**ANEXO I**

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL** | |
| **CLIENTE:** | Ing. Omar Casillas Botello |
| **PROYECTO:** | Sistema para la administración del taller mecánico “GARAGE” (SISCONTROLADMINISTRATIVODETALLERAUTOMOTRIZ |

Contenido

[Descripción del proyecto 2](#_Toc31648096)

[**Sistema para la administración de los bienes logísticos y servicio al cliente** 2](#_Toc31648097)

[Planteamiento del problema 2](#_Toc31648098)

[Objetivos 2](#_Toc31648099)

[Objetivos específicos 2](#_Toc31648100)

[Objetivo general 2](#_Toc31648101)

[Alcance 2](#_Toc31648102)

[Justificación 2](#_Toc31648103)

# Descripción del proyecto

# **Sistema para la administración de los bienes logísticos y servicio al cliente**

La administración de los bienes y servicios de una empresa, actualmente es una de sus principales preocupaciones hoy en día, ya que de ello depende directamente el éxito o fracaso de su actividad económica, además de la comunicación constante con sus clientes le tiene el futuro asegurado y el crecimiento en pos del desarrollo. Una empresa que no maneje este principal recurso o que lo maneje de una forma ineficaz tiene el fracaso asegurado, por eso a todo ente económico le preocupa saber dónde están sus activos, cuanto tienen, cuanto han de gastar, cuanto han de pedir para poder realizar X actividad, que pasaría si no lo tienen a tiempo, cuanto tiempo tarda en atender a sus clientes, consumen lo necesario en tiempo e insumos o gasta por encima de lo que necesitan, que pasa si hay un cliente insatisfecho con un servicio y si la comunicación no es la más estrecha, que pasaría si el cliente tiene beneficios y no accede a estos por desconocimiento. Todas estas preguntas serán respondidas a la medida, con el desarrollo de este proyecto, que abarcan todas las herramientas para la administración y gestión de los departamentos de servicio al cliente y logística.

## Planteamiento del problema

“TALLER GARAGE” es una empresa del sector de la mecánica automotriz ubicado en Colonia Mecánicos Zacatecas, Zacatecas. Empresa dedicada al servicio automotriz, actualmente la empresa pretende implementar un software que ayude con la administración del negocio y que cuente con las herramientas necesarias para que pueda atraer nuevos negocios y hacer crecer el negocio.

## Objetivos

### Objetivos específicos

* Diseñar el modelo del software para su posterior desarrollo, utilizando las técnicas de SCRUM
* Realizar toda la documentación perteneciente al desarrollo del proyecto. Avances, entregables
* Realizar las pruebas pertinentes para su optimización e implantación.
* Digitalizar toda la información referente a un servicio automotriz desde recepción hasta entrega de vehículo.
* Realizar de manera modular el programa para enfocar las soluciones tareas específicas.
* Implementar el software para brindar el apoyo en la comunicación con el cliente.

### Objetivo general

Desarrollar un software a la medida para el taller mecánico “GARAGE” que ayude con la administración de los bienes y servicios del negocio y cuente con las herramientas necesarias para mantener un vínculo atractivo de comunicación con los clientes actuales, así como atraer nuevos.

## Alcance

El alcance del proyecto será determinado en la próxima reunión con el cliente, pero hasta el momento el ámbito del proyecto es cubrir toda el área de logística y servicio al cliente en cuanto a sus servicios prestados los cuales son:

1. **Presupuestos**

Crear presupuestos de trabajo de manera rápida con datos del cliente, vehículo, refacciones, mano de obra con la opción de poder enviarla por correo electrónico o descargar vía .pdf para posteriormente convertirla en una orden de servicio.

1. **Refacciones (Inventarios)**

Ingresa y consulta de cada una de las refacciones que se tienen en el sistema. En este módulo se permitirá dar de alta refacciones por nombre, No parte, Marca descripción, precio de compra y venta, así como las existencias.

1. **Historial de clientes y vehículos**

Con esta funcionalidad se llevará el control de todos los vehículos desde el momento que ingresa al negocio para llevar el registro de los mantenimientos, preventivos y correctivos. A si como contar el historial de trabajos y clientes.

1. **Ventas**

Llevar el control de ventas. Con esta funcionalidad se podrán visualizar los trabajos realizados mes a mes, con sus importes, formas de pago, vehículo y cliente.

1. **Nominas**

Esta funcionalidad te permitirá llevar el control de tus trabajadores nos brinda toda la información personal, así como su sueldo por días trabajados.

1. **Recordatorio de servicio**

Una vez que el auto fue entregado al cliente, se podrá añadir un recordatorio para que el cliente sea notificado vía WhatsApp o correo electrónico del próximo servicio, para que el cliente sepa una determinada fecha y pueda regresar a dar mantenimiento a su auto.

1. **Catálogos del taller**

Con esta funcionalidad se podrán dar de alta o modificar los catálogos que forman parte del sistema como clientes, modelos, áreas de trabajo, cilindrada, marcas, etc.

1. **Ordenes de servicio**

En esta parte tu podrás saber el status de un servicio desde que se encuentra en una cotización. Una vez que se inicie la reparación por parte de los mecánicos, el auto pasa al estatus de en proceso. Posteriormente, cuando el auto esta reparado, el software ofrecerá el estatus de completado.

1. **Paquetes**

Con esta función se podrán crear paquetes con refacciones y manos de obra específicas, así como editar paquete de servicios para el negocio.

1. **Control de créditos**

Con esta función se permitirá saber cuánto dinero se tiene a crédito, quien es el deudor, concepto, fecha y cuando vencen sus notas para así tener sus cobranzas al día.

1. **Control de usuarios**

Con esta funcionalidad se podrán crear, editar y eliminar los diferentes usuarios y sus acciones en la plataforma de acuerdo a su perfil

## Justificación