



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL ROSARIO

PROYECTO FINAL

Sistema de Seguimiento de Clientes

Integrantes:

- Bartomioli, Javier
- Naredo, Rodrigo



Síntesis de proyecto

El proyecto consiste en el desarrollo e implementación de un sistema de seguimiento de clientes que soliciten tanto servicios o productos, manteniendo en una BD información acerca de servicios solicitados y/o productos comprados, así como también la posibilidad de brindar promociones personalizadas relacionadas con su historial de demandas, aplicando los principios de BI (*Business Intelligence-Inteligencia de Negocios*), y la generación de informes según requerimientos definidos por los diferentes usuarios. Por otro lado incluirá el desarrollo de una aplicación móvil la cual tiene como finalidad asistir a los vendedores en la toma de pedido.

El proyecto está basado en una tecnología cliente servidor, apoyando las operaciones críticas del mismo en la parte del servidor, dejando al cliente solo los procesos “delgados”.

El concepto de la herramienta es generar una relación bilateral donde tanto la empresa como sus clientes puedan beneficiarse al obtener servicios/productos acorde a sus necesidades.

Proceso

En una primera instancia se realizará una breve investigación acerca de la estructura y de los procesos desarrollados en la organización con el fin de poder realizar una correcta comprensión acerca del funcionamiento de la misma.

Luego se indagará acerca de los diferentes requerimientos de información que permitirán el desarrollo correcto de la aplicación.

Los requerimientos de información necesarios para que el proyecto funcione se relacionan con el historial de compra de cada cliente en base a los diferentes productos demandados y la cantidad de los mismos. En este punto destacamos dos aspectos de suma importancia:

- El proyecto no busca realizar una investigación acerca de los movimientos de dinero de la empresa. Por ende nos comprometemos a tomar las medidas de seguridad de la información y legales necesarias para que tanto la empresa como los integrantes del proyecto puedan asegurar la confidencialidad de la información.
- El proyecto implica el desarrollo de una aplicación de apoyo a la toma de decisiones y tiene como motor principal mantener la independencia sobre cualquier otro sistema de gestión que actualmente esté en funcionamiento. Lo única relación que pueda llegar a existir entre cualquier otro software y el desarrollado en el proyecto se refiere a la información manipulada en la base de datos actual y los back-ups de la misma. A su vez el proyecto no alterará la información actualmente contenida en las bases de datos existente, dado que el mismo estará conectado a su propia base de datos.



Funciones incluidas y excluidas

Funciones incluidas:

- Sistema web de gestión y seguimiento de clientes.
- Elaboración de informes según requerimientos definidos por los usuarios.
- Aplicación móvil de asistencia de vendedores.
- Elaboración automática de ofertas personalizadas.

Funciones excluidas:

- Procesos contables/financieros.
- Gestión de productos.
- ABM de clientes.
- Elaboración de recorridos para vendedores.

Costo

Finalmente el proyecto no generará un costo económico inicial para la empresa: la decisión se basa en que es nuestra forma de agradecer su participación y predisposición para con nuestro proyecto.