

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA GESTIONAR LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS CICLÍSTICOS

GAES Nº 7

ljrolon9@misena.edu.co

lvordonez65@misena.edu.co

dsropero7@misena.edu.co

RESUMEN: En la micro empresa "TAKE ROAD BIKES" se evidencian varios problemas con respecto al servicio al cliente que la microempresa les brinda, su principal problema es la baja organización a la hora de comprar los productos ciclisticos, ya que no están clasificados correctamente, también al momento de gestionar la entrega de los productos no se tiene en cuenta un punto específico determinado. Después de aplicar las técnicas adecuadas para la licitación de requerimientos y analizar la información recolectada; proponemos una solución, por medio del desarrollo de un sistema de información, que gestione un mejor servicio al cliente mejorando la comercialización de los productos y así aumentando el rendimiento de la empresa a un nivel más comercial.

PALABRAS CLAVE: Productos ciclisticos, entregas, clasificación, puntos de encuentro, clientes, compras, administrador, gestión, comercialización.

ABSTRACT: In the micro company "TAKE THE ROAD BICYCLES" there are several problems with respect to customer service that the micro Enterprise provides them with assistance (not only are they classified correctly). Is not taken into account. Is not taken into account. client improving the commercialization of the products and thus also the performance of the company at a more commercial level.

KEY WORDS: Cycling products, deliveries, classification, meeting points, customers, online purchases, administrator, management, commercialization.

1. INTRODUCCIÓN

En la empresa TAKE ROAD BIKES, entidad que se preocupa por la calidad de los productos ciclisticos que sostiene para sus servicios, mantiene una gestión y entrega de los productos por medio de un solo vendedor, dando a conocer los productos por las redes sociales teniendo una mejor comercialización y así ser más conocida,

se encarga de dar una buena entrega haciendo que sus clientes se sientan a gusto con los servicios prestados y mantiene un manejo de sus productos por cuenta propia.

La gestión de los productos ciclisticos tiene un papel fundamental con los procesos de responsabilidad a la hora de entregar los productos y la manera de organizarlos. Por tal motivo los productos como tal, deben mantenerse todo el tiempo en constante revisión ya que sin ella se demostrara una mala organización, teniendo en cuenta el manejo de esta, por parte de la persona encargada para tener un mejor control de sus productos y no sostener un stock que puede causar la pérdida de clientes.

Por parte de la entrega de los productos, es fundamental la seguridad de esta misma, ya que por ser un proceso positivo por parte de los clientes se debe mantener todo el tiempo, ya que traerá beneficios a la empresa. Además, el cliente tiene el derecho de ver su entrega de una manera segura y eficaz a la hora de tener el producto en sus manos, exigiendo cambios si el producto que recibe tiene daños o no es el que se pidió, lo más importante para esta organización es la calidad de la entrega de los productos, otorgando un buen servicio para que los clientes se sientan cómodos.

En el mejoramiento de la empresa TAKE ROAD BIKES tiene como objetivo implementar un servicio tecnológico que beneficia de todas las maneras al vendedor y a los clientes principalmente, teniendo en cuenta los tiempos del vendedor para poder agendar la entrega de los productos y acomodarlos al gusto del cliente. Así mejorará la calidad del servicio y aumentará la productividad del vendedor a la hora de entrega y gestión de los productos, evitando el stock y obteniendo una mayor organización a la hora de clasificarlos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DEL

PROYECTO FORMATIVO DE TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ADSI.

La empresa "TAKE ROAD BIKES", evidencia 4 problemas de mayor relevancia.

El problema con mayor relevancia es que no se tiene una clara clasificación de los productos ciclísticos porque no cuenta con una base de datos que permita tener una organización de información. Esta microempresa cuenta con un inventario de productos a través de una hoja Excel donde se tiene la cantidad de productos y cuantos se han vendido, pero en ocasiones se olvida registrar el ingreso y la salida de productos, lo que ocasiona que no se tenga una conteo real y confiable de los productos, esto conlleva que se puedan perder clientes.

