

	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Christian Manuel González Mancera, Alejandro	Jesus Trinidad Salinas León	Jesus Trinidad Salinas León
Firma: Christian Manuel Gonzalez Mancera	Firma: 	Firma: 
Fecha: 20/02/2024	Fecha: 23/02/2024	Fecha: 26/02/2024

Proceso: Procedimiento del departamento de ventas


Categoría: Pendiente

Propósito:


Elegir y justificar la elección de tecnologías a usar para el desarrollo de aplicación web.

Descripción

1. Identificación del problema del cliente: La empresa recibe información sobre el problema del cliente a través de diferentes canales, como correo electrónico, llamadas telefónicas, formularios en línea o redes sociales.
2. Registro del problema: El equipo de atención al cliente registra el problema en un sistema de seguimiento de problemas o en una base de datos interna. Es importante capturar todos los detalles relevantes para comprender completamente la situación del cliente.
3. Asignación de un representante de servicio al cliente: Un representante de servicio al cliente es asignado para manejar el caso del cliente. Este representante será el punto de contacto principal del cliente durante todo el proceso de resolución del problema.
4. Investigación y análisis del problema: El representante de servicio al cliente investiga a fondo el problema del cliente. Esto puede implicar comunicarse con otros departamentos dentro de la empresa, revisar registros o incluso solicitar más información al cliente si es necesario.

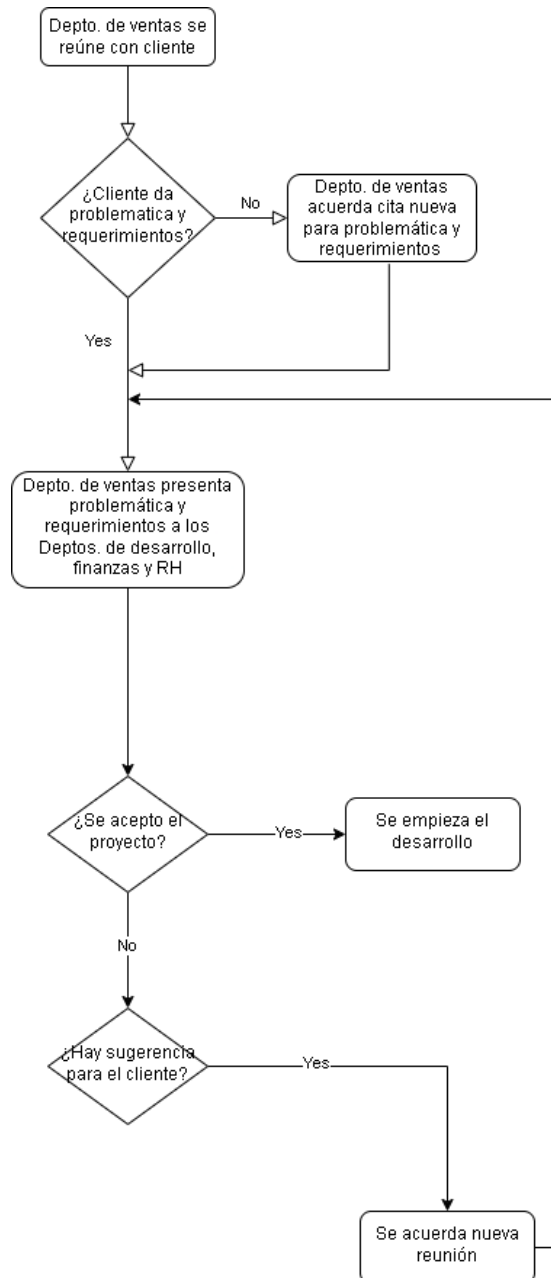
	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1


5. Desarrollo de una solución: Una vez que se comprende completamente el problema, el equipo trabaja en el desarrollo de una solución adecuada. Esto puede implicar la colaboración de varios departamentos o especialistas dentro de la empresa.
6. Comunicación de la solución al cliente: Una vez que se ha desarrollado una solución, el representante de servicio al cliente se comunica con el cliente para informarle sobre la solución propuesta. Esto puede hacerse a través del mismo canal que se utilizó para reportar el problema inicialmente.

