**Etapa 2**

**Número de Grupo: 02**

**Integrantes:**

**Cartasso, Agustín. Legajo: 13713/0.**

**Faraone Negri, Camila. Legajo: 12549/2.**

**Manzur, Ezequiel. Legajo: 13486/9.**

**Fecha De Entrega:**

**Lunes 9 de Diciembre 2019.**

**Etapa 2:**

**Parte 1 – Medición de Procesos y Servicios:**

Se deberá entregar

1. Diccionario de descripción de servicios.
2. Diccionario de datos.
3. Medición de los procesos detallados.

**Parte 2 - Sistema de información:**

Diseño del sistema de información para la toma de decisiones que abarque todos los niveles de la organización, indicando qué información se genera, a quién va dirigida y qué decisiones ayuda a tomar.

**Parte 1 - Medición de Procesos y Servicios:**

* **Listado de Servicios**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **Nombre del servicio** |
| P-01-01 | Alta de registro de cliente |
| P-01-02 | Solicitar consulta |
| P-01-03 | Ofertar servicio |
| P-01-04 | Detallar oferta |
| P-01-05 | Rechazar cliente |
| P-01-06 | Comprobar oferta completa |
| P-01-07 | Generar respuesta final para el cliente |
| P-01-08 | Enviar respuesta a cliente |
| P-01-09 | Registrar día y horario pautado |
| P-01-10 | Registrar datos de visita |
| P-02-01 | Calcular próximas visitas |
| P-02-02 | Calcular visitas programadas |
| P-02-03 | Asignar visitas a una cuadrilla |
| P-02-04 | Calcular insumos para el recorrido |
| P-02-05 | Verificación de los protocolos de seguridad |
| P-02-06 | Generar reporte del recorrido |
| P-02-07 | Alta de encuesta |
| P-02-08 | Modificación de encuesta |
| P-02-09 | Alta de visita fallida |
| P-02-10 | Alta de visita completada |
| P-02-11 | Registrar aborto de recorrido de aborto de recorrido |
| P-02-12 | Registrar reporte de recorrido |
| P-03-01 | Registrar solicitud de mantenimiento |
| P-03-02 | Registrar mantenimiento |
| P-03-03 | Servicio de asistencia telefónica |
| P-03-04 | Asignar tarea a un operario |
| P-03-05 | Alta de estado de mantenimiento |
| P-03-06 | Registrar visita fallida |
| P-03-07 | Alta de diagnóstico |
| P-03-08 | Evaluar estado de garantía del producto |
| P-03-09 | Generar reporte para la division de atencion al cliente |

* **Diccionario de Descripción de Servicios**

**Proceso de asesoramiento al cliente**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-01** |
| **Nombre del servicio** | **Alta de registro de cliente** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado administrativo. |
| Evento que lo inicia | Se recibe una solicitud de asesoramiento. |
| Precondiciones | Existe una solicitud de asesoramiento. |
| Postcondiciones | Se crea el formulario de solicitud. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario de solicitud de consulta asesoramiento. * 2: Se completa el formulario ingresando los campos requeridos. * 3: Se guarda el formulario. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de solicitud**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-02** |
| **Nombre del servicio** | **Solicitar consulta** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado administrativo |
| Evento que lo inicia | Registrar formulario de solicitud. |
| Precondiciones | Se dispone de una solicitud de asesoramiento. |
| Postcondiciones | Validar el formulario. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario de solicitud. * 2: Se completa el formulario ingresando los campos requeridos. * 3: Se registra el asesoramiento dado. * 4: Se guarda el formulario. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | * Sí el tema de la solicitud está por fuera del alcance de la empresa se considera inválida. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de solicitud.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-03** |
| **Nombre del servicio** | **Ofertar servicio** |
| Participantes del proceso involucrados | Asesor |
| Evento que lo inicia | Se validó una solicitud de cliente. |
| Precondiciones | Se debe tener una consulta de cliente validada. |
| Postcondiciones | Se crea el formulario de oferta. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario de oferta. * 2: Se completa el formulario ingresando los campos requeridos. * 3: Se define si es necesario realizar una visita. * 4: Se necesita una visita; Se envía una solicitud a la división de seguridad. |
| Descripción de flujos alternativos | * 4: No se necesita una visita Se invoca el servicio ‘P-01-04’ y termina. |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | P-01-04. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de oferta**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-04** |
| **Nombre del servicio** | **Detallar oferta** |
| Participantes del proceso involucrados | Asesor |
| Evento que lo inicia | Se creó un formulario de oferta.  Se recibe un formulario de visita. |
| Precondiciones | Se debe contar con un formulario de oferta creado.  Se debe contar con un formulario de visita. |
| Postcondiciones | Se completa el formulario de oferta. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario de visita. * 2: Se detalla el sistema a recomendar, junto con alternativas y observaciones. * 3: Se detallan los plazos de entrega e instalación. * 4: Se genera el detalle de la oferta. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de oferta.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-05** |
| **Nombre del servicio** | **Rechazar cliente** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado administrativo |
| Evento que lo inicia | Se determina que una solicitud no pertenece al dominio. |
| Precondiciones | Existe una solicitud que no pertenece al dominio de la empresa. |
| Postcondiciones | Se le comunica al cliente el rechazo. Fin del proceso. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario para informar el rechazo. * 2: Se detalla el motivo por el cual no puede responderse la solicitud. * 3: Se le comunica al cliente que no se le puede brindar el asesoramiento. * 4: Se marca como rechazado el formulario de solicitud. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3 y 5. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de solicitud.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-06** |
| **Nombre del servicio** | **Comprobar oferta completa** |
| Participantes del proceso involucrados | Asesor |
| Evento que lo inicia | Se detalla un formulario de oferta. |
| Precondiciones | Existe un formulario de oferta detallado. |
| Postcondiciones | Se validó el formulario de oferta detallado. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa al formulario de oferta detallado. * 2: Se verifica que el sistema recomendado sea el adecuado. * 3: Se verifica que los plazos detallados sean correctos. * 4: Se verifica que estén todos los campos completos. * 5: Se marca como válido el formulario de oferta. |
| Descripción de flujos alternativos | * 2: El sistema recomendado no es el adecuado; Se invoca el servicio ‘P-01-04’ y termina. * 3: Los plazos detallados no son correctos; Se invoca el servicio ‘P-01-04’ y termina. * 4: Los campos no están completos; Se invoca el servicio ‘P-01-04’ y termina. |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | P-01-04. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de oferta.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-07** |
| **Nombre del servicio** | **Generar respuesta final para el cliente** |
| Participantes del proceso involucrados | Asesor |
| Evento que lo inicia | Se valida un formulario de oferta. |
| Precondiciones | Se debe ingresar un formulario de oferta validado. |
| Postcondiciones | Se genera un formulario de respuesta final. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se toma el formulario de oferta. * 2: Se asigna el formulario a una plantilla (formulario de respuesta final). * 3: Se completa el formulario ingresando los campos requeridos. * 4: Se genera el formulario de respuesta final. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3, 5 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de respuesta final**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-08** |
| **Nombre del servicio** | **Enviar respuesta a cliente** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado administrativo |
| Evento que lo inicia | Se genera un formulario de respuesta. |
| Precondiciones | Existe un formulario de respuesta final. |
| Postcondiciones | Se envió al cliente el formulario de respuesta final. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se recibe un formulario de respuesta final. * 2: Se ingresa al email para informar al cliente. * 3: Se genera un email adjuntando el formulario de oferta. * 4: Se envía la respuesta final al cliente. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de respuesta final.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-09** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar día y horario pautado** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado |
| Evento que lo inicia | Se coordinó con el cliente una fecha y horario de instalación y la misma está disponible. |
| Precondiciones | Hay personal disponible para la fecha y el horario pautado con el cliente. |
| Postcondiciones | Se registra en la agenda de instalaciones la visita al cliente. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Si hay fecha y horario disponible   + 2: Se ingresa la fecha y horario que se desea hacer la instalación.   + 3: Se asigna el número de cuadrilla.   + 4: Se confirma la fecha, hora y número de cuadrilla para la instalación.   + 5: Se registra la solicitud. |
| Descripción de flujos alternativos | * 1: No hay fecha y horario disponible. Se busca algún otro turno disponible. |
| Excepciones | 1, 2, 3 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | La agenda asume que las instalaciones no duran más de un día. |

