**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**TEMA**

Avance 0

**EMPRESA**

Boat and Marine Service

**PROFESOR (A)**

Irene Meiying Cheung Ruiz

**MATERIA**

Sistema de Bases de Datos

**INTEGRANTES**

Juan Diego Vallejo Castaño

Danny Paul Ríos Benavides

Harold Arturo Yépez Nieto

**PARALELO**

#1

**AÑO LECTIVO**

2017 – 2018

**REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE**

1. **Identificar usuarios que interactúan en el proceso.**

* Ingeniero: Brinda servicios.
* Asistente: Colabora con lo que el ingeniero requiera/delegue.
* Cliente: Solicita servicios, aprueba proforma, paga por servicio
* Proveedor: Vende repuestos, accesorios e insumos a la compañía.

1. **Realizar entrevista al cliente y documentar preguntas y respuestas. (Realizada al Ing. Carlos Vallejo, persona principal de la empresa)**
   1. **¿Qué formas de pago recibe?**
      1. Efectivo
      2. Cheque
   2. **¿Qué formas de pago utiliza?**
      1. Efectivo
      2. Cheque
      3. Tarjeta débito
      4. Crédito directo
   3. **De un servicio, ¿qué se registra?**
      1. Orden de trabajo
      2. Factura (cliente notó que las facturas no representan los ingresos al 100%)
   4. **¿Por qué las facturas no representan el 100%?**
      1. Hay clientes que no exigen factura.
   5. **¿Qué datos se incluyen en una orden de trabajo?**
      1. Nombre cliente
      2. ID (cédula o RUC)
      3. Dirección
      4. Teléfono
      5. ID del equipo a atender
      6. Descripción anomalía a atender
   6. **¿Qué tipos de servicios ofrece?**
      1. De equipos marinos
         1. Instalación
         2. Reparación
         3. Mantenimiento
      2. De repuestos, accesorios, insumos
         1. Venta
   7. **¿Qué datos constan en las facturas?**
      1. Descripción servicio
      2. Partes utilizadas (accesorios, insumos, repuestos)
      3. Valor
      4. Cliente
      5. Fecha
   8. **¿Qué gastos reciben seguimiento?**
      1. Arriendo del local
      2. Salario de asistentes
      3. Honorarios del contador
      4. Aportes IESS
      5. Combustible
      6. Insumos & Repuestos
      7. Mantenimiento vehículo
      8. Alimentación
      9. Varios
   9. **¿Cómo lo contactan los clientes?**
      1. WhatsApp
      2. Teléfono
      3. Correo electrónico
   10. **¿Qué aspectos producirían recargos en los servicios prestados?**
       1. Viajes
       2. Trabajo en feriados
       3. Trabajo nocturno
       4. Complejidad de reparación
       5. Asignación de prioridad
   11. **¿Qué atributos se registran de un repuesto?**
       1. Cantidad
       2. Descripción
       3. Número serial
       4. Valor
       5. Frecuencia de uso
   12. **¿Con qué diversidad de equipos trabaja?**
       1. Botes (por tipo de propulsión de sus motores)
          1. Fuera de borda
          2. Dentro-fuera
          3. Interno
          4. De turbina
       2. Motos de agua
   13. **¿Qué datos se registran de los botes?**
       1. Tipo de propulsión
       2. Modelo
       3. Marca
       4. Número serial
       5. Medidas (usualmente la eslora, que es lo más representativo)
   14. **¿Qué datos se registran de los motores?**
       1. Marca
       2. Tipo
       3. Horas de operación
       4. Dueño
   15. **¿Qué programa usa para registros de asuntos de la empresa?**
       1. Excel
       2. Adobe Reader (para documentación técnica)
   16. **¿Qué programas usa para registrar datos de los motores y botes?**
       1. Cada marca tiene sus programas de diagnóstico (Suzuki, Evinrude, etc.) Con Excel, Word y PDF como tipos de archivo exportables.
   17. **¿Cómo transcurre una compra de repuestos?**
       1. Diagnóstico del equipo (se determina partes a reemplazar)
       2. Cotización
       3. Envío de proforma a cliente
       4. Si cliente aprueba proforma, se pide usualmente anticipo
       5. Compra de repuestos
       6. Reemplazo de componentes
   18. **¿Cómo transcurre una compra de repuestos online?**
       1. Es casi idéntica, pero incluye la búsqueda de canales convenientes para compra y despacho.
   19. **¿Cómo transcurre una importación de repuestos?**
       1. Las compañías no venden directamente repuestos, de modo que se trata con sitios de distribuidores autorizados o con sitios de compras como Amazon (los cuales pueden poseer la mercancía de interés o tener convenios con los distribuidores).
   20. **¿Qué pasa cuando un cliente se demora en pagar?**
       1. Labor de cobro sucesiva vía teléfono o WhatsApp
   21. **¿En qué condiciones se pide anticipo?**
       1. Clientes nuevos o clientes que tienen récord de no ser buenos pagadores.
2. **Especificar los objetivos del cliente/empresa**
   1. Misión: Brindar soluciones efectivas a clientes, correspondientes a mantenimiento y reparación de sus equipos.
   2. Visión: Ser la compañía de reparaciones y reconstrucciones marinas más confiable del mercado.
3. **Describir el proceso del negocio (En este caso, el proceso de un servicio)**
   1. Contacto con el cliente
   2. Programación de visita y revisión
   3. Diagnóstico
   4. Presupuesto
   5. Aprobación de presupuesto por parte del cliente
   6. (Si aplica) Anticipo
   7. Compra de repuestos
   8. Desarrollo reparación
   9. Prueba y entrega del trabajo
   10. Pago del saldo