|  |  |
| --- | --- |
|  | Sistema consultor POR REPARACIÓN y mantenimiento DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS |
|  |  |
| 30/09/2017 | VISIÓN |
|  | *EMPRESA : AUDIOPRO MANIZALES*  *CLIENTE: Alexander Quintero Valencia*  *ADMINISTRADOR DEL PROYECTO:*  *Carolina Quintero Valencia*  *INGENIERO DEL PROCESO:*  *Lorenzo Zuluaga Urrea*  *ESPECIALISTA DE HERRAMIENTA:*  *Andrés Eduardo Cárdenas Jaramillo*  *ESCRITOR TÉCNICO:*  *Santiago Granada Aguirre* |

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción………………………………………………………………….. 3
2. Posicionamiento…………………………………………………………….. 4
   1. Oportunidad del negocio………………………………………………. 4
   2. Planteamiento del Problema…………………………………………. 4
   3. Posición del producto…………………………………………………. 5
   4. Objetivos del negocio…………………………………………………. 5
3. Descripción de usuarios……………………………………………………. 6
   1. Resumen de usuario…………………………………………………… 6
   2. Ambiente de usuario…………………………………………………… 6
4. Descripción del producto…………………………………………………… 7
5. Diagrama de contexto………………………………………………………. 7
6. Restricciones………………………………………………………………… 8
7. **Introducción**

Audiopro Manizales es una corporación constituida en la ciudad de Manizales desde hace más de 20 años, la cual se dedica a la reparación, actualización de equipos electrónicos en el área de sonido profesional y de dar garantía a los productos de grandes empresas en el área del sonido en todo caldas: como sintetizadores, consolas de audio entre otros.

Audiopro necesita resolver ciertos problemas que ha encontrado en el que hacer del negocio durante algún tiempo. Estos problemas radican principalmente en la comunicación con los clientes en el sentido de que se quiere mantener informado a todos los clientes del estado de sus productos en cualquier momento del proceso y así realimentar al cliente de lo que se está haciendo en todo momento con su dispositivo y así pueda tomar decisiones de qué hacer con él. Además la variable tiempo es un factor importante al momento de dar una respuesta oportuna, por todo lo anterior es importante realizar un sistema de información que ayude a mejorar los servicios ofrecidos por la empresa y así tratar de aminorar los costos para el cliente y para la empresa en si misma.

Con las políticas que actualmente utiliza la empresa y debido a que no existe un proceso que soporte la gestión del negocio, los clientes tienen continuamente hacer uso del teléfono para conocer el estado en que se encuentran los dispositivos que depositaron allí. Lo anterior se está convirtiendo en un problema para la compañía y para el mismo cliente debido a que ellos realizan llamadas en tiempos no laborales como festivos y dominicales entre otros. Ocasionando así que este no siempre obtenga la respuesta oportuna que desea, que es conocer sobre sus dispositivos.

Así es como se pensó en un generar un sistema que permita a los clientes tener acceso a información veraz y actualizada del estado de reparación de los diferentes equipos electrónicos en los siguientes aspectos:

* Conocer del diagnóstico que se genera al momento de revisar el problema del equipo electrónico.
* Saber si su equipo tiene o no reparación.
* Conocer el costo por reparación
* Autorizar la reparación del equipo o rechazar reparación.
* Una vez reparado saber la fecha en que puede recoger su equipo.

También se ha pensado en mejorar la forma en que se registra la entrada de un equipo, actualmente el negocio cuenta con un aplicativo de escritorio de uso libre el cual le permite generar un número consecutivo de entrada y registrar datos del cliente y del equipo e imprimir un formato que es entregado como constancia de recibido, la idea es que el nuevo sistema permita tener un control más detallado de esta entrada donde se mantendrá el formato y se hará uso del número consecutivo para que el cliente consulte el estado de su equipo vía web.