La empresa cuenta con un perfil de Facebook donde se encuentran los productos que se van a vender, encontrando fotografías para que los clientes conozcan los productos, este proceso es demorado y dispendioso, ya que al no tener clasificados los productos, el cliente debe localizar el producto por medio de una galería bastante amplia, lo que ocasiona que el cliente pierda tiempo e interés. ¿La forma en que la microempresa clasifica los productos es óptimo? y a su vez ¿Facilita la consulta a la hora de buscar los productos ciclísticos? No hay forma que el cliente pueda reservar un producto y pueda que cuando lo compre no esté.

El siguiente problema es que no hay un calendario para las entregas y el vendedor tiene poco control, a la hora de realizar la entrega se demuestra que es inseguro tanto para el cliente como para el vendedor, ya que al estar en zonas inseguras puede afectar la integridad de ambos. Los clientes deben contactarse con el vendedor de la empresa para que a través de un medio de comunicación (llamadas telefónicas o redes sociales) creen un punto de encuentro específico para realizar la entrega. Este proceso normalmente es dispendioso y demorado, para el vendedor y el cliente. ¿Es eficiente el proceso que se usa para la repartición de los productos ciclísticos?

Estos problemas tienden a proyectar una mala imagen en la empresa y crear en sus clientes la sensación de desorganización y mala atención.

3. JUSTIFICACIÓN

En la empresa no hay una buena organización de los productos a la hora de buscarlos, ya que en la red social (Facebook) la cual se utiliza actualmente, no se implementa la clasificación de los productos.

También se evidencia que, en el momento de realizar la entrega de los productos, el

cliente y el vendedor se exponen a muchos riesgos en el punto de encuentro, esto puede causar gran inseguridad a la hora de recibir los productos. El sistema contará con un botón de compra para los clientes que estén interesados en algún producto y un botón opcional para guardar el producto si el cliente lo desea comprar después.

Por eso proponemos hacer un sistema por vía web para tener un mejor control del inventario de productos para que el cliente y vendedor pueda encontrarlos de forma organizada, al momento de comprar el producto, el sistema permitirá asignar puntos específicos de acuerdo a la localidad del cliente que les resultará más sencillo ubicar el punto de entrega y el cliente si lo desea podrá realizar la calificación del servicio de entrega y elegir un tipo de PQRS para realizar mejoras a la empresa, (teniendo en cuenta las ideologías de dicha empresa no es partidaria de las entregas a domicilio por motivos de estrategias para las ventas y contribuir con el medio ambiente) .

4. MARCO TEÓRICO

La empresa "TAKE ROAD BIKES" es una entidad la cual inició en el año 2016 por Andrés Felipe Vargas Burgos, brinda el servicio de venta de productos ciclísticos online, él es el encargado de los procesos de venta y entrega de los productos ciclísticos, allí se encuentra todo lo referente a la comercialización, contacto y servicio de entrega de los productos ciclísticos.

VENTAS ONLINE: Para la venta por internet, básicamente hay que cumplir los mismos requisitos que se le exigen a las tiendas físicas, con la única diferencia de que las tiendas online no tienen que cumplir los trámites y gestiones de licencias, impuestos y pagos exigidos a las tiendas que están ubicadas en la calle. Lo cual se supone la ventaja más importante. Estamos hablando de un extraordinario ahorro de gastos y tiempo perdido para la consecución de dichas licencias y permisos.

En la actualidad los sistemas de información son de vital importancia, pues son muchos los procesos de ventas online utilizados por las empresas, por consiguiente, el apoyo de la tecnología es fundamental, para el aumento de la productividad y mejoras en la atención al cliente.

OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema de información para gestionar la comercialización de los productos ciclísticos vía web.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Administrar el inventario de productos.
- Permitir las ventas de los productos vía web.
- Crear el calendario de entregas.
- Generar la calificación y el tipo PQRS del servicio al cliente

5. ALCANCE Y DELIMITACIÓN

El proyecto se centrará en: generar la clasificación de los productos ciclísticos por medio de un sistema de información para otorgarle al administrador en el momento de la venta de dichos productos; controlar y agilizar los procesos de consulta de los productos vía web, brindando un servicio más cómodo a la hora de las consultas por los clientes por medio de la página web.