	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1

El proceso de cómo es que la empresa LAOIT lleva a cabo la comunicación con el cliente para brindarle una solución a su problema.


Diagrama de proceso




	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1

Comunicación con el cliente

- **Objetivo del Proyecto:** Desarrollar una aplicación software para la gestión de cursos para la empresa **“Educación Continua”**, con enfoque en el control de cursos y clientes de edades comprendidas entre 7 y 60 años.
- **Problemas y/o Desafíos a Resolver:**
 - Control eficiente de cursos y clientes.
 - Control de instructores en cada curso.
 - Control y manejo de la información de los clientes.
 - Facilitar el conocimiento de información de los usuarios de manera segura y privada.
 - Establecer mecanismos de autenticación seguros para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a la información relevante.
 - Implementar controles de acceso basados en roles para garantizar que los usuarios solo puedan acceder a la información necesaria para realizar sus funciones.
 - Desarrollar una interfaz de usuario intuitiva que proporcione información clara y detallada sobre los productos y servicios ofrecidos.
 - Implementar funcionalidades de gestión que permita un seguimiento detallado de los cursos ofrecidos, incluyendo horarios e información relevante del instructor.
- **Alcance del Proyecto:** Desarrollar un sistema de gestión integral que incluya control de cursos, clientes, información de contacto, instructores; facilitando el manejo e inscripción de niños por parte de los padres, mediante el uso de medidas de privacidad de datos.
- **Usuarios Principales y Sus Necesidades:**
 - Usuarios principales: Estudiantes, Instructores y Administradores.
 1. Necesidades del Estudiante:
 - Acceso fácil y rápido a información sobre los cursos disponibles.
 - Proceso de inscripción claro y sencillo.
 - Seguimiento de los cursos inscritos.
 - Acceso seguro a su información personal (perfil).
 - Posibilidad de proporcionar retroalimentación sobre la experiencia del curso.
 - Soporte técnico accesible en caso de problemas o consultas.
 2. Necesidades del Instructor:
 - Acceso fácil a la información de los cursos que están a cargo.

	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1

- Acceso fácil a la lista de alumnos en cada curso asignado.
 - Funcionalidades para realizar seguimiento de los estudiantes.
 - Acceso seguro a su información personal (perfil).
 - Soporte técnico para resolver cualquier problema relacionado con la plataforma o el contenido del curso.
3. Necesidades del Administrador:
- Herramientas para gestionar y administrar todos los aspectos del sistema, incluyendo cursos, usuarios y recursos.
 - Capacidad para agregar, modificar o eliminar programas según sea necesario.
 - Capacidad para agregar, modificar o eliminar áreas de los cursos según sea necesario.
 - Capacidad para agregar, modificar o eliminar cursos según sea necesario.
 - Funcionalidades para gestionar la inscripción de estudiantes y el seguimiento de pagos.
 - Funcionalidades para administrar el personal, incluyendo asignación de roles y permisos.
 - Herramientas para garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los usuarios.
 - Soporte técnico para resolver problemas técnicos y proporcionar capacitación al personal según sea necesario.
- **Plan de soporte Técnico:** Se implementará un plan de soporte técnico integral que garantice la satisfacción del cliente y el funcionamiento continuo del software. Este plan incluirá:
 - **Soporte Técnico Directo:**
 1. Servicio de atención al cliente disponible para resolver problemas técnicos, responder preguntas y brindar asistencia personalizada.
 2. Canales de comunicación múltiples, como correo electrónico, teléfono y chat en vivo, para garantizar la accesibilidad y la prontitud en la respuesta.
 - **Valor Agregado:**
 1. Oferta de recursos adicionales, como guías de usuario, tutoriales en video y material de capacitación, para maximizar el uso efectivo del software.

	Procedimiento del departamento de Ventas	TECNM-DV-01
	Revisión:	Revisión 1

2. Actualizaciones periódicas del software con nuevas características y mejoras basadas en retroalimentación de los usuarios y avances tecnológicos. (Se necesita cita previa y comunicación con la empresa LAOIT).

- **Preocupaciones de Seguridad y Privacidad:**

1. Medidas de seguridad para garantizar la privacidad de los datos de los clientes y cumplir con las regulaciones de privacidad aplicables.