**Datos: Agenda de instalaciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-10** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar datos de visita** |
| Participantes del proceso involucrados | Visitador técnico |
| Evento que lo inicia | Registrar día y horario pautado. |
| Precondiciones | Visitar las instalaciones del cliente. |
| Postcondiciones | Se generó el formulario de visita con el registro de las instalaciones. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa a el formulario de visita. * 2: Se completa la información de la visita en el formulario. * 3: Se genera un formulario con la información de la visita. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de visita**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-01-11** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar datos de visita** |
| Participantes del proceso involucrados | Visitador técnico |
| Evento que lo inicia | Registrar día y horario pautado. |
| Precondiciones | Visitar las instalaciones del cliente. |
| Postcondiciones | Se generó el formulario de visita con el registro de las instalaciones. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa el formulario de visita. * 2: Se completa la información de la visita en el formulario. * 3: Se genera un formulario con la información de la visita. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, 3 y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Proceso de recorrido de instalaciones**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-01** |
| **Nombre del servicio** | **Calcular próximas visitas** |
| Participantes del proceso involucrados | Script |
| Evento que lo inicia | Inicio del proceso de recorrido de instalaciones. |
| Precondiciones | Que se hayan registrado visitas en el proceso de asesoramiento al cliente en el formulario de agenda de instalaciones. |
| Postcondiciones | Se generó el formulario de próximas visitas. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se calcula en base a proximidad geográfica y cantidad de instalaciones registradas las próximas visitas. * 2: Se abre y se registra en el formulario de próximas visitas. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2, y 3. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Agenda de instalaciones, Formulario de próximas visitas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-02** |
| **Nombre del servicio** | **Calcular visitas programadas** |
| Participantes del proceso involucrados | Script |
| Evento que lo inicia | Calcular próximas visitas. |
| Precondiciones | Que se haya visitas programadas en el formulario de próximas visitas. |
| Postcondiciones | Se generó el formulario de visitas programadas. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se calcula el recorrido cronológicamente en base a lo acordado con los clientes y sus direcciones. * 2: Se registra en el formulario de visitas programadas. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | 1, 2 y 3. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Visitas programadas, próximas visitas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-03** |
| **Nombre del servicio** | **Asignar visitas a una cuadrilla** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Calcular visitas programadas. |
| Precondiciones | Que haya clientes con solicitudes de instalación. |
| Postcondiciones | Se asigna un recorrido a una cuadrilla disponible. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se recibe un formulario visitas programadas. * 2: Se busca una cuadrilla disponible. * 3: Hay cuadrilla disponible; Se envía a la cuadrilla disponible el formulario de visitas programadas. |
| Descripción de flujos alternativos | * 3: No hay cuadrilla disponible. Se deja el recorrido en espera hasta que haya alguna disponible. |
| Excepciones | 1, 2 y 3. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Visitas programadas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-04** |
| **Nombre del servicio** | **Calcular insumos para el recorrido** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Asignar próximas visitas a una cuadrilla. |
| Precondiciones | Que haya un listado de stock y un listado de las visitas programadas asignado. |
| Postcondiciones | No aplica |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se calcula los insumos necesarios para las visitas programadas valiéndose de la lista de stock. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | 1, 2 y 3. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Lista de insumos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-05** |
| **Nombre del servicio** | **Verificación de los protocolos de seguridad** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de Protocolos |
| Evento que lo inicia | Cargar un insumo. |
| Precondiciones | Que se haya cargado un insumo. |
| Postcondiciones | No aplica |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se listan los protocolos de seguridad * 2: Se selecciona del listado de protocolos aquel protocolo adecuado para la situación. * 3: Se registra que el proceso fue realizado correctamente |
| Descripción de flujos alternativos | * 3 ocurrió un problema al aplicar el protocolo, se aborta la carga de insumos. |
| Excepciones | No aplica. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Protocolos de seguridad de la empresa.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-06** |
| **Nombre del servicio** | **Generar reporte del recorrido** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Abortar recorrido || Abortar carga de insumos || No hay más clientes para recorrer. |
| Precondiciones | Se debe haber finalizado el recorrido para generar este reporte. |
| Postcondiciones | Se genera un reporte de del recorrido final, donde se indican si se pudieron hacer las instalaciones y el estado de cada una. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se finaliza el recorrido ya que se visitaron todos los clientes. * 2: Se abren los formularios relacionados con el recorrido (Visitas fallidas, Visitas completadas y la encuesta de conformidad del usuario). * 3: Se genera en el reporte un resumen del recorrido, indicando cantidad de instalaciones fallidas, completadas y se adjuntan las encuestas de conformidad. * 4: Se guarda el formulario. |
| Descripción de flujos alternativos | * 1 Se finaliza por falta de insumos: Se indica en el reporte que no se pudo realizar el recorrido y el motivo para poder reprogramar el recorrido. Sigue el paso 4 |
