Análisis costo-Beneficio

El SIS-QSF (Sistema de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones) ofrecerá los siguientes beneficios:

* Reducción de errores: Al ser un sistema que cuenta con verificación de los datos ingresados, se reducen los errores por parte de los usuarios de enviar datos incompletos, erróneos o falsos. Por parte del administrador se reducen errores de conteo y clasificación de las QSF.
* Aumento de productividad: El sistema ayudara a que el administrador se dé cuenta cuando exista algún servicio a tratar, con esto se podrá poner en marcha el proceso de la QSF de manera más rápida.
* Mejor calidad en los datos: Al ingresar los datos se verificara que sean llenados de manera correcta, si no cumple se le informara al usuario para que vuelva a internarlo.
* Mayor disponibilidad de información en tiempo y forma: El sistema permite actualizar la base de datos para ver si existen nuevas QSF, haciendo más eficaz la forma en la que el administrador se dé cuenta de si existen QSF a tratar.
* Comodidad para el usuario: Al contar con una página web, el usuario puede ingresar al sistema cuando él quiera y desde donde él quiera siempre y cuando tenga conexión a internet.
* Mejor rendimiento al crear los reportes: se podrán generar reportes en base a diferentes opciones, se apreciara un gráfico con los porcentajes de acuerdo a lo que el administrador quiera ver.
* Reducción de tiempo de búsqueda de QSF: El sistema permitirá realizar un filtrado de todos los elementos encontrados en el buzón mediante la selección de opciones para el filtrado, reduciendo así el tiempo de búsqueda.
* Almacenamiento de la información: Los datos que los usuarios ingresen de forma correcta estarán guardados en un BD.
* Seguridad de la información: Solo el administrador puede tener acceso a los datos de la BD, por medio de su “Usuario” y “Contraseña”.

Los costos del SIS-QSF son los siguientes:

* Desarrollo del SIS-QSF: será elaborado por 4 estudiantes del ITSUR con ayuda de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, sumándole horas invertidas en investigar cosas de las que no tengamos el conocimiento para su implementación.
* Hardware: para la parte de hardware, el administrador ya cuenta con una pc desde la cual puede ejecutar el sistema, por lo tanto ya no se hace un gasto de hardware.
* Infraestructura: El sistema cuenta con dos localizaciones la parte interna es la aplicación de escritorio, mientras que la externa es la página web. EL costo de cada uno se realizara por separado debido a que la página web cuenta con menos funcionalidades que la aplicación de escritorio. Además se va a incluir el costo del dominio, de lo contrario la página web no funcionara de manera correcta.
* Instalación: el costo de instalación dependerá de cuanto se tarde y las complicaciones que surjan, si las hay.
* Entrenamiento del personal: Se dará una asesoría sobre el funcionamiento del sistema, el costo se calculara en base a las horas requeridas para el buen manejo del sistema.
* Migración de datos: No se migraran datos. Se inicia la BD desde cero, sin datos. No hay costo.
* Mantenimiento: si se desea se puede contactar con alguno de los integrantes del desarrollo del SIS-QSF para ir a revisar que todo esté en orden, o para solucionar algún problema. El costo se calculara en base a la gravedad del problema y horas empleadas.