Las instalaciones deportivas que desarrollan eventos internacionales, han identificado la necesidad de disponer de un sistema de seguridad para apoyar la realización de un evento deportivo. La empresa SEGURA no cuenta con un sistema para dar soporte a esta necesidad, pero ha identificado la necesidad por lo que se entrevistó con posibles clientes del mismo, obteniéndose los resultados siguientes:

**Cliente:** Para apoyar el evento deportivo se requieren muchos sistemas de información de todos tipos. Una meta principal es la seguridad de todos los asistentes. Tenemos varios puntos de acceso a la instalación y dentro de ella hay que vigilar todo lo que ocurre por lo que hay que contratar a muchas personas que nunca pueden abarcar toda la superficie.

**Empresa:** A partir del estudio de la tecnología existente podemos hacer una propuesta que incluya cámaras de video que graben todo lo que está ocurriendo en cualquier punto de la instalación, alarmas contra intrusos por todo el perímetro y cables trampa con información de identificación para obtener reportes en tiempo real de actividades sospechosas.

**Cliente:** Me parece bien, ¿cómo podríamos acceder a sus servicios?

**Empresa:** Ud.se entrevista con el director de servicios de nuestra empresa suministrándole los datos de la instalación. En este momento, el director de servicios elabora un contrato que recoge el estudio de viabilidad que respalda el análisis que hará el diseñador de sistemas de seguridad sobre la propuesta de infraestructura y la ubicación adecuada para garantizar la seguridad de los asistentes. Una vez firmado el contrato por el cliente, el director de servicios pasa al diseñador de sistemas de seguridad, esta última visita la instalación para recoger datos sobre su estructura y elaborar una propuesta de diseño del sistema de seguridad. Esta propuesta se pasa a un técnico que cuantifica el costo de instalación, de mantenimiento de la infraestructura instalada y de atención a las incidencias que se produzcan.

**Cliente:** ¿Yo podría modificar alguna propuesta?

**Empresa:** Por supuesto, el diseñador de sistemas de seguridad le explica la propuesta diseñada y Ud. puede aceptarla tal como está, rechazarla si no le interesa o proponer algunos cambios. Si la rechaza, se retira. Si propone cambios, el especialista los valora y si modifica la propuesta, se le pasa al técnico para que calcule los costos. La propuesta modificada es valorada nuevamente por Ud. en caso de que no se modifique nada, igualmente se le pasa a Ud. para que la valore. Este proceso se repite mientras Ud. proponga cambios. Cuando se acepta la propuesta, debe pagar el servicio brindado hasta el momento.

Con la propuesta aceptada y el comprobante de pago, tiene que ir nuevamente al especialista de director de servicios para que le elabore un nuevo contrato que recoja la instalación, mantenimiento y atención. Cuando se firma este nuevo contrato, cierra el proceso de contratación del servicio. Hasta el momento Ud. era un posible cliente y se convierte en cliente para el resto de los procesos.

**Cliente:** ¿Cuándo pago los servicios de instalación, mantenimiento y atención?

**Empresa:** Se paga en momentos distintos. Una vez termine el proceso de instalación del servicio, se le presenta la factura y Ud. paga. El mantenimiento se hace semestral e igualmente cuando termine Ud. paga. El servicio de atención se paga en el primer mes de cada año. Si lo paga en el segundo mes, se le cobra un 50% más por la demora, pero si llega al tercer mes y no pagó, se suspende automáticamente el servicio.

**Cliente:** Me parece bien, pero ¿podría valorarse un descuento si pago antes?

**Empresa:** Nos parece bien, podría ser un 10%. El proceso de atención implica un monitoreo constante que realizará la empresa y es responsabilidad nuestra notificar a los bomberos y la policía si Ud. escoge que así se haga ante determinadas situaciones indeseables.