

Informe de la Empresa

Cliente: Empresa Paintball

Fecha: [20/09/2024]

Proyecto: Implementación de Sistema de Gestión de Reservas y Promociones

La “Empresa Paintball” ha expresado interés en explorar opciones para mejorar la eficiencia y la gestión en su negocio. El cliente requiere de un nuevo método eficiente que le permita administrar su empresa para llevar a cabo el alquiler de canchas de Paintball.

Si bien, se encontraron otras necesidades solicitadas por el cliente, tales como contar con la posibilidad de verificar si las canchas reservadas están siendo efectivamente utilizadas en el horario asignado.

Y en consecuencia, agregar un servicio de promociones que se les pueda brindar a las empresas que quieran organizar un campeonato en el establecimiento.

*Se realizará una entrevista para determinar más detalles.

Entrevista

1. ¿Cómo se está llevando a cabo el alquiler de las canchas? ¿La empresa cuenta con empleados para este rol?

R: Nuestra empresa cuenta con **cinco cajeras** disponibles para recibir llamados telefónicos donde coordinan con el cliente para realizar la reserva (Sede, día y horario). Luego agendan la reserva en un Excel compartido.

2. ¿Con cuántas sedes operan? ¿Cada sede cuenta con alguna particularidad?

R: Contamos con **tres sedes** en este momento.

- San isidro
- Pilar
- Belgrano

Cada sede cuenta con dos canchas:

- **Cancha amateur:** Capacidad hasta 6 personas
- **Cancha profesional:** Capacidad hasta 20 personas

Las canchas profesionales generalmente son reservadas por empresas para llevar a cabo torneos.

3. ¿Qué desea ofrecer con el servicio de promociones?

R: Nos gustaría implementar un **servicio de promociones** para empresas que deseen organizar torneos.

Eso incluirá:

- Descuentos en las reserva

- Recargo
- Recargas con topes
- posibilidad de generar encuestas de satisfacción para los clientes.

4. ¿Cuenta con Redes sociales? ¿Qué medio de comunicación utilizan?

R: Hoy en día no disponemos de redes sociales y contamos una **línea telefónica** como único canal de comunicación.

Encuesta

Cajera 1

- ¿Qué tan satisfecho está con las herramientas actuales que utiliza en su trabajo? (Escala de 1 a 5)
- ¿Con qué frecuencia encuentra inquietudes en su día a día? (Nunca, Raramente, A veces, Frecuentemente, Siempre)
- ¿Qué tareas encuentra más difíciles de realizar con las herramientas actuales?
- ¿Qué funcionalidades adicionales cree que podrían mejorar su trabajo?
- ¿Cómo calificaría la eficiencia de reservación de canchas con la modalidad actual? (Escala de 1 a 5)

Usuario operaciones 2

- (Escala de 1 a 5)
- ¿Con qué frecuencia encuentra problemas técnicos en su día a día? (Nunca, Raramente, A veces, Frecuentemente, Siempre)
- ¿Qué tareas encuentra más difíciles de realizar con las herramientas actuales?
- ¿Qué funcionalidades adicionales cree que podrían mejorar su trabajo?
- ¿Cómo calificaría la eficiencia de la gestión del inventario y las ventas con los sistemas actuales? (Escala de 1 a 5)

Usuario operaciones 3

- (Escala de 1 a 5)
- ¿Con qué frecuencia encuentra problemas técnicos en su día a día? (Nunca, Raramente, A veces, Frecuentemente, Siempre)
- ¿Qué tareas encuentra más difíciles de realizar con las herramientas actuales?
- ¿Qué funcionalidades adicionales cree que podrían mejorar su trabajo?
- ¿Cómo calificaría la eficiencia de la gestión del inventario y las ventas con los sistemas actuales? (Escala de 1 a 5)

Requerimientos del cliente

La empresa Paintball necesita un nuevo sistema para **gestionar de manera eficiente las reservas** de sus canchas de paintball, así como la implementación de un servicio de promociones dirigido a empresas que deseen organizar torneos. Este proyecto tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones internas.

Puntos importantes a mejorar	Adicionales solicitados
<ul style="list-style-type: none">• Nuevo sistema de reserva• Monitoreo de uso de canchas• Sistema de gestion interna	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de promociones

Puntos importantes a mejorar

Nuevo Sistema de Reserva

Se implementará un Sitio Web donde los clientes podrán reservar canchas de manera autónoma.

El sistema mostrará la disponibilidad en tiempo real de las canchas de todas las sedes.

Los clientes tendrán la posibilidad de seleccionar Sede - Tipo de cancha - Fecha - Hora.

Gestión de Encuestas

- Implementar una funcionalidad para enviar encuestas de satisfacción a los clientes después de cada reserva.
- Recopilación de datos de las encuestas y generación de reportes para evaluar la calidad del servicio.

Monitoreo de Uso de Canchas

A cada cancha se le asignará un supervisor donde notificará si la cancha está siendo utilizada en el horario asignado.

En el caso de que NO esté siendo utilizada, notificará en el sitio web, donde la cajera será notificada para que luego se contacte con el cliente.

Sistema de gestión Interna

Interfaz para las cajeras y administradores donde puedan gestionar reservas, cancelar, modificar y visualizar el calendario de reservas.

