.

7. ¿El almacén cuanto abarca? Solo a nivel de barrio o distintas zonas de la ciudad

RTA= Ofrecemos servicio dentro y fuera de la ciudad.

8. ¿En caso de que las medidas del producto hayan quedado mal a causa de error del cliente como responde ante un reclamo?

RTA= No se responderá el reclamo, pues antes de proceder a la elaboración del producto se le aclara al cliente que asumirá toda la responsabilidad en caso de error de medidas.

9. ¿Con qué frecuencia realiza pedidos cuyas medidas hayan sido tomadas por el cliente?

RTA= Pocas veces pues normalmente acudimos presencialmente para la toma de medidas.

10. En caso de estar asociado a otra empresa para la terminación de sus productos, ¿Conoce como son manejados los precios en distintas situaciones?

RTA= Conocemos la variación según el porcentaje de trabajo a realizar, con lo cual se hace un subcontrato con la empresa.

11. ¿Su experiencia al momento de manejar pedidos por medio de redes sociales considera que es buena o mala?

RTA= Si es muy buena, pues hoy en día todo es manejado por medios tecnológicos.

12. ¿Cuánto tiempo llevan ofreciendo su servicio?

RTA= Llevamos tres años ofreciendo nuestro servicio.

13. ¿Cree usted que las ventas online son importantes para las empresas?

RTA= Si y no, sí puesto que por este medio se consiguen muchos más clientes y no ya que el cliente no puede conocer con exactitud cómo son los productos de la empresa.

Respuestas registradas (Sesión 2):

1. ¿Cuentan con algún catalogo o herramienta la cual permita que los clientes vean sus productos antes de realizar algún pedido?

RTA= No, no hemos realizado un catálogo.

2. ¿Cómo logran o hacen que sus clientes conozcan de sus servicio y/o productos?

RTA= Cuando un cliente quiere saber respecto a nuestro trabajo, hacemos envío de imágenes por vía WhatsApp o se las mostramos personalmente.

3. ¿Se les han presentado dificultades al momento de enviar las imágenes, ya sea por mala conexión o falta de tiempo?

RTA= A veces, en varias ocasiones ha pasado que al momento de hacer envío de una imagen, la conexión va mal y se tarda en enviarse.

4. ¿Cómo cree usted que se puede facilitar, dar a conocer de una manera más practica su servicio y/o productos ante sus clientes?

RTA= Un catálogo donde los clientes puedan ver los servicio y productos que ofreces, así podríamos optimizar mejor el tiempo.

5. ¿Considera que es más fácil manejar un catálogo virtual o físico?, ¿Por qué?

RTA= Un catálogo virtual, así sería más cómodo tanto para la empresa como para los cliente, ya que podrían informarse mejor desde la comodidad de su hogar y a la empresa le daría más tiempo de realizar otras actividades.

Conclusiones

Una vez analizada toda la información recolectada, concluimos que a la empresa aluminios cabrera le hace falta un S.I en el cual sus clientes ingresen y accedan a un catálogo, donde se muestre la información necesaria de los servicios y productos que ofrece la empresa. Sin embargo, consideramos que también estaría bien hacer un apartado en el cual sus clientes puedan adquirir sus distintos productos.