|  |
| --- |
| Extensión C.O.L. – Cabimas. |

Extensión /ampliación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ESCUELA | Ingeniería | MENCIÓN | Sistemas | | LAPSO ACADÉMICO | | | 2016-II | |
| DOCENTE: | Migdaly Bermúdez | | | SECCIÓN: | | “A” | FECHA | | 27/10/2016 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS EL ESTUDIANTE** | | | |
|  | | | |
| **NOMBRE Y APELLIDO :** Chirinos Marcano, Génesis Virginia | | | |
| **C.I:** 23.881.934 | **TELÉFONOS:** 04246447603 – 02648156335 | | **EMAIL:** genesisvirginia22@gmail.com |
|  | | | |
| **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA** | | | |
| **EMPRESA:** Monsalve Servi-Tech C.A | | | |
| **TUTOR (A) EMPRESARIAL:** Luis Monsalve | | | |
| **DIRECCIÓN:** Av.4 Bella Vista Diagonal a Corpozulia Punto de referencia Almacén Japonés, Maracaibo. | | | |
| **TELÉFONOS:** 04146049951 - 04161134897 | | **EMAIL:** [monsalveservitech@gmail.com](mailto:monsalveservitech@gmail.com) | |
|  | | | |
| **INFORMACIÓN ACADÉMICA** | | | |
| **TÍTULO TENTATIVO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** Automatización de los procesos operativos, mediante aplicación web para la empresa Monsalve Servi-Tech C.A. | | | |
| **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Sistemas de información transaccionales y Data Warehouse | | | |
|  | | | |
| **BREVE DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN A INVESTIGAR:** Con la llegada de las diferentes tecnologías las empresas han invertido grandes esfuerzos en la optimización de procesos, pues debemos tener en cuenta que cada proceso puede generar esfuerzos en recursos humanos, de ahí es que actualmente se da la necesidad de automatizar y controlar los procesos para facilitar las tareas de ejecución en una empresa.  Monsalve Servi- Tech es una empresa dedicada a brindar soluciones tecnológicas para los equipos electrónicos así como la venta de repuestos, además para la comodidad de sus clientes disponen de servicio a domicilio. Una vez evaluados los procesos realizados en la empresa se detectaron una serie de fallas, las cuales afectan de manera gradual la sucesión apropiada del trabajo, entre las causas vislumbradas se puede destacar la falta de organización en cuanto al registro de la clientela así como las especificaciones del equipo a reparar, dicho proceso se lleva a cabo de manera manual mediante un cuaderno, lo cual se convierte en un contratiempo que trae la alteración del orden pautado, y a su vez se presenta un mayor nivel de exigencia impuesta por la clientela debido a la falta de información proporcionada por la empresa al momento de que los clientes quieran consultar como está avanzando la reparación de su equipo, esto le imposibilita estar al tanto del estado y progreso de la reparación, llevando a una saturación acarreada por la necesidad de información, otro problema a destacar es la ausencia de un medio para darse a conocer, ofrecer sus servicios, la venta de repuestos y que los clientes puedan conocer la disposición de los productos.  En este mismo sentido Monsalve Servi-Tech ofrece sus servicios a domicilio y carece de un medio que permita a los técnicos agilizar este proceso, es decir poder disponer de manera oportuna la información del cliente que requiere los servicios y dirigirse sin contratiempos ha dicho lugar.  Los puntos anteriormente mencionados se han convertido en la causa por lo cual en el presente proyecto se busca llevar a cabo el desarrollo de una aplicación web encargada de automatizar los procesos operativos como: registro de clientes y sus equipos, control por parte del cliente sobre el avance del equipo, venta y disponibilidad de repuestos, control y asignación a los técnicos del trabajo a domicilio disponible al igual que el registro y consulta por parte del técnico de las fallas presentadas en los equipos electrónicos.  La aplicación web se desarrollara mediante los lenguajes de programación PHP y JavaScript utilizando como gestor de base de datos MySQL, contara con 2 módulos descritos a continuación:  **1.    Módulo informativo, solicitud, estatus y compra:** modulo al que tendrá acceso el usuario o cliente de la empresa donde se mostrara una página principal con los campos de usuario y contraseña en el caso de que no esté registrado la aplicación contara con el botón de regístrate que al hacer clic mostrara una pantalla con los siguientes datos: Nombre y Apellido, Nombre de usuario, contraseña, confirmación de la contraseña y el botón de registrarse. Una vez que el usuario este registrado e ingrese al sistema, en la pantalla principal se presentaran las siguientes secciones: - Inicio: se visualizara cada uno de los servicios ofrecidos tales como reparación de Televisores LED-LCD, Laptops y Computadoras al hacer clic se re direccionara a una breve reseña de los mismos.  - Sobre nosotros: en esta sección se mostrara una descripción del propósito, la historia, misión, visión y políticas de la empresa.  - Servicios: sección con un menú desplegable con los servicios ya mencionados (Televisores LED-LCD, laptops y computadoras) fotos y descripciones.  -Solicitudes: **AQUÍ FUE DONDE ME DIJERON CITO TAL CUAL “AGREGAR SOLICITUD DE SERVICIO SEGÚN DESPLEGADO DE FALLA EN EL EQUIPO” CUANDO FUI A LA ENTREVISTA ME DIJERON ESO QUE TE COMENTE QUE AGREGARA UNA LISTA DESPLEGABLE CON EL TIPO DE EQUIPO (TV, LAPTOP, COMPUTADORA), MARCA, MODELO.**  - Estatus: esta sección en la aplicación web le permitirá al cliente poder consultar el estatus de su equipo electrónico mediante un campo donde deberá ingresar el código único que le será entregado al momento de dirigirse a la empresa y registrarse como cliente para la reparación de algún equipo electrónico, al ingresar el código y hacer clic en el botón consultar se mostrara los diferentes estatus (equipo recibido, en revisión, detección de fallas, proceso de reparación, reparado y equipo entregado) permitiéndole estar al tanto de la reparación del equipo electrónico, de igual manera al estar listo el equipo, se le enviara un correo o mensaje de texto anexándole el costo de la reparación, de esta manera, el cliente no tendría que invadir al equipo técnico de llamadas ni mensajes de textos.  - Productos: sección para la venta de repuestos electrónicos, contendrá cada uno de los repuestos con su descripción, especificación técnica, precio, stock en tiempo real, carrito de compra y un botón de comprar que se dirigirá a los siguientes medios de pago:   * + - * Transferencia: al seleccionar este método de pago se mostrara las cuentas bancarias asociadas a la empresa, un formulario para los datos del cliente con los siguientes campos: Nombre y Apellido, Cedula de identidad o Rif, número de teléfono, correo electrónico, dirección de envió (en caso de ser de otro estado o ciudad), ciudad, método de envió (Zoom o MRW) y un formulario para los datos bancarios con los siguientes campos: Forma de pago (Transferencia o depósito bancario), banco de origen, monto de la compra, número de referencia de la transferencia, fecha de pago, comentarios adicionales y un botón que enviara la información sobre la compra al registro de gestión de la empresa.   + Tarjeta de crédito: pago con tarjeta de crédito conectando la aplicación web con la API de mercado pago permitiéndole una compra segura al cliente y el resguardo del dinero a la empresa.   - Contáctanos: permitirá al usuario poder comunicarse con la empresa emitiendo opiniones, sugerencias o quejas con la finalidad de que el cliente se sienta atendido se presentara un formulario de contacto con los campos de Nombre, Correo electrónico, mensaje y un botón de enviar. Así mismo la sección contáctanos mostrara la dirección, teléfonos de contactos, correo y un mapa con la ubicación de la empresa esto con la finalidad de que el usuario se sienta atendido y pueda emitir su opinión, sugerencia o queja.  **2.    Módulo administrador:** módulo donde tendrá acceso el personal de la empresa o la persona designada del equipo como administrador para encargarse de la gestión de los procesos de registro, estatus, compras, servicio a domicilio, y consulta de fallas. En este módulo de la aplicación web se presentaran las secciones de:  - Registro: mostrando un formulario para el registro de los clientes y los equipos con campos como el código, número de solicitud, cédula de identidad, fecha, nombre y apellido, teléfonos, correo, dirección, tipo de servicio (sea a domicilio o trato personal) tipo (tv, laptop, computadora) Especificaciones del equipo, modelo, falla presentada, entre otros. Si el cliente ya está registrado en la empresa, al hacer enter automáticamente se mostraran sus datos personales. Aquí se mostrara el historial de los clientes con las respectivas operaciones que han realizado en la empresa ya sea comprar o solicitar servicios. Dentro del registro se encontrara la sección:   * Estatus: presentara un registro con los equipos a reparar incluyendo los datos del cliente, en el que cada uno de los registros poseerá un menú desplegable donde el administrador seleccionara el estatus (equipo recibido, en revisión, detección de fallas, proceso de reparación, reparado y equipo entregado) esto dependiendo del avance de la reparación y así automáticamente se actualizara con la sección estatus desarrollada para el cliente.   - Compras: se mostrara el registro de cada una de las compras realizadas por los usuarios incluyendo todos los datos solicitados en la sección productos, con una lista de ventas pendientes y ventas realizadas (listado con las ventas realizadas con el objetivo de tener un historial que podrá ser consultado de ser necesario o al presentarse un inconveniente que lo amerite), por lo tanto se permitirá llevar un control de cada una de las ventas, verificar pagos y proceder con los envíos si es el caso. Una vez realizado él envió o la entrega se podrá agregar esta compra a la lista de ventas realizas.  -  Servicio a Dominio: menú desplegable con las opciones de solicitud de servicio y asignación de trabajo   * Solicitud de servicio: sección donde se mostrara cada una de los clientes que solicitan el servicio mediante la aplicación en la sección de solicitudes. Dentro de esta sección se mostrara cada una de las solicitudes a domicilio en espera y las solicitudes atendidas para llevar un control de las mismas. * Asignación de trabajo: mostrara a cada uno de los técnicos que están designados por la empresa para prestar servicio a domicilio y con una lista desplegable para seleccionar un número de solicitud a domicilio en espera, el administrador le asignara el número de solicitud al técnico que contendrá los datos y la dirección del cliente que solicito el servicio, permitiéndole a este consultar mediante la aplicación los trabajos que le han sido asignados sin necesidad de llamar a la empresa y esta manera poder dirigirse al lugar sin ningún contratiempo y atender más trabajos por día.    -  Registro y consulta de fallas: mediante esta sección estará registrada cada una de las fallas presentadas por los diferentes equipos mostrara una pantalla con todos los registros de fallas ordenadas de manera cronológica, un motor de búsqueda, botón de editar, eliminar o agregar registro, al hacer clic en el botón agregar registro se re direccionara a un formulario con los campos de Tipo de equipo, Marca, Modelo, Falla presentada, descripción de la solución, palabras claves y con un botón de registrar. Una vez registrada la falla se agregara al listado, ya que en el caso que se presente una falla similar se podrá consultar la solución permitiendo ahorrar tiempo a los técnicos.  El desarrollo de esta aplicación web le servirá como medio a la empresa Monsalve Servi-Tech para llevar un control eficiente, confiable y rápido agilizando los procesos antes mencionados, consumiendo menos horas hombres en actividades manuales, de la misma manera permitirá optimizar los procesos de entrega de equipos y venta de repuestos, evitando que los clientes se vean en la necesidad de dirigirse a la empresa o de realizar numerosas llamadas telefónicas al equipo técnico afectando el curso de su trabajo. La aplicación web también servirá como medio para que el público en general conozca los productos y servicios técnicos que Servi-Tech ofrece, por lo tanto con el desarrollo de esta aplicación web se mejora el desempeño y operatividad del personal que labora dentro de la empresa, así como también el tiempo y calidad de los servicios que prestan a sus clientes. | | | |
| FIRMA DEL ESTUDIANTE: | | | |
| Solo para uso administrativo: | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TUTOR ASIGNADO: |  | TELÉFONO: |

|  |  |
| --- | --- |
| Por medio del presente yo, | C.I: |
| Acepto asesorar al estudiante arriba descrito, durante la etapa de diseño de su Proyecto de investigación; y durante la etapa de ejecución del Trabajo de Grado, hasta su presentación; De igual forma me comprometo moral, ética y profesionalmente a guiar al participante en la elaboración de una producción intelectual de excelencia, que refleje un egresado competente y de calidad. A si mismo me comprometo a cumplir con los artículos del Reglamento de Trabajo de Grado.  Firma Tutor: Fecha | |

Una copia para el alumno.

ESO FUE LO QUE ME EXIGIERON POR QUE SEGÚN ELLOS LA PRIMERA PROPUESTA QUE ENTREGUE FUE MUY SENCILLA u.u