| Excepciones | 1, 2, 3, 4,8 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Visitas fallidas, Formulario de conformidad del usuario, Visitas Completadas, Reporte del recorrido.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-07** |
| **Nombre del servicio** | **Alta encuesta** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Instalación realizada con éxito |
| Precondiciones | * Se debe haber realizado una instalación exitosa |
| Postcondiciones | Se genera una encuesta de conformidad con el usuario |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se abre la encuesta de conformidad * 2: Se realiza una pregunta de la encuesta. * 3: Se registra la respuesta en el sistema * 4: Se verifica si hay más preguntas   + 5.1 Si hay más preguntas vuelve al paso 2. * 5: Se guarda la encuesta |
| Descripción de flujos alternativos | * 2: El cliente no quiere responder la encuesta; Se registra el hecho y va al paso 5. |
| Excepciones | 1, 2 Y 6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: formulario de conformidad del usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-08** |
| **Nombre del servicio** | **Modificación de encuesta** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Se ingresó mal uno o más dato en la encuesta |
| Precondiciones | * Se debe haber dado de alta una encuesta |
| Postcondiciones | Se modifica la encuesta de conformidad con el usuario |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se busca la encuesta realizada al cliente recientemente. * 2: Se abre la encuesta. * 3: Se modifican los campos erróneos. * 4: Se guarda la encuesta. |
| Descripción de flujos alternativos | * 1: No se encuentra la encuesta por algún motivo, Se llama al proceso P-02-07 para generar la encuesta nuevamente. |
| Excepciones | 1,2 ,3,6, |
| Includes | P-02-07 |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: formulario de conformidad del usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-09** |
| **Nombre del servicio** | **Alta de visita fallida** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Abortar recorrido | Abortar carga de insumos | Que no se encuentre el cliente durante el recorrido |
| Precondiciones | No aplica |
| Postcondiciones | Se genera una alta en el registro de visitas fallidas |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se indica el motivo por el cual la visita fue fallida * 2: Se carga el ID del cliente * 3: Se guarda la visita fallida |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | 1, 2, 3, 6, 7 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: formulario de visitas fallidas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-10** |
| **Nombre del servicio** | **Alta de visita completada** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Visitar a cliente |
| Precondiciones | No aplica |
| Postcondiciones | Se genera una alta en el registro de visitas completadas |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se carga el ID de cliente * 2: Se completan los datos necesarios * 3: Se pide la firma del cliente desde la pantalla táctil. * 4: Se guarda la visita completada. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | 1,2 ,3,6,7 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: formulario de visitas completadas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-11** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar aborto de recorrido** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Falta de insumos | Falla crítica en la verificación de los protocolos |
| Precondiciones | No aplica |
| Postcondiciones | Se aborta el recorrido. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se indica el aborto del recorrido por falta de insumos. * 2: Se abre el formulario de visitas programadas * 3: Se llama al proceso P-02-09 con un cliente de la lista * 4: Se verifica si hay más clientes en la lista   + Si hay más clientes vuelve al paso 3 * 5: Se registra el aborto del recorrido. |
| Descripción de flujos alternativos | * 1: Si es por alguna falla crítica, Se indica la falla y el responsable y va al paso 5 |
| Excepciones | 1,2 ,3,6,8 |
| Includes | P-02-09 |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: formulario de visitas fallidas, formulario de visitas programadas, registro de aborto de recorrido**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-02-12** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar reporte de recorrido** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Falta de insumos | Falla crítica en la verificación de los protocolos | Visitar clientes |
| Precondiciones | No aplica |
| Postcondiciones | Se genera el reporte del recorrido |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se abre el formulario de visitas fallidas * 2: Se seleccionan las visitas correspondientes a el actual recorrido * 3: Se seleccionan las visitas correspondientes a el actual recorrido * 4: Se abren las encuestas de conformidad * 5: Se seleccionan las encuestas correspondientes al actual recorrido * 6: Se genera un informe indicando cantidad de visitas completadas, cantidad de visitas fallidas, y se adjuntan todas las encuestas de conformidad. * 7 Se guarda el informe. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | 1,2 ,3,6 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-01** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar solicitud de mantenimiento** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | Inicio del proceso de Mantenimiento. |
| Precondiciones | * Ser cliente y poseer un número de cliente asociado. |
| Postcondiciones | Se crea el formulario de mantenimiento. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se le solicita al usuario su número de cliente y el tipo de mantenimiento que desea y se ingresan al sistema. * 2: Se verifican los datos ingresados. * 3: Se registra en el sistema la solicitud de dicho cliente. |
| Descripción de flujos alternativos | * 2: Número de cliente incorrecto: Se da fin a la solicitud de mantenimiento se vuelve al paso 1. |
| Excepciones | 1,2 ,3,6 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de solicitud mantenimiento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-02** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar mantenimiento** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | Registrar solicitud de mantenimiento |
| Precondiciones | Que se haya creado el formulario de mantenimiento. |
| Postcondiciones | Se genera Formulario de mantenimiento correspondiente. |
