#### Sistema de información para la gestión de ventas de servicios y gestión de casos de la empresa PTC

Andres Felipe Duarte Olivares

Juan Sebastian Ordoñes Sierra

Ludwig Smith Cardona Gallo

Danna Camila Guerra Rincón

#### *Instructor: Víctor Claudio Vladimir Cortés Arévalo*

#### *Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Bogotá D.C*

#### *Análisis y Desarrollo de Software*

#### *Bogotá D.C, Colombia*

El color escogido para resaltar las entidades será el verde y los atributos serán morados

**UNIVERSO DEL DISCURSO**

PTC Prívate Investigation Technology es una empresa especializada en investigación privada que ofrece una amplia gama de servicios en este campo. La firma se dedica a realizar investigaciones detalladas y confidenciales, utilizando tecnología avanzada y métodos especializados para recopilar y analizar información. PTC se distingue por su enfoque en la precisión y la discreción, atendiendo a las necesidades de sus clientes con profesionalismo y eficacia. Además, la empresa está comprometida con la innovación digital, desarrollando una base de datos robusta y una plataforma integral para la gestión de información, lo que permite un manejo óptimo y seguro de los datos de sus clientes e investigadores. El sistema de información PTC Maneja múltiples datos y procesos para los cuales se necesitan, registros, para el correcto funcionamiento gestión y manejo del sistema para el cual se creará una base de datos sólida teniendo en cuenta las siguientes características.

La base de datos está diseñada para atender a diferentes tipos de **PERSONAS** con DNI, Apellido, Email, Fecha Nacimiento que interactúan con el sistema, se necesita almacenar procesos, datos diferentes de cada uno de los **USUARIOS** y se encuentra la necesidad de asignarles **ROLES** que los diferencien. Entre ellos se encuentran los administradores del sistema, los detectives y los clientes.

A cada uno de estos usuarios mencionados el sistema les permitirá realizar procesos y funciones diferentes para esto se le asignan cuentas al **ADMINISTRADOR DEL SISTEMA** y al **DETECTIVE** o investigador,estos investigadores que cuentan con una especialidad y por ultimo **CLIENTES** y entre los roles se diferencian principalmente por las acciones que les permite el sistema por ejemplo el administrador está encargado de gestionar y realizar el mantenimiento del sitio web del cual se crea un **REGISTRO DE MANTENIMIENTO** realizado este contiene datos como estado del mantenimiento, fecha de inicio, fecha de finalización y una descripción, el administrador y el investigador tienen o pueden tener acceso a la evidencia brindada por parte del cliente. Estos usuarios al tener acceso a información confidencial el sistema se ve en la obligación de tener una **AUDITORÍA** en la cual se guardan datos como fechas de actividad, hora de actividad, estado, descripción de actividad y detalles adicionales esto aplicará para cada uno de estos usuarios y así mantener un buen uso y manejo de estos datos asegurando un buen seguimiento y eliminando la filtración de datos.

Basándose en cómo un cliente hace el proceso de búsqueda de un servicio lo primero que encontrara es un **FORMULARIO DE SOLICITUD** que el sitio web le proporcionará para iniciar el proceso, el cual le solicita datos específicos al cliente como nombres, apellidos, email, numero de teléfono y una descripción del caso. Siguiendo con el proceso de búsqueda los agentes internos o administradores pondrán en contacto el cliente con un investigador del cual llegarán a un acuerdo y por consiguiente a un **CONTRATO** del cual surge la necesidad de registrar y guardar en el sistema para mejorar procesos de administración interna, un correcto seguimiento y un registro de estos mismos los contratos se caracterizan por tener un registro único id contrato, descripción del servicio, fecha inicio, fecha cierre, estado tarifa y cláusulas.

El contrato al que accede el cliente y el investigador siempre depende del tipo del **CASO** que el cliente tenga y el tipo de servicio que requiera, PTC se caracteriza por ser excelente en sus procedimientos y ser un agente de confianza lo cual se traduce en que el manejo de datos del sistema debe ser el más óptimo para tener un seguimiento y asegurar la confidencialidad y un manejo de datos de los clientes excelente para eso se necesitan guardar todas las especificaciones y detalles posibles del caso los cuales son un registro único del caso que lo identifique, el estado del caso, una descripción del caso, la fecha de apertura y fecha de cierre. Una vez se han obtenido los datos del caso, se ha hecho previamente un estimado de precios y se ha realizado el contrato entre cliente y Detective por consecuencia se generará una **FACTURA** la cual el cliente deberá pagar estos datos serán guardados en el sistema con las especificaciones necesarias las cuales son fecha de emisión, estado de pago, total a pagar y una descripción de servicios.

Durante el desarrollo del caso, resulta fundamental informar sobre novedades, eventos o progresos, ya que esto facilita la detección de problemas o adversidades, además de permitir un análisis más exhaustivo del caso. Esta práctica es de suma importancia para que los supervisores puedan llevar a cabo sus tareas de manera efectiva y tomar decisiones informadas. Por ende, surge la necesidad de documentar estos informes o reportes por parte de los investigadores. Estos **REPORTES** contienen información básica pero crucial, como la fecha de creación, el estado del informe y una descripción detallada del mismo. En los reportes se considera necesario incluir la **EVIDENCIA** en el reporte con especificaciones como la fecha de la evidencia y la descripción de la misma pero al encontrarse varios formatos de evidencia surge la necesidad de clasificarlos en **TIPO DE EVIDENCIA** la cual nos brinda las especificaciones necesarias que son documentos, testimonios, fotografías, videos y registros a parte es fundamental resaltar quien hizo el **APORTE** de la evidencia tanto del detective como del cliente.

Y por último pero no menos importante se necesita guardar y documentar el proceso en general del caso para eso se tiene en cuenta el **HISTORIAL DEL CASO** con características básicas pero elementales como una descripción o contenido, fecha de inicio del caso y fecha de finalización del caso.