Control de llamadas y ventas Octocall.

Preparado para: National Travel Antigua, Compañía

Preparado por: David Orantes y Edwin Muj, Estudiantes de Análisis de sistemas II

Julio 29, 2017

# Resumen de ejecución

## Objetivos.

## Objetivo General.

Centralizar y recopilar con exactitud la cantidad de tráfico telefónico; distribuir las llamadas de pasajeros en orden secuencial y lógico al departamento de ventas con la finalidad de garantizar la distribución uniforme de llamada entre los ejecutivos personales de viaje en una temporalidad determinada.

## Objetivos Específicos.

* Registrar con facilidad los datos personales de los pasajeros y su solicitud de servicio (cotización).
* Garantizar la asignación de todas las llamadas telefónicas, de tal forma que la distribución sea equitativa considerando la disposición del agente para atender la solicitud.
* Facilitar el seguimiento de cotizaciones y ventas concretadas, justificando aquellas cotizaciones no culminadas en venta.
* Agilizar el reporte de ventas al departamento de contabilidad, con datos fiables y errores minimizados.
* Facilitar la recuperación de datos, con disposición de filtros de información para análisis puntuales como: Fuentes publicitarios de venta, perfiles de clientes, productos rentables, y productividad de ejecutivos personales de viaje; obtener porcentajes de efectividad de ventas mensuales en referencia al número de llamadas recibidas y cantidad de ventas concretadas
* Posibilitar la interacción con pasajeros después de venta con campañas de fidelización.
* Automatizar procesos manuales de manipulación de datos como facturación y reporte de ventas.
* Mejorar la atención y seguimiento de clientes.

## Alcance

Las soluciones se implementan para National Travel Antigua, agencia de viajes internacionales involucrando a: la operadora de llamadas, departamento de ventas y departamento contable a fin de generar datos indispensables de segmentación para el departamento de marketing y gerencia con lo cual se facilita la toma de desiciones.

## Antecedentes:

En sus inicios la agencia de viajes National Travel Antigua dedicada al servicio turístico extranjero pone a disposición de sus ejecutivos personales de viaje la administración de los pasajeros y los medios con los cuales interactúan.

La forma de administrar las llamadas, como cualquier otro proceso se ha realizado de manera manual, dando cavidad a errores y retrasos en el procedimiento. Ante el crecimiento de la compañía el tráfico telefónico a aumentado, como también el número de ejecutivos personales de viaje con lo cual administrar la distribución y atención al cliente se convierte en una tarea difícil. Por otra parte National Travel Antigua a invertido en sistema contable, administración de redes sociales, Mail Marketing, agenda electrónica para la administración de tareas como también en equipo de hardware. No obstante

## Procesos:

1. Las llamadas son registradas por la operadora, y a la vez son transferidas a un ejecutivo de ventas.
2. El ejecutivo de ventas reporta a contabilidad sus registros.
3. Contabilidad genera los registros en base a llamadas, cotizaciones y ventas para evaluar la efectividad de estrategias de venta.
4. Se analizan los datos para su uso posterior en la toma de desiciones en estrategia de marketing.

Objetivos

Antecedentes

Analisis de factibilidad

Recurso Humano

Tecnica

Económica

Requerimientos (3)

Recepcion de llamadas

Reporte de ventas

Analisis (Diagrama de reportes )

UML

Casos De Uso (2)

De Secuencias (Que se pretende alcanzar con el día)

BD (Las tablas de )

Prototipos

**Desarrollo**

Pruebas

Formato de pruebas

**Calendario**.

ed

Caso de uso

Registro de llamada

Impreso el 14 de octubre