| Descripción del flujo normal | 1. Se evalúa qué tipo de mantenimiento se debe realizar :    1. Si el tipo de mantenimiento es correctivo pasa al paso 4.    2. Si el tipo de mantenimiento es preventivo pasa al paso 2. 2. Se genera un presupuesto 3. Se evaluar la respuesta del cliente.    1. Se acepta el presupuesto, pasa al paso 5. 4. Se registra fecha de visita, falla. y pasa al paso 6 5. Se le solicita al cliente que elija una fecha para el mantenimiento preventivo dentro de las fechas disponibles previstas por el sistema. 6. Se registra el mantenimiento con los datos del cliente. |
| Descripción de flujos alternativos | * 3.1: Si el cliente no acepta el presupuesto, se termina el proceso de mantenimiento. |
| Excepciones | 1,2,3,6. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de mantenimiento Correctivo, Formulario de mantenimiento Preventivo.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-03** |
| **Nombre del servicio** | **Servicio de asistencia telefónica** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | Registrar mantenimiento |
| Precondiciones | Recibe solicitud de mantenimiento correctivo |
| Postcondiciones | - |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se evalúa si se necesita la visita de un operario * 2: No se necesita un operario; Se busca en el sistema dentro de las fallas frecuentes, una solución que se pueda adaptar al problema del cliente y se le indica al cliente los pasos a seguir. * 3: Se evalúa si se solucionó el problema * 4: Se solucionó el problema se llama a P-03-04 |
| Descripción de flujos alternativos | * 2: Se necesita la visita de un operario; se llama a P-03-05 y termina * 4: Si no se solucionó el problema vuelve al paso 1 |
| Excepciones | 1,2,3,5,6 |
| Includes | P-03-04, P-03-05 |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Solución de fallas frecuentes.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-04** |
| **Nombre del servicio** | **Asignar tarea a un operario** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | servicio de asistencia telefónica | Registrar mantenimiento |
| Precondiciones | Que haya una cuadrilla disponible. |
| Postcondiciones | - |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se busca en el sistema una cuadrilla disponible * 2: Se asigna el mantenimiento a la cuadrilla. * 3: Se envía una notificación a la cuadrilla. * 4: Se registra la operación. |
| Descripción de flujos alternativos | * 1: si no hay cuadrilla disponible, se registra la operación como inválida quedando pendiente para el próximo recorrido. |
| Excepciones | 1,2 ,3,6 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-05** |
| **Nombre del servicio** | **Alta de estado de mantenimiento** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | Servicio de asistencia telefónica | visita de un operario. |
| Precondiciones | - |
| Postcondiciones | Que se haya solucionado el problema |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se ingresa el cliente al sistema. * 2: Se ingresa el tipo de mantenimiento * 3: El tipo de mantenimiento es correctivo ; Se ingresa el detalle de la solución * 4: Se ingresa el estado final del producto * 5: Se guarda el estado de mantenimiento en el sistema. |
| Descripción de flujos alternativos | * 3: El tipo de mantenimiento es preventivo pasa al paso 4 |
| Excepciones | 1,2 ,3,6 |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de mantenimiento.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-06** |
| **Nombre del servicio** | **Registrar visita fallida** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado del área de mantenimiento |
| Evento que lo inicia | Visitar cliente |
| Precondiciones | Que el cliente no esté disponible |
| Postcondiciones | Que se haya registrado la indisponibilidad del cliente en el formulario de visitas fallidas. |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se abre el sistema para registrar visitas fallidas. * 2: Se indica el motivo por el cual la visita fue fallida * 3: Se carga el ID del cliente * 5: Se guarda la visita fallida |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica |
| Excepciones | No aplica |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de visitas de mantenimiento fallidas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-07** |
| **Nombre del servicio** | **Alta de diagnóstico** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado de división de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Visita al cliente |
| Precondiciones | El cliente debe estar disponible. |
| Postcondiciones | - |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se evalúa si el producto posee reparación * 2: El producto posee reparación, Se registra el producto, la falla y su diagnóstico. |
| Descripción de flujos alternativos | * 2: No posee reparación ir a P-03-08 y termina. |
| Excepciones | No aplica |
| Includes | P-03-08 |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Formulario de diagnóstico**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-08** |
| **Nombre del servicio** | **Evaluar garantía del producto** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado de división de instalaciones |
| Evento que lo inicia | No se pudo reparar el producto. |
| Precondiciones | El producto no posee reparación. |
| Postcondiciones | - |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se Ingresa al sistema el número de cliente * 2: Se lista los productos correspondientes al cliente * 3: Se selecciona el/los producto defectuoso/s * 4: Se evalúa estado de garantía * 5: Posee garantía; Se registra la sustitución del producto. |
| Descripción de flujos alternativos | 4: No posee garantía llama a P-03-09 y se termina.  5: No hay producto disponible se registra la operación y se pacta una nueva visita. |
| Excepciones | No aplica |
| Includes | P-03-09. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador del servicio** | **P-03-09** |
| **Nombre del servicio** | **Generar reporte para la división de atención al cliente** |
| Participantes del proceso involucrados | Empleado de división de instalaciones |
| Evento que lo inicia | Evaluar garantía del producto |
| Precondiciones | Producto sin garantía |
| Postcondiciones | - |
| Descripción del flujo normal | * 1: Se Ingresa al sistema el número de cliente. * 2: Se lista los productos correspondientes al cliente. * 3: Se selecciona el producto defectuoso. * 4: Se indica el estado del producto y fecha de vencimiento de garantía. * 5: Se indica un rango de fechas para comunicarse con el cliente. * 6: Se registra el informe y se envía. |
| Descripción de flujos alternativos | No aplica. |
| Excepciones | No aplica. |
| Includes | No aplica. |
| Reglas de negocio | No aplica. |
| Notas o problemas | No aplica. |