Gestión de llamadas

- También estarán disponibles para atender la línea telefónica en caso de que un cliente llame para reservar o para consultar sobre las canchas.

Adicionales Solicitados

Servicio de promociones

Posibilidad de crear y gestionar promociones específicas para empresas que desean organizar torneos.

Tipos de promociones incluyen descuentos en reservas, recargas adicionales con topes, y paquetes de eventos especiales.

Canales de telecomunicaciones

Como adicional, se implementarán medios de comunicaciones para así llegar a una audiencia más amplia y diversificada. El objetivo es integrar nuevas plataformas como **Instagram, WhatsApp Business** y **Tiktok** en conjunto con una dirección de **correo electrónico** y un **canal telefónico** para mejorar la interacción con los clientes, aumentar las reservas y promover eventos.

Redes sociales

Presencia en Instagram

- Crear y mantener una cuenta empresarial en Instagram, con contenido regular sobre eventos, promociones, y actividades.
- Publicar imágenes y videos atractivos que muestran las canchas, torneos, y experiencias de los jugadores.

Presencia en Tiktok

- Establecer una cuenta oficial de la empresa en TikTok para atraer a un público más joven y dinámico.
- Publicar videos cortos y creativos que muestran momentos divertidos, estrategias de juego, y experiencias destacadas en las canchas.

Integración de WhatsApp Business

- Crear un perfil de WhatsApp Business para la empresa, con información de contacto, horarios de atención, y catálogo de servicios.
- Configurar mensajes automáticos para recepción y fuera de horario, así como respuestas rápidas para preguntas frecuentes

Medio comunicación

Gestión de llamadas

- Mantener y optimizar la línea telefónica actual, asegurando que todas las llamadas entrantes sean atendidas de manera eficiente.

Gestión Correo Electrónico

- Canal adicional para que los clientes realicen consultas.
- Crear y gestionar una cuenta empresarial en Gmail para centralizar la comunicación por correo electrónico.
- Configurar respuestas automáticas para confirmar la recepción de correos fuera del horario laboral y gestionar consultas frecuentes.

Product List

El proyecto está compuesto por **seis fases** donde en cada una se trabaja ciertos puntos del proyecto. Cada una de estas fases asegura el éxito del proyecto, desde la recolección inicial de requerimientos hasta la implementación final y la capacitación del personal. El enfoque detallado en cada fase permite minimizar riesgos y maximizar la eficacia del sistema implementado.

N° Tarea	Tarea	Predecesoras	Tiempo(Días)
1	Recolección de Requerimientos y Diseño del Sistema.	-	5
2	Desarrollo e Integración del Sistema de Reservas y Monitoreo.	1	8
3	Desarrollo e Integración del Servicio de Promociones.	2	6
4	Integración y configuración de canales de comunicaciones	3	5
5	Pruebas y Ajustes Finales.	4	4
6	Implementación y Capacitación del Personal.	5	3
ENTREGA DEL PROYECTO			

Fase 1 – **Recolección de Requerimientos y Diseño del Sistema.**

- Reunión con el cliente
- Entrevista
- Documentación de requerimientos
- Diseño de la Arquitectura del sistema

Fase 2 – **Desarrollo e Integración del Sistema de Reservas y Monitoreo.**

- Desarrollo del Módulo de Reservas

- Desarrollo del Módulo de monitoreo
- Integración Con la Base de Datos

Fase 3 – Desarrollo e Integración del Servicio de Promociones.

- Desarrollo del Módulo de Promociones
- Integración con el Sistema de Reservas
- Proyectar Plan de Marketing

Fase 4 – Integración y configuración de canales de comunicaciones

- Integración de Canales telefónicos
- Configuración de Redes Sociales
- Implementación de WhatsApp Business
- Configuración de Gmail
- Prueba de Integración

Fase 5 – Pruebas y Ajustes Finales.

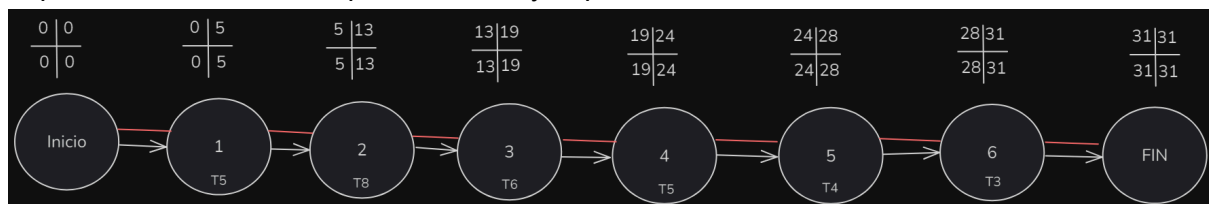
- Prueba de sistema completo
- Prueba de usuario
- Corrección de Errores

Fase 6 – Implementación y Capacitación del Personal.

- Despliegue del Sistema en Producción
- Capacitación del personal

CPM

Mostrando las tareas, sus dependencias y la ruta crítica. La duración total estimada del proyecto es de **31 días**, siguiendo la secuencia de tareas desde la recolección de requerimientos hasta la implementación y capacitación final.



DFD

Nivel 0

Representa el Sistema de manera general, mostrando cómo interactúa con las entidades externas.

*VER APUNTE DE DFD