El proyecto se realizará para la microempresa “TAKE ROAD BIKES”, ubicada en el barrio Granjas de San Pablo Cll 40D Sur #13 a 26. Se estima que el tiempo para la realización del proyecto, es de 18 meses.

6. IMPACTOS

6.1. TECNOLÓGICO:

Pasar del control manual a una tecnología más sistematizada, dando un paso grande hacia las nuevas tecnologías, la productividad y la competitividad gracias a ello también un buen ahorro de tiempo.

6.2. AMBIENTAL:

El proyecto ayudará a la conservación del ecosistema, al pasar de un proceso manual (Datos de los productos escritos en un cuaderno) a uno digital; lo que conlleva a la reducción del gasto de papelería, evitando la tala de árboles que contribuyen mucho al medio ambiente.

Aumentará más que todo el ahorro de tiempo a los contribuyentes de la empresa, al no tener que usar un formato manual como lo es el cuaderno; podrá utilizar este tiempo para un mejor desarrollo del levantamiento de la empresa o para otras actividades de importancia.

6.3. ECONÓMICO:

Mayor productividad en el tiempo de trabajo, al reducir tiempos de papeleo y horas haciendo un proceso manual, apoyará el aumento de atención a los clientes a la hora de pedir sus productos o al momento de entregarlos.

6.4. SOCIAL:

Mejor calidad en: la atención a los clientes y en los procedimientos que se harán para la entrega de los productos ciclísticos o para la clasificación de estos mismos.

Otorgar la organización de los productos ciclísticos para generar un mayor control de estos y saber más adecuadamente que es lo que se va a vender y cuántos se tienen que entregar entre otras cosas.

7. ELICITACIÓN DE REQUERIMIENTOS

7.1. TÉCNICAS:

Las técnicas de licitación que implementamos para el levantamiento de información, fueron: Entrevista, realizada al Administrador *Andrés Vargas*, representante de la microempresa; al igual se realizó una encuesta, aplicada a 10 clientes.

7.1.1. ENTREVISTA

La entrevista se realiza porque el administrador conoce todos los procesos que se realizan dentro de la microempresa. Al ser una sola persona la que tiene la información de los procesos (Que para nosotros son más relevantes), decidimos aplicar ésta técnica, en la que podemos recolectar la información necesaria directamente de una fuente confiable.

7.1.2. ENCUESTA

Por medio de una encuesta decidimos conocer la opinión de los clientes, frente a algunos procesos que se llevan a cabo al momento de consultar los productos y realizar la entrega. Para ello, la técnica que más acorde que nos pareció aplicar fue la encuesta. Ya que, con esta técnica, podemos tabular información rápidamente y podemos generar gráficos comparativos fácilmente.

7.2. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

PROYECTO FORMATIVO DE TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ADSI.

7.2.1. ENTREVISTA

La entrevista realizada, la grabamos en audios, el cual está disponible en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=ug6R7-Pdnog&t=12s>

ENCUESTA

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES		
	SI	NO
1. ¿Al momento de ingresar a la pagina de Facebook "TAKE ROAD BIKES" y busca un producto ¿lo encuentra fácilmente?	4	8
2. ¿Prefiere comprar sus productos ciclisticos en tiendas online?	8	4
3. ¿Le gustaría que hubiera una calificación del servicio?	8	4
4. ¿Para usted el proceso de entrega es confiable?	4	8
5. ¿Cuando se realiza la entrega prefiere que sea en lugares específicos?	11	1

Figura 1. Resultados de la encuesta



Figura 2. Gráfico de resultados

7.3. CONCLUSIONES

De la información recolectada, por medio de las técnicas de licitación seleccionadas, podemos concluir lo siguiente:

- La gran mayoría de los clientes se sienten inconformes al no tener respuestas rápidas en la red social por parte del vendedor y esto ocasiona pérdida de interés a la hora de comprar.
- Algunos clientes se sienten inseguros al momento de acordar el punto de encuentro para entregar los productos ya que en algunos casos se acuerdan puntos pocos seguros y esto provoca inseguridad a los clientes nuevos.
- La mayoría de clientes pierden tiempo a la hora de buscar los productos por la falta de

organización en el perfil de Facebook, provocando desinterés en el cliente.