**Datos: Reporte de atención al cliente, Formulario de mantenimiento.**

**Diccionario de Datos**

**Diccionarios de Asesoramiento al cliente**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de solicitud** | | |
| Nombre | Nombre del cliente. | String |
| Apellido | Apellido del cliente. | String |
| Dirección | Dirección del cliente. | String |
| Email | - | String |
| Teléfono | - | String |
| Tipo de organización | Tipo de organización en caso de que sea una. | String |
| Tema de la consulta | - | String |
| Complejidad de la consulta | Simple, media o alta. | String |
| Consulta | - | String |
| Número de cliente | Número de cliente en caso de que ya esté registrado. | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de oferta** | | |
| Sistema de seguridad apropiado | Detalles sobre el sistema de seguridad apropiado para el problema del cliente. | String |
| Alternativas | Detalles sobre sistemas alternativos que pueden servir como solución al problema, variando precios y planes. | String |
| Recomendaciones | Recomendaciones de cómo proseguir en el proceso de contratación, teniendo en cuenta las distintas opciones. | String |
| Observaciones | Cuestiones a tener en cuenta. | String |
| Información acerca de tiempos de entrega e instalación. | Plazos de contratación y entrega. | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de respuesta final** | | |
| Nombre y apellido | - | String |
| Número de cliente | En caso de que ya haya contratado servicios de la empresa. | Integer |
| Teléfono | Celular o fijo. | String |
| Email | - | String |
| Formulario de oferta | Formulario de oferta detallado y validado. | Formulario |
| Anexo información de la empresa | Detalles acerca del funcionamiento y los objetivos de la empresa. | String |
| Anexo pasos a seguir en caso de contratación | Pasos detallados para contratar el servicio recomendado. | String |
| Anexo información adicional de consulta | Cualquier información adicional que no sea de suma importancia para el asesoramiento. | String |

**Diccionarios de Recorrido de instalaciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de visita** | | |
| Espacio físico | En metros cuadrados. | Integer |
| Cantidad de habitaciones |  | Integer |
| Tipo edilicio | Edificio, casa, departamento, galpón, etc. | String |
| Observaciones | Cuestiones a tener en cuenta. | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Agenda de instalaciones** | | |
| Número de Instalación |  | Integer |
| Número de cliente | Número de cliente en caso de que ya esté registrado. | Integer |
| Fecha de Instalación | Fecha de instalación acordada con el cliente. | Date |
| Horario de instalación | Horario a realizar la instalación acordada con el cliente. | Time |
| Cuadrilla | Cuadrilla asignada a realizar dicha instalación. | Integer |
| Duración estimada | Duración estimada para la instalación. | Double |
| Insumos | Elemento, cantidad. | String, Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Visitas programadas** | | |
| Numero de instalación | Número correspondiente a la instalación | Integer |
| Número de cliente | Número de cliente en caso de que ya esté registrado. | Integer |
| Horario de instalación | Horario de instalación acordado con el cliente. | time |
| Duración estimada | Duración estimada de la instalación. | String |
| Cuadrilla | Número de cuadrilla. | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lista de insumos** | | |
| Insumos | Elemento, cantidad. | String, Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Protocolos de seguridad de la empresa** | | |
| Título | Título descriptivo del protocolo. | String |
| Documento de especificaciones | Detalla la descripción del protocolo como la aplicación y verificación del mismo. | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reporte de recorrido completo** | | |
| Cantidad de visitas fallidas | Número de cantidad de visitas fallidas | Integer |
| Cantidad de visitas completas | Número de cantidad de visitas completados | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reporte de recorrido completo** | | |
| Cantidad de visitas fallidas | Número de cantidad de visitas fallidas | Integer |
| Cantidad de visitas completas | Número de cantidad de visitas completados | Integer |
| Encuestas de conformidad | Totalidad de encuestas de conformidad | Array |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Visitas fallidas** | | |
| Numero de instalación | Número correspondiente a la instalación | Integer |
| Número de cliente | Número correspondiente al cliente | Integer |
| Motivo | Motivo por el cual no se pudo realizar la instalación | String |
| Cuadrilla | Numero de cuadrilla a la que se le asigno la instalación | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conformidad del usuario** | | |
| Limpieza | Número que indica el nivel de satisfacción del cliente con la limpieza | Rango[1..10] |
| Atención | Número que indica el nivel de satisfacción del cliente con la Atención | Rango[1..10] |
| Puntualidad | Número que indica el nivel de satisfacción del cliente con la Puntualidad | Rango[1..10] |
| Profesionalismo | Número que indica el nivel de satisfacción del cliente con la Profesionalismo | Rango[1..10] |
| Firma | Firma correspondiente al usuario | String |
| Numero de instalación | Número correspondiente a la instalación | Integer |
| Número de cliente | Número correspondiente al cliente | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Visitas Completadas** | | |
| Numero de instalación | Número correspondiente a la instalación | Integer |
| Número de cliente | Número correspondiente al cliente | Integer |
| Se realizó correctamente la instalación | Valor booleano que indica si se realizó correctamente la instalación. | Boolean |
| Cuadrilla | Numero de cuadrilla a la que se le asigno la instalación | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de Aborto del Recorrido** | | |
| Número de Recorrido | Número correspondiente al recorrido | Integer |
| Motivo | Descripción detallada de la causa de aborto | Integer |
| Cuadrilla | Número de cuadrilla correspondiente al recorrido | Integer |

