

Proyecto Cloud Computing - SaaS para Servicio Técnico

Integrantes:

Jhoan Camargo, Juan Durán y Sebastián Gómez

Esta presentación detalla el desarrollo de un sistema SaaS para la gestión de servicio técnico, abordando su justificación, ventajas, tecnologías y consideraciones clave. Exploraremos cómo la computación en la nube transforma la gestión de dispositivos y la interacción con los clientes.





TechService

Sistema de Gestión de Servicio y Registro Técnico (SaaS)



Descripción General

Desarrollo de un sistema SaaS para la gestión de dispositivos en servicio técnico, recopilando información de clientes, dispositivos, historial de estados y servicios realizados.



Tipo de Servicio en la Nube

SaaS (Software as a Service), permitiendo a usuarios finales (admin, técnicos, clientes) acceder vía web sin instalación local.



Acceso

Todo se gestiona desde un formulario web adaptado para distintos tipos de usuarios, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

 formulario-proyecto-cloud.onrender.com

Iniciar Sesión – TechService





Ventajas Clave del Servicio SaaS



Accesibilidad

Acceso desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, sin necesidad de instalaciones locales.



Gestión Completa

Gestión integral de clientes, dispositivos y servicios, optimizando los flujos de trabajo.



Escalabilidad

Posibilidad de aumentar la capacidad y de integración con otras plataformas para crecimiento futuro.



Comunicación Mejorada

Complemento con Microsoft Teams para una comunicación fluida con los clientes y seguimiento de estados.

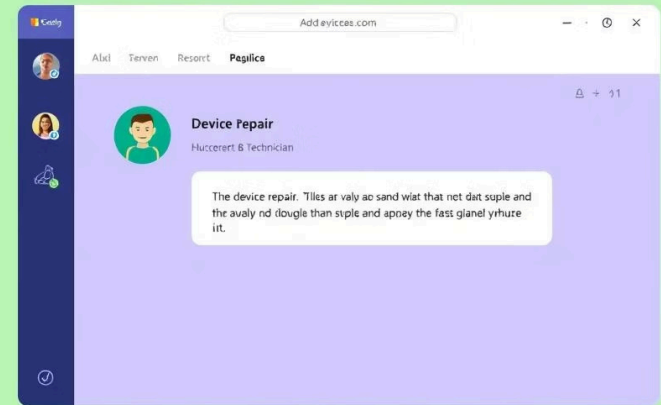
Microsoft Teams como Soporte

Ventaja Principal

Comunicación directa y seguimiento del estado del dispositivo a través de chats o canales dedicados, mejorando la interacción.

Caso de Uso

Ideal para atención postventa, consultas rápidas y diagnóstico remoto entre técnicos y clientes, agilizando el soporte.



Matriz Comparativa para Dominio y Hosting Gratuito

Opción	Dominio Gratis	BD Online Gratuita	Sin Límite de Tiempo	Facilidad de Integración
Hostinger	✓ subdominio	✓ Solo archivos	✓ Sí	✓ FTP, formularios web, pero es pago
Clever Cloud	✓ subdominio	✓ MySQL PostgreSQL	✓ Sí	✓ Fácil con backend PHP
000webhost	✓ subdominio	✗ MySQL/BDs	✗ Eliminación por inactividad	✗ Webs estáticas no con BD
Render	✓ subdominio	✓ MySQL PostgreSQL	✓ Sí	✓ Buen soporte para SaaS

Recomendación Final

Recomendación de Hosting y Base de Datos

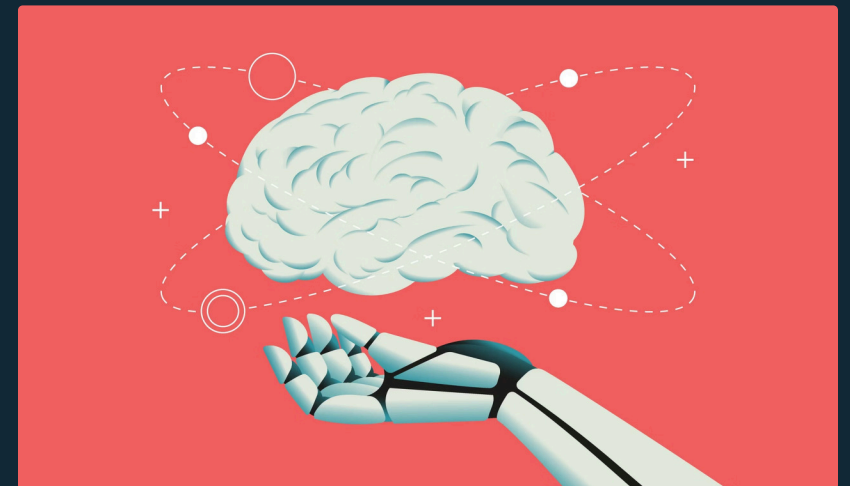
Se recomienda usar **Clever Cloud** por su soporte gratuito a MySQL y despliegue sencillo. Para un dominio temporal, **Render** es útil para pruebas, pero Hostinger es preferible para soluciones de pago.



Impacto de la IA en el SaaS

Los chatbots con IA pueden reducir la carga del soporte técnico al responder preguntas frecuentes. Sin embargo, el diagnóstico y la atención personalizada aún requieren intervención humana, especialmente en reparaciones físicas.

Una solución híbrida (IA + humano) es la más eficiente para el soporte técnico.



Modelo de Negocio - Enfoque Canvas

1

Propuesta de Valor

Plataforma sencilla para gestionar servicios técnicos de reparación

2

Segmento de Clientes

La plataforma elegida debe permitir aumentar la capacidad sin migraciones complicadas, asegurando el crecimiento futuro del sistema.

3

Relación con Clientes

Atención personalizada, soporte por Teams o chat integrado

4

Fuentes de Ingresos

Plan gratuito limitado + planes premium (más espacio, más funciones)

5

Recursos Clave

Plataforma web, base de datos en la nube, formularios, historial de servicios

6

Actividades Clave

Desarrollo del software, atención al cliente, mantenimiento del sistema

7

Socios Clave

Proveedores de hosting, plataforma de comunicación (Teams), base de datos

8

Estructura de Costos

Hosting, mantenimiento, marketing, soporte técnico

Tecnologías Utilizadas y Conclusión



Base de Datos

MySQL/phpmyadmin para la estructura inicial de la base de datos, garantizando una gestión de datos robusta.



Desarrollo Frontend

HTML/JSP, JavaScript, CSS para la creación de formularios web interactivos y una interfaz de usuario amigable.



Comunicación

Microsoft Teams como canal de comunicación esencial en la atención al cliente, facilitando la interacción.



Hosting y Almacenamiento

Clever Cloud & Render como soluciones de hosting y almacenamiento, proporcionando infraestructura confiable.

Nuestro sistema de servicio técnico cumple con los principios de un SaaS funcional, escalable y fácilmente integrable. Con herramientas modernas como Teams y hosting gratuito confiable, se convierte en una solución real y aplicable a empresas pequeñas o medianas de reparación tecnológica.