- Los clientes no cuentan con la opción de reserva, esto causa que se pierda tiempo a la hora de buscar el producto nuevamente.
- El cliente no cuenta con la opción de cancelar el pedido por lo tanto no tienen un buen servicio por parte del vendedor ya que este solo se encarga de entregarlos, esto causa desinterés y disgusto por parte del cliente.

REQUERIMIENTOS

7.4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

ID	Descripción	Actores
RF01	El sistema permitirá crear los roles	Administrador
RF02	El sistema permitirá asignar los roles correspondientes.	Administrador
RF03	El sistema permitirá registrar los usuarios.	Administrador Vendedor Cliente
RF04	El sistema permitirá modificar usuarios	Administrador
RF05	El sistema permitirá iniciar sesión	Administrador Cliente Vendedor
RF06	El sistema permitirá crear el inventario	Vendedor
RF07	El sistema permitirá consultar el inventario	Vendedor
RF08	El sistema permitirá modificar el inventario	Vendedor
RF09	El sistema permitirá	Vendedor

**PROYECTO FORMATIVO DE TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ADSI.**

	crear la categoría		RF28	El sistema permitirá confirmar las entregas	Vendedor Cliente
RF10	El sistema permitirá modificar la categoría	Vendedor	RF29	El sistema permitirá consultar las entregas	Vendedor
RF11	El sistema permitirá consultar la categoría	Vendedor Cliente	RF30	El sistema permitirá calificar el servicio	Cliente
RF12	El sistema permitirá asignar la categoría de los productos	Vendedor	FR31	El sistema permitirá seleccionar el tipo PQRS	Cliente
RF13	El sistema permitirá crear los productos	Vendedor	RF31	El sistema permitirá generar reportes	Vendedor
RF14	El sistema permitirá registrar los productos	Vendedor	RF32	El sistema permitirá consultar reportes	Vendedor
RF15	El sistema permitirá modificar productos	Vendedor			
RF16	El sistema permitirá consultar los productos	Vendedor Cliente			
RF17	El sistema permitirá generar la compra	Cliente			
RF18	El sistema permitirá consultar la compra	Vendedor Cliente			
RF19	El sistema permitirá cancelar la compra	Cliente			
RF20	El sistema permitirá crear puntos de encuentro	Vendedor			
RF21	El sistema permitirá consultar los puntos de encuentro	Vendedor Cliente			
RF22	El sistema permitirá seleccionar punto de encuentro	Cliente			
RF23	El sistema permitirá asignar punto de encuentro	Vendedor			
RF24	El sistema permitirá crear calendario de entregas	Vendedor			
RF25	El sistema permitirá registrar las entregas	Vendedor			
RF26	El sistema permitirá modificar las entregas	Vendedor			
RF27	El sistema permitirá cancelar las entregas	Vendedor Cliente			

7.5. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

ID	Descripción
RNF 01	Se accede al sistema a través de los navegadores Google Chrome, Firefox, Internet Explorer y Mozilla, donde se demostrara en una página web.
RNF 02	El Sistema se desarrollará en el lenguaje de programación Java y HTML.
RNF 03	La interfaz del sistema será de fácil entendimiento y buena gestión para cada uno de los usuarios, teniendo así mayor comodidad a la hora de buscar lo requerido.
RNF 04	El sistema no permitirá eliminar procedimientos ya practicados, esto por motivos legales.
RNF 05	El sistema informará las dificultades que se verán a la hora de la prueba de manejo.
RNF 06	El sistema contará con una buena calidad de atención para los usuarios.
RNF 07	El sistema demostrará una mejor organización para los productos del administrador.
RNF 08	El sistema contará con una base de datos para los usuarios.

PROYECTO FORMATIVO DE TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ADSI.

RNF 09	El sistema contará con un bajo costo de productividad.
RNF 10	El sistema tendrá una respuesta más rápida para los clientes.
RNF 11	El sistema demostrará mayor escalabilidad de clientes por buena organización.
RNF 12	El sistema tendrá disponibilidad para el cliente.