**Diccionarios de mantenimiento:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de solicitud de mantenimiento** | | |
| Número de cliente | Número único que identifica al cliente. | Integer |
| Tipo de mantenimiento | Descripción detallada del tipo de mantenimiento a realizar. | String |
| Número de mantenimiento | Número que identifica al mantenimiento. | Integer |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de mantenimiento preventivo** | | |
| Número de cliente | Número único que identifica al cliente. | Integer |
| Número de mantenimiento | Número que identifica al mantenimiento. | Integer |
| Horario | Hora pautada para realizar el mantenimiento. | Time |
| Día | Día pautado para realizar el mantenimiento. | Date |
| Producto | Descripción del producto en el cual se requiere un mantenimiento. | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de mantenimiento correctivo** | | |
| Número de cliente | Número único que identifica al cliente. | Integer |
| Número de mantenimiento | Número que identifica al mantenimiento. | Integer |
| Falla | Descripción detallada de la falla por la cual se requiere un mantenimiento correctivo. | String |
| Producto | Descripción del producto en el cual se requiere un mantenimiento. | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reporte de atención al cliente** | | |
| Número de cliente | Número único que identifica al cliente. | Integer |
| Producto | Descripción detallada del producto. | String |
| Estado del producto | Descripción detallada del estado que se encuentra el producto. | String |
| Vencimiento de garantía | Fecha para la cual se vence la garantía del producto. | Date |
| Fecha para comunicarse | Fecha para comunicarse con el área de atención al cliente. | Date |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formulario de mantenimiento** | | |
| Número de mantenimiento | Número único por el cual se identifica el mantenimiento. | Integer |
| Número de cliente | Número único por el cual se identifica al cliente. | Integer |
| Solucionado | Variable booleana que indica si se solucionó o no el problema con el mantenimiento realizado. | Boolean |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **formulario de Solución de fallas frecuentes** | | |
| Tipo de falla | Tipo por el cual se filtra la falla | String |
| Descripción | Descripción detallada de la falla | String |
| Solución | Descripción detallada para solucionar la falla | String |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **formulario de Diagnóstico** | | |
| Producto | Detalle del producto | String |
| Falla | Descripción detallada de la falla del producto | String |
| Diagnóstico | Descripción detallada del diagnóstico del producto | String |
| Tiene arreglo | Atributo que indica si el producto posee arreglo | Boolean |