1. **Posicionamiento**
   1. **Oportunidad del negocio**

El uso de las tecnologías de la comunicación han revolucionado la forma como las personas interactúan con la información y como las pequeñas y grandes empresas promocionan sus negocios; el estar a la vanguardia con el uso de las comunicaciones es uno de los factores, por no decir el principal hoy día, para que los negocios alcancen el éxito. El contacto permanente con los clientes es un aspecto fundamental para lograrlo, es por ello que al poder poner en práctica el “Sistema consultor por reparación y mantenimiento de equipos electrónicos” el negocio podrá:

* Darse a conocer de forma continua y sin gran esfuerzo.
* Tener presencia en internet permite dar una buena imagen de prosperidad y futuro.
* Fidelizar los clientes existentes y la adquisición de nuevos.
  1. **Planteamiento del problema**

El problema: No disponer de un sistema de información adecuada y oportuna en la actualidad, hace que la competencia tenga ventajas sobre la compañía.

Afecta: los clientes que en ciertos momentos requieren conocer del estado de su equipo y no pueden obtenerlo.

Lo cual tiene como impacto: el incremento de clientes insatisfechos y deterioro de la competitividad de la empresa.

Una solución exitosa sería: canalizar la información para hacerla más asequible, más detallada en tiempo real al t.

* 1. **Posicionamiento del producto**

Para La empresa Audiopro Manizales

Quien Desea que sus clientes obtengan la información que requieren de forma oportuna.

El producto Sistema consultor por reparación y mantenimiento de equipos electrónicos.

Que Genera una orden de entrada con el cual el cliente podrá consultar inicialmente el diagnostico de su equipo y autorizar su reparación al igual que consultar el estado de la reparación y la fecha de salida.

El producto Permitirá registrar, además publicar el diagnóstico de la revisión del equipo y las partes a cambiar o reparar y el costo de la reparación.

Consultar la autorización o rechazo que hace el cliente, cambiar el estado de diagnosticado por en reparación o rechazado.

Actualizar el avance de la reparación a reparado y registrar la entrega de un equipo.

* 1. **Objetivos del negocio**

El objetivo del negocio es ofrecer el servicio de reparación, mantenimiento prevención y análisis de todos aquellos dispositivos que tienen que ver con el ámbito de la música y el audio.

1. **Descripción de usuarios**
   1. **Resumen de usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
| Profesional en electrónica digital | Encargado del registro de entrada, del registro del diagnóstico, del registro de reparación y la salida del equipo.  Consultar datos de los equipos que entran, de los equipos entregados que no se repararon y de los que se repararon. |
| Secretaria | Podrá realizar el registro de entrada y el registro de salida de un equipo. |
| Cliente particular o empresa | Podrá consultar el diagnóstico del equipo, autorizar la reparación o rechazarla, si ha autorizado la reparación podrá consultar si se encuentra en reparación o ya fue reparado. |

* 1. **Ambiente de usuario**

En las instalaciones del negocio se cuenta con un computador de escritorio que es manejado por la secretaria, donde se encuentra instalado el navegador Google Chrome con el que acceden a internet y hacen uso de correo electrónico, también tiene instalado un gestor de órdenes para laboratorios de electrónica el cual fue descargado de una página a la cual el Audiopro se encuentra inscrito, este gestor se llama CPreparaciones, con este aplicativo registran la entrada de los equipos y la salida.

Actualmente cuenta con aproximadamente unos 100 clientes regulares y más de 500 clientes esporádicos; entre los clientes regulares cuenta con empresas como Yamaha Musical, Confa, Caracol, Rcn, radio Condor, Universidad de Manizales, Universidad Autónoma, Universidad de Caldas, Colegio San Luis, Iglesias cristianas, Thunder, Acustic, algunas discotecas como Casa de Fernando, Carrataplan, entre otras, Músicos y sonidistas profesionales tanto en Manizales como en Chinchina y Pereira, Salamina, la Dorada y otras empresas más.

1. **Descripción del producto:**

El software que se realizara va a mejorar la gestión interna del negocio, en cuanto a la gestión y manipulación de información de todos los productos y de todos los clientes, también mejorara la comunicación con el cliente, para que así este conozco en todo momento y en tiempo real en que esta se encuentra su producto, si tiene reparación no, si lo cubre la garantía y cuánto tiempo tardara la reaparición. Lo que se quiere en general es mejorar la comunicación con el cliente y que este se encuentre satisfecho con todo el servicio prestado.

1. **Restricción:**

No existen restricciones.