

Innova AQP

Su equipo de trabajo ha sido elegido para desarrollar una solución tecnológica para mejorar los procesos y el servicio brindado por Innova AQP

Introducción al Problema

Innova AQP es una empresa regional que cuenta con personal altamente capacitado en venta y brindar servicios de telefonía móvil. Nuestro personal atiende las solicitudes de venta y reparaciones buscando darles la mejor experiencia a nuestros clientes. Nuestros expertos de confianza están capacitados para brindar asistencia técnica y utilizan piezas originales para reparar tus celulares con la garantía de siempre.

El objetivo de nuestra empresa es garantizar la satisfacción del cliente, nuestro servicio técnico se caracteriza por abarcar cualquier tipo de problemática que presenten sus celulares, trabajando de manera eficiente para lograr los mejores resultados.

Además del servicio de reparación, le brindaremos todo el asesoramiento personalizado para la adquisición al por mayor o menor de nuestros equipos de celulares con personal altamente especializado brindándole precios inmejorables del mercado.

MISIÓN

Somos una empresa regional de comercialización de productos y servicios en el área de telefonía móvil, accesorios confiable, eficiente y ética; orientada a satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes. Somos un aporte positivo para la sociedad, generando empleo directo e indirecto dentro de un buen ambiente de trabajo.

VISIÓN

Ser para el año 2025, líder en la comercialización de productos de celulares y servicios en el sector de telefonía móvil, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y la sociedad.

ENTORNO

La empresa al realizar la venta de sus equipos de celulares a sus clientes los orienta a cómo utilizar el equipo en forma correcta y adecuada, a través de charlas, conferencias, u otros para una utilización correcta del equipo. La empresa es muy cuidadosa al vender sus equipos, para evitar posteriores reclamos, dándoles a todos sus productos un tiempo de garantía.

Existen muchos tipos de averías en los celulares como por ejemplo calentamiento de batería, la batería no dura, no carga bien, no se escucha el altavoz, el micrófono no funciona, sobrecalentamiento del equipo, rayaduras, entre otras, y cada una tiene una solución diferente y algunas muy complejas. La empresa cuenta con un área de reparación de equipo donde se verifica el periodo de garantía del equipo, y al estar vigente se procede a la solución de la avería del equipo, en caso contrario, se procede a que el cliente decida si se repara el equipo. El trabajo que se realiza es de garantía y los clientes pueden estar tranquilos con el servicio brindado, ya que las partes/piezas utilizadas para las reparaciones son garantizadas.

Actualmente existen en el mercado varias empresas de ventas de celulares, pero muy pocas ofrecen el servicio de reparaciones, además, nuestro servicio es de garantía y calidad a nuestros clientes, lo cual nos permite a seguir ofreciendo y mejorando nuestro servicio.

Servicios brindados





Diagnostico general



Mantenimiento preventivo



Cambio de pantalla



Cambio de batería



Reparación del software



Reparación de problemas de conectividad



Reparación de celular mojado



Reemplazo de botones



Venta de accesorios

Encuentra los accesorios originales que necesitas para tus equipos de celular



Visitas técnicas

Solicita la visita técnica de nuestros expertos para realizar el diagnóstico o reparación de tu celular en tu domicilio

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

La empresa ofrece sus servicios a clientes de venta de equipos de telefonía móvil y ofrece el servicio de diagnóstico, mantenimiento, cambio de piezas, reparación por desperfectos o fallas que se presenten. A demás ofrece otros servicios como asesoría, y venta de piezas o accesorios.

La empresa puede atender a sus clientes en las mismas instalaciones del taller o puede realizar visitas técnicas a domicilio.

Procesos de Negocio

➤ Registro y control de técnicos

El encargado del taller lleva en hojas de cálculo la información de los técnicos, la cual mantiene actualizada cada vez que ingresa uno nuevo o se retira alguno.

- Datos personales (*nombres y apellidos, dirección, teléfonos, correo electrónico, año de nacimiento*)
- Datos de su especialización y experiencia laboral.

➤ Registro de control de repuestos y partes

El encargado del taller lleva en hojas de cálculo la información de las piezas o partes, la cual mantiene actualizada cada vez que se compran nuevos o se retira del almacén para realizar alguna reparación o mantenimiento.

➤ Registro de productos a vender

El encargado de la tienda registra en hojas de cálculo la información de los productos a vender (nombre del producto, peso, marca, tipo, descripción del producto, precio, año de fabricación).

➤ Atención en el taller

Los clientes pueden llevar sus equipos móviles al taller para que sean revisados y reparados, según sea el caso.

• Ingreso del equipo

1. El cliente lleva al taller el equipo móvil.
2. El técnico recibe y prueba el estado del aparato.
3. El técnico llena el formato: "Formulario de Ingreso" donde registra los datos del cliente (*nombres, apellidos, dirección, teléfono*), los datos del equipo móvil (*tipo, marca, modelo y descripción del problema o falla*)

4. El cliente firma el formato y el equipo móvil ingresa al taller para que sea revisado y diagnosticado. El técnico indica la fecha en que llamará al cliente para informar sobre el estado del equipo móvil.
5. En la fecha pactada, el técnico a través de email, envía el diagnóstico y presupuesto por el servicio (mantenimiento, reparación, etc) que se realizará en el equipo móvil.
6. Si el cliente acepta el presupuesto, paga por el servicio usando algún medio electrónico (*Yape, Plin, Transferencia Bancaria*) o al contado, y envía los vouchers por whats app, al encargado del taller, según correspondan. Puede dar un adelanto o pagar el monto total.

Sino acepta el presupuesto, recoge su equipo móvil sin ningún costo por el servicio prestado.

- **Salida del equipo**

1. El cliente visita el taller para recoger su equipo móvil.
2. El técnico llena el formato: “Hoja de Servicio” con los datos:
 - a. Datos del cliente (*nombres y apellidos, dirección, teléfono*)
 - b. Datos del equipo (*tipo, marca, modelo, etc*)
 - c. Datos del servicio (*fecha, hora, descripción del servicio realizado, repuestos/piezas usadas, monto del servicio*)
3. El cliente firma el formato y el técnico le entrega una copia.
4. El cliente se retira del taller con su equipo móvil.

➤ **Atención a domicilio**

1. Un cliente solicita un servicio técnico por teléfono o comunicándose por la página web de la empresa o el whats app de la empresa.

El cliente indica sus datos personales (*nombres, apellidos, dirección, teléfono*), los datos del equipo móvil (*tipo, marca, modelo, año de fabricación, y descripción del problema o falla*)
2. El encargado del taller atiende al cliente, consulta en las hojas de cálculo, los técnicos disponibles y sus horarios, para poder programar la visita.

El encargado le dice al cliente el nombre del técnico y el horario de la visita.
3. El técnico visita al cliente en la hora programada, revisa el equipo móvil y hace un presupuesto.

4. Si el cliente acepta el presupuesto, paga por el servicio usando algún medio electrónico (Yape, Plin, Transferencia Bancaria), y envía los vouchers por whats app, al encargado del taller, o puede pagar al contado. Sino acepta el presupuesto, paga por la visita técnica.
5. El técnico al finalizar el servicio (*configuración, mantenimiento, reparación, etc*), llena el formato: “Hoja de Servicio” con los datos:
 - Datos del cliente (*nombres y apellidos, dirección, teléfono*)
 - Datos del equipo (*tipo, marca, modelo, descripción*)
 - Datos del servicio (*fecha, hora, descripción del servicio realizado, repuestos, monto del servicio*)
6. El cliente firma el formato y el técnico le entrega una copia.
7. Al regresar el técnico al taller, entrega todos los formatos de los servicios realizados junto con el dinero cobrado.
8. El encargado del taller recibe los formatos y verifica que correspondan a los servicios planificados en las hojas del cálculo. Revisa también los voucher de los pagos y el dinero entregado por el técnico, para verificar el estado de cuentas.

➤ Programación de visitas a domicilio.

1. El encargado del taller programa en las hojas de cálculo las visitas que deberán realizar cada día los técnicos. Anota los datos de los clientes y las horas en las que deberán realizar las visitas. Anota también el desperfecto, falla o problema manifestado por el cliente.
2. El día anterior entrega a cada técnico la lista de las visitas que deberá realizar al día siguiente, (*impreso o por whats app o correo electrónico*) con todos los detalles de los clientes y los equipos móviles
3. El técnico al regresar al taller, entrega al encargado las “Hojas de Servicio” de los servicios prestados por el técnico. Con esta información compara los servicios brindados y cobrados frente a lo planificado. De esta manera, controla y hace seguimiento al trabajo realizado por el técnico, además controla las piezas/repuestos utilizadas, así como el stock de las mismas.

➤ Reportes

a) Reporte de servicios por técnico

Mostrará la información de los servicios realizados por un determinado técnico. Permitirá que la información se pueda filtrar por fechas.

b) Reporte de servicios por cliente

Mostrará la información de los servicios recibidos por un cliente. Permitirá que la información se pueda filtrar por fechas y montos.

A demás necesita imprimir los siguientes formatos:

- a. Impresión de la Hoja de Servicio
- b. Impresión de servicios planificados para el técnico

Consideraciones

La empresa Innova AQP ha contratado a su equipo de trabajo para crear una solución tecnológica que permita la automatización de los procesos mencionados. Esta solución debe ser desplegada dentro de cuatro meses como máximo, para lo cual está poniendo a disposición de su equipo, los recursos necesarios y el presupuesto para llevar adelante éste importante proyecto.

Su equipo de trabajo debe realizar la planificación del proyecto, definición del alcance, análisis y diseño del sistema, desarrollo y pruebas del sistema, y la puesta en marcha.

La aplicación debe estar diseñada de tal manera que los usuarios puedan utilizarla con facilidad sin necesidad de tener muchos conocimientos en computación.

Desarrollo del Proyecto

- El proyecto será desarrollado en 2 etapas:
 - La Etapa 01 incluye los módulos relacionados a:
 - Registro y control de técnicos
 - Registro y control de repuestos o partes
 - Atención a domicilio.
 - La Etapa 02 incluye los módulos relacionados a:
 - Programación de visitas a domicilio
 - Atención en el taller
 - Reportes.

Entregables

- Planificación del proyecto
- Modelo de los procesos (*notación BPMN*).
- Documentación técnica del sistema de información (*requisitos, modelos con UML, diseño de interfaces y arquitectura*).
- Instaladores.
- Código fuente y scripts de la base de datos.