**Excepciones:**

* Tipo 1: Corte de luz.
* Tipo 2: Problemas de conexión a la base de datos.
* Tipo 3: Problemas de conexión a internet.
* Tipo 4: Accidente automovilístico.
* Tipo 5: Problemas de conexión telefónica.
* Tipo 6: Errores en la carga de formulario.
* Tipo 7: Número de cliente incorrecto.
* Top 8: Fallas críticas durante la carga de insumos.
* **Medición de los procesos detallados**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PROCESOS | PRODUCTOS | VARIABLES CRÍTICAS | INDICADORES | ESTÁNDARES | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
| Asesoramiento al cliente | Cliente asesorado. | Calidad satisfacción clientes. | Puntaje del 1 al 10 por parte del cliente hacia la respuesta de asesoramiento. | Puntaje 7. | Capacidad de respuesta de la organización.  Encuestas. |
| Asesoramiento al cliente | Cliente asesorado. | Cobertura población objetivo empresas. | Cantidad de empresas que fueron asesoradas. | 10 por año. | Consulta a la base de datos. |
| Asesoramiento al cliente | Cliente asesorado. | Cantidad clientes satisfechos. | Cantidad de clientes que puntuaron con 7 o más el servicio. | 80% de clientes que consultan por año. | Consulta a la base de datos. |
| Asesoramiento al cliente | Cliente atendido. | Calidad tiempo de espera del cliente en la llamada. | Tiempo transcurrido entre que el cliente intenta iniciar la comunicación y es atendido. | 1 minuto +. | Capacidad de respuesta de la organización.  Encuestas. |
| Asesoramiento al cliente | Cliente atendido. | Cobertura de población objetivo clientes antiguos. | Cantidad de clientes antiguos que solicitaron atención al cliente. | 80% del total de las atenciones realizadas. | Monitoreo y evaluación de quejas. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada. | Cantidad instalaciones realizadas. | Cantidad de instalaciones finalizadas | 50 por mes. | Consulta a la base de datos. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada. | Calidad satisfacción del cliente. | Puntaje del 1 al 10 por parte del cliente hacia la instalación. | Puntaje 6. | Encuestas. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación  realizada. | Tiempo promedio de una instalación. | Tiempo transcurrido entre que el empleado del área de instalaciones comienza la instalación hasta que termina. | 120 minutos. | Capacidad de respuesta de la organización |
| Recorrido de instalaciones | Instalación  realizada. | Costo ganancia de la instalación. | Porcentaje total de ganancia generado. | Se espera que deje al menos el 60% de ganancias. | Monitoreo y evaluación. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada | Calidad de gestión materiales de instalación | Tiempo de retraso por problemas con los materiales, errores, etc. | Se permitirá como máximo 2 días de atraso por problemas con materiales. | Capacidad de respuesta de la organización. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada | Calidad de gestión tercerización de tareas | Porcentaje de tareas a tercerizar. | No se deben tercerizar más del 25% de las tareas. | Monitoreo y evaluación. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada | Calidad de gestión negociación con empresas | Tiempos empleados para pedidos de presupuestos y negociaciones con distintas empresas. | Como máximo 6 días. | Capacidad de respuesta de la organización. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada | Calidad de gestión incumplimiento de proveedores | Porcentaje de entregas erróneas por un proveedor. | No se tolerará más del 25% de entregas incorrectas. | Monitoreo y evaluación. |
| Recorrido de instalaciones | Instalación realizada | Calidad de gestión incumplimiento de proveedores | Porcentaje de entregas fuera de tiempo de un proveedor. | No se tolerará más del 25% de entregas fuera de tiempo. | Monitoreo y evaluación. |
| Mantenimiento | Mantenimiento realizado. | Cantidad de mantenimientos realizados en el cual no se necesitó la visita del operario. | Cantidad de mantenimientos finalizados correctamente en el cual no se necesitó la visita del operario. | 20% del total de mantenimientos realizados por mes. | Consulta a la base de datos. |
| Mantenimiento | Mantenimiento realizado. | Cantidad de mantenimientos realizados en el cual se necesitó la visita del operario. | Cantidad de mantenimientos finalizados correctamente en el cual se necesitó la visita del operario. | 80 % del total de mantenimientos realizados por mes. | Consulta a la base de datos. |
| Mantenimiento | Mantenimiento realizado. | Calidad productos para mantenimiento. | Porcentaje promedio de productos que no poseen arreglos. | 20% del total de mantenimiento correctivo. | Monitoreo y evaluación. |
| Mantenimiento | Mantenimiento realizado. | Tiempo promedio de un mantenimiento | Tiempo transcurrido entre que el empleado del área de instalaciones comienza el mantenimiento hasta que termina. | 60 minutos. | Capacidad de respuesta de la organización. |

**Parte 2 - Sistema de información:**

**● Nivel estratégico:**

* Motivo y cantidad de clientes que se han dado de baja en el último año.

Dirigido al: área de Gerencia de Operaciones

Decisiones que ayuda a tomar: Analizar los motivos de mayor deserción de clientes para encontrar las fallas principales de la empresa e indicar a sus áreas en que se debe mejorar.

Información que se genera: Se realiza un listado de los motivos de deserción con la cantidad de clientes en cada motivo ordenado de forma descendente.

* Análisis de mercadeo.   
  Dirigido a: Gerencia de operaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: Se analiza el rendimiento de las estrategias del área de mercadeo.

Información que se genera: Se genera un reporte con los últimos 3 años para saber qué porcentaje de los clientes que se dieron de alta por año a través de alguna de las estrategias del área de mercadeo. La información generada es una tabla en la que indica por cada estrategia que porcentaje de los clientes que se dieron de alta, lo hicieron a través de ella. Esto permite comparar el rendimiento de las estrategias de mercadeo con respecto a otros años, decidir cuales están dando resultado, cuál hay que mejorar o en cual se debe invertir más recursos (Tiempo, costos, etc.).

* Análisis de instalaciones realizadas.   
  Dirigido al: Directorio.

Decisiones que ayuda a tomar: El manejo de los costos invertidos en las instalaciones, ajustes en las inversiones y los recursos de la empresa.

Información que se genera: Se genera un informe estadístico del último año en el que indica el consumo promedio de recursos por cada instalación (Costo de materiales, costo de empleados, tiempo dedicado y ganancia por instalación).

* Informe de seguridad por zona  
  Dirigido al: área de Gerencia de Operaciones y área de Dirección de servicio al cliente.

Decisiones que ayuda a tomar: Permite analizar de forma estadística cuales son los incidentes más frecuentes dependiendo la zona, indicando a las distintas áreas en que hacer hincapié durante las instalaciones, mantenimiento, monitoreo, promociones ofrecidas.

Información que se genera: refleja por zonas geográficas las incidencias (por ej. problemas de seguridad, invasión de la propiedad, etc.) sufridas por parte de los clientes a lo largo del último año.

**● Nivel táctico:**

* Cantidad de nuevos contratos en el año  
  Dirigido al: Directorio.

Decisiones que ayuda a tomar: Predicción de nuevos contratos para el año próximo, mejoras en el marketing para acercar más solicitudes de instalaciones.

Información que se genera: Informe de la cantidad de contratos estipulado para el próximo año y saldo (positivo o negativo) del año finalizado.

* Total recaudado en el año comparado con años anteriores  
  Dirigido al: Directorio.

Decisiones que ayuda a tomar: Movimientos internos en los empleados de la empresa, destino de fondos.

Información que se genera: Recaudación anual y su relación con los años anteriores.

* Informes de costos  
  Dirigido al: Directorio.

Decisiones que ayuda a tomar: Cambios de convenio con proveedores de insumos y/o servicios de subcontratación, reducción del personal, venta de recursos en desuso.

Información que se genera: Informe de los fondos dispuestas a ser erogadas por la empresa.

* Cantidad de asesoramientos satisfactorios

Dirigido al: área de Gerencia de Operaciones

Decisiones que ayuda a tomar: Analizar el rendimiento del área y definir planes de mejora.

