

documento de vision

[Subtítulo del documento]



28 de septiembre de 2019

jhonny alejandro cataño

OSCAR EDUARDO VINASCO

## 1: Introducción

**Objetivo** dar a conocer un sistema que reúne todas las interacciones del servicio de atención al cliente en un solo lugar. Esto permite que la comunicación sea fluida, personal y eficaz, lo que a la vez se traduce en agentes más productivos y clientes más satisfechos

1.2 **Alcance:** El documento de visión solo se tendrá acceso en los 3 primeros encuentros con los clientes para realizar una toma de decisiones y así generar uno nuevo.

**2: Posicionamiento**

2.1 **Oportunidad de negocio:**

Una empresa deben manejar la información de sus clientes, para de esta manera poder brindarles una mejor servicio, para eso se decide realizar un software el cual permita almacenar la información de clientes y de esta manera tener un control sobre cada uno, a su vez se permitirá almacenar la información de empleados de dicha empresa con el fin de aprovechar el máximo la información de cada cliente y brindarle un mejor servicio.

2.2 **Declaración de problema:**

Se pide desarrollar un sistema de gestión para servicio al cliente, El sistema se crea a partir de ver la necesidad la empresa la cual tiene información delicada de clientes en diferentes archivos y en muchas ocasiones la información de clientes se encuentran en carpetas que no corresponde a este.

Se permitirá almacenar la información en una base de datos y para esto requerimos un software para realizar la visualización de la información de cada cliente, el software permitirá almacenar todo lo requerido y de una manera automatizada tener toda la información requerida en tan solo segundos

2.3 **Declaración de posición de producto:**

Para la empresa x, que se encuentra en estos momentos con un problema de organización de la documentación de sus clientes, se le ofrecerá un sistema de gestión para la información que es un sistema de organización y monitoreo de información que le facilitara la organización, búsqueda de la información de sus clientes ahorrándoles tiempo y mejorando su calidad de servicio que mostrara una gran mejoría que con el programa que llevan usando tanto tiempo

**3: Descripciones de la parte interesada y del usuario**

3.1 **Datos demográficos del mercado**

El software que ofrecemos va dirigido a las empresas que manejan ventas y/o prestan servicio al cliente ya que el software presenta informes y así conocer con mayor exactitud a sus clientes y de esta manera realizar un plan y unas estrategias que puedan ayudar a la empresa a mejorar su calidad de servicio

3.2 **Resumen de la parte interesada:**

* Nombre: Empresas de ventas de productos o servicios
* Representaciones: Director de la empresa,
* Rol: es quien se encarga de tomar la última decisión con el sistema para permisos y roles de otros usuarios
* Nombre: Áreas comerciales
* Representaciones: Gerentes comerciales
* Rol: Se encargara del buen uso del sistema y que este bajo control la información que se almacenara y la que aun ya está ingresada
* Nombre: Áreas comerciales
* Representaciones: Empleados del área de atención al cliente
* Rol: Se encargarán del proceso de ingreso y modificación de

3.3 **Resumen de usuario:** El software contara con los siguientes perfiles de ingreso los cuales se otorgaran de acuerdo al cargo que tenga el empleado en la empresa.

* Nombre: Administrador
* Descripción: Tendrá acceso a todos los módulos del sistema, podrá realizar las siguientes operaciones: Crear, modificar, actualizar, visualizar la información para un análisis
* Parte interesada: Todos los módulos empleados en el sistema
* Nombre: General
* Descripción: Tendrá acceso a los módulos del sistema donde se tenga información de los clientes, y podrá crear o modificar dicha información
* Parte interesada: Módulos de información de clientes
* Nombre: Intermedio
* Descripción: Este usuario podrá tener acceso a toda la información de los clientes y cuál es el uso que se le está dando. Estadísticas obtenidas para realizar nuevas estrategias de mercadeo
* Parte interesada: Todos los módulos sin acceso a creación.

**4: Visión general del producto**

4.1 **Perspectiva del producto:**

El software se diseñara para que sea fácil y rápido de usar también se creara una aplicación móvil para que los administradores puedan supervisar los datos desde allí

4.2 **Resumen de capacidades:**

| **Beneficio de cliente** | **Características de soporte** |
| --- | --- |
| Los empleados que trabajaron con este software podrán contar con clases para que aprendan a manejar el software | Una base de conocimiento ayuda al personal de soporte a identificar rápidamente los arreglos y soluciones conocidos. |
| La empresa mejorara bastante su calidad con sus clientes | Enseñarle a los empleados a manejar el software de forma eficiente agilizara su trabajo |
| La empresa al tener un mayor control sobre la información de sus clientes podrá incrementar indudablemente sus ventas con un buen uso del sistema | Teniendo la información de los productos que maneje de forma ordenada podrá tener en cuenta que mercancía se está vendiendo |
| Se brindara el soporte concorde a los equipos que ya posee la empresa | La empresa no tendrá que invertir en nuevos equipos |

4.4 **Coste y precios:**

El software estará compuesto por 6 módulos que podrán venderse por paquete de a 2 el precio dependerá de los módulos que la empresa dese adquirir

4.5 **Restricciones**

No se encuentran restricciones para la instalación del sistema

4.6 **Rangos de calidad**

El software contara con una excelente calidad

**5: Características del producto**

* El producto cuenta con los módulos requeridos para el almacenamiento de la información que se considera delicada para su almacenamiento.
* El sistema estará enfocado en el creciente de las ventas de una empresa generando excelentes estrategias de ventas, aclarando que con el uso continuo y el análisis requerido por un profesional para la interpretación de los resultados
* se brindara una excelente cobertura para el software.
* El sistema será diseñado con la mayor usabilidad para los usuarios quienes lo utilicen.

## 6: Restricciones

El software solo será funcional con el sistema operativo Linux

**7: Rangos de calidad**

El sistema en los primeros niveles podrá tener unos fallos pero la empresa asegurara las correcciones lo más rápido posible

## 8: Precedencia y prioridad

## En alta prioridad se dará la base de datos ya que allí se guardará la información también a los módulos respectivamente

## 9: Otros requisitos del producto

9.1 **Estándares aplicables:**

* Estándares legales y reguladores (UCC)
* Estándares de comunicación (TCP/IP)
* Estándares de cumplimiento de plataforma (Linux)
* Estándares de calidad y seguridad (ISO)

9.2 **Requisitos de sistema:**

Para el funcionamiento del software se requiere que los equipo manejen el sistema operativo Linux, los computadores requerirá procesadores Intel i3,i5

O i7 con una memoria ram no menor a 8 GB

## 10: Requisitos de documentación

## 10.2 Ayuda en línea:

## Se le dará soporte via teléfono o via internet por cualquier problema relacionado con el software y su conectividad

## 10.3 Guías de instalación:

## El programa vendrá con su correspondiente manual de instalación y uso