



Gestión de turnos y procesos para la empresa OMC Ingeniería

Santiago Cortes Restrepo

Docente: Daniel Felipe Marulanda Posada

Universidad Católica Luis Amigó

Medellín, Colombia

2024

Contenido

Introducción	3
Planteamiento del problema	3
Objetivos	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4
Diagrama de Clases	5

Introducción

El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un sistema de gestión de turnos para OMC Ingeniería, empresa que ofrece múltiples servicios entre los cuales se encuentran, principalmente:

- Ascensores:
 - Reparaciones.
 - Mantenimientos.
 - Modernizaciones.
 - Urgencias.
- Escaleras eléctricas:
 - Reparaciones.
 - Mantenimientos.
- Puertas de unidades:
 - Reparaciones.
 - Mantenimientos.

Estos son algunos de los principales servicios ofrecidos por la empresa y sobre los cuales se hará énfasis para el presente proyecto, esto debido a que son los que se suele solicitar con mayor frecuencia por parte de los +100 clientes que tienen en toda la ciudad de Medellín y sus alrededores.

Planteamiento del problema

En los últimos años la empresa ha experimentado un gran crecimiento y poco a poco se ha ido ganando un lugar entre las grandes corporaciones, abarcando una parte importante de los sectores de la ciudad y siendo los principales encargados de los equipos de empresas de gran renombre como lo es Metrosalud, entre otras.

Como se esperaba, este crecimiento viene acompañado de mayores responsabilidades que, de no ser manejadas correctamente, pueden terminar por afectar a la empresa negativamente. Por lo tanto, es de suma importancia implementar un sistema efectivo con el cuál la empresa pueda asignar oportunamente las tareas a realizar por cada uno de los miembros de la empresa para asegurar el correcto funcionamiento de toda la parte operativa, lo que incluye la gestión de inventarios, asignación de técnicos por especialidad, disponibilidad y

cercanía al lugar, logrando así la mejor optimización de procesos para los servicios que se ofrecen al mercado.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar un sistema de gestión de turnos y procesos para optimizar la asignación de servicios que ofrece la empresa OMC Ingeniería, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Objetivos específicos

- Implementar un módulo que permita asignar turnos a técnicos basándose en su especialización, disponibilidad y la urgencia del servicio.
- Asegurar que el nuevo sistema pueda integrarse de forma correcta con los sistemas de gestión de inventario ya utilizados por la empresa.
- Añadir un sistema de priorización para el manejo de las solicitudes de servicio más urgentes, asegurando una respuesta rápida para el cliente.

Diagrama de Clases