Información que se genera: “Fecha desde”, “fecha hasta”, “cantidad de asesoramientos”.

* Cobertura demográfica de clientes asesorados

Dirigido a la: Gerencia de Operaciones para

Decisiones que ayuda a tomar: Determinar el rendimiento del área en una región y así controlar el crecimiento del servicio demográficamente.

Información que se genera: “Fecha desde”, “fecha hasta”, “cantidad de solicitudes”, “región”, “motivos principales de las solicitudes”.

* Informe de contratación

Dirigido al: Área de consultoría.

Decisiones que ayuda a tomar: Con la información obtenida realizarán un análisis del servicio para determinar las contrataciones que se vienen haciendo en las distintas áreas.

Información que se genera: “Fecha de contratación”, “datos del empleado”, “área o departamento”, “Motivo para la contratación”, “Cargo”.

* Cantidad de solicitudes de asesoramiento resueltas

Dirigido al: Área de Consultoría.

Decisiones que ayuda a tomar: Determinar la capacidad de trabajo de los empleados, saber el rendimiento de cada uno y realizar supervisiones.

Información que se genera: “Fecha desde”, “fecha hasta”, “cantidad de solicitudes”, “tiempo promedio por solicitud”, “Porcentaje de solicitudes resueltas sobre el total de solicitudes”.

* Relación entre quejas recibidas y desempeño de los empleados

Dirigido a la: División de Recursos Humanos.

Decisiones que ayuda a tomar: Movimiento de empleados, evaluación de reglas y generación de nuevas reglas de trabajo.

Información que se genera: Reporte de los Departamentos y/o Sectores que tienen un desempeño defectuoso a vistas del cliente.

* Análisis de los clientes morosos

Dirigido a la: Gerencia Administrativa.

Decisiones que ayuda a tomar: Centrar la atención en los clientes que tienen características similares y ajustes en las financiaciones.

Información que se genera: Reporte de los clientes morosos con la gravedad de cada caso, la antigüedad del cliente, la situación financiera del cliente y las urgencias de la empresa.

**● Nivel operativo:**

* Informe de días y horarios solicitados

Dirigido a la: División de instalaciones

Decisiones que ayuda a tomar: Poder saber con cuántas cuadrillas disponer por banda horaria y poder asignar recorridos.

Información que se genera: “Banda horaria” “Cantidad de cuadrillas disponibles”, “Listado de cuadrillas disponibles”.

* Consulta de atenciones realizadas por empleado

Dirigido a la: División de Recursos Humanos.

Decisiones que ayuda a tomar: Determinar el desempeño del empleado y poder premiarlo u orientarlo correctamente.

Información que se genera: “Cantidad de consultas”, “cantidad de atenciones logradas”, ”valoraciones promedio de las consultas realizadas al empleado”, “fecha desde”, “fecha hasta”.

* Atención - Listado de quejas en el día

Dirigido a la: División de Recursos Humanos

Decisiones que ayuda a tomar: Verificar y mejorar los aspectos relacionados a las quejas efectuadas en el sector.

Información que se genera: “Cantidad de quejas”, “cantidad de motivos”, “fecha”.

* Consulta de antigüedad del cliente

Dirigido al: Empleado.

Decisiones que ayuda a tomar: Poder aplicar los descuentos adecuados a los clientes.

Información que se genera: “Fecha desde”, “fecha hasta”, “número de cliente”.

* Reporte de los proveedores utilizados para la compra de materiales

Dirigido al: División de instalaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: Controlar la ejecución de las instalaciones, cambio en la elección de proveedores y el manejo de los costos invertidos en las instalaciones.

Información que se genera: Lista de instalaciones en ejecución en la fecha, junto con los proveedores utilizados, el gasto actual de la instalación y el estipulado en la planificación.

* Reporte de subcontrataciones

Dirigido al: División de instalaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: Control del manejo de los costos invertidos en las instalaciones y análisis de los servicios contratados.

Información que se genera: Lista de subcontrataciones utilizadas, con los proveedores del servicio, el costo y el estipulado en la planificación

* Reporte de las solicitudes de instalaciones.

Dirigido a la: División de Recursos Humanos

Decisiones que ayuda a tomar: Controlar el ingreso de nuevas solicitudes de nuevos proyectos y la contratación de los mismos.

Información que se genera: Lista de instalaciones ingresadas en la fecha, indicando los datos de cada cliente (DNI, CUIT, nombre y apellido, etc.) y el empleado que recibió el pedido.

* Reporte de instalaciones realizadas.

Dirigido al: División de instalaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: Controlar la ejecución de las instalaciones y el manejo de los costos invertidos en las instalaciones.

Información que se genera: Lista de instalaciones en ejecución en la fecha, indicando el estado en que se encuentra cada instalación.

* Consulta agenda de instalaciones

Dirigido a: Áreas de Atención al cliente y División de instalaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: proveer una fecha a un cliente, de forma tal que una cuadrilla lo visite.

Información que se genera: “Día“, “horario”, “cuadrilla disponible”.

* Índices de accidentes

Dirigido a la: División de instalaciones

Decisiones que ayuda a tomar: Control de la seguridad en las instalaciones, prevención de accidentes y ajustes en los seguros.

Información que se genera: Lista de accidentes ocurridos, con la gravedad de cada empleado o recurso involucrado, el costo y el riesgo estipulado en la planificación.

* Consulta lista de insumos

Dirigido a la: División de instalaciones.

Decisiones que ayuda a tomar: sirve para saber si hay los insumos necesarios para que la cuadrilla asignada al recorrido pueda realizar el mismo sin tener que volver al taller a reabastecerse, también permite saber qué productos de la lista de insumos son faltantes o escasos.

Información que se genera: Listado de productos con su respectiva cantidad.