

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