

## **ANÁLISIS INICIAL DEL CLIENTE**

Nómina del Grupo

- Ñacato Mirley
- Torres Melany
- González Gael

Departamento de Ciencias de la Computación, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

NRC: 20967

TUTORA Ing. Jenny Alexandra Ruíz Robalino

Fecha: 05/05/2025

## Proceso:

### 1. ANTECEDENTES

**Nombre completo dl local:** Brisa de mujer

**Área de trabajo:** Gestor de Ventas

**Nombre del/a Administrador:** María del Pilar Patiño Naranjo

**Competencias:** Nuestra cliente, lleva el control y administración del inventario de productos de perfumería y cosmética, actualización de stock, registro de ventas, reposición de productos agotados, gestión de pedidos de proveedores y atención a consultas de disponibilidad y atención al cliente

### 2. DESARROLLO

Análisis situational – FODA

FORTALEZAS	
F1	Variedad de productos disponibles que permite atraer a distintos tipos de clientes.
F2	Conocimiento profundo del catálogo por parte de la encargada, lo que facilita la reposición y asesoría

### DEBILIDADES

D1	La gestión actual del inventario se realiza en hojas de cálculo, lo que puede generar errores y desactualización.
D2	Ausencia de un sistema automatizado de ventas e inventario impide conocer el stock en tiempo real y costos reales de productos antiguos, lo que le lleva a venderlos por debajo del precio generando pérdidas.

### OPORTUNIDADES

O1	Implementar un sistema automatizado puede mejorar el control del inventario y aumentar la satisfacción del cliente.
O2	Aumento de ventas al tener precios mejor calculados y mayor claridad financiera.

### AMENAZAS

A1	Pérdida de productos por errores manuales en el conteo o por no detectar robos o vencimientos a tiempo.
	Competencia con grandes cadenas que ya cuentan con sistemas avanzados de

A2	gestión e-commerce e inventario..
----	-----------------------------------

### 3. PREGUNTAS

#### Preguntas acerca del contexto:

- ¿Nos podría hablar un poco más acerca de su negocio?
- ¿Cómo se lleva actualmente el control de inventario?
- ¿Cuáles son las herramientas que usa para organizar esa información?
- ¿Qué problemas ha enfrentado con la forma actual en que se lleva el control financiero?

#### FODA:

- ¿Cómo ha afectado al negocio el no tener un control automatizado del inventario o las finanzas?
- ¿Qué dificultades ha tenido para conocer sus ganancias o pérdidas?
- ¿Hay tareas que le gustaría automatizar o simplificar porque le consumen mucho tiempo?
- ¿En qué momento ha sentido que pierde tiempo o dinero por a forma en que gestiona actualmente los procesos?

#### 4. Matriz con el Contexto de la Organización con las partes interesadas

##### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Dueña	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de herramientas digitales para el control financiero</li><li>• Gestión del inventario realizada de manera manual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Digitalizar el control de contabilidad para conocer mejora las ganancias y perdidas</li><li>• Implementar un sistema para registrar y monitorear las ventas de manera eficiente.</li><li>• Automatizar la gestión de inventario para tener un mejor control de stock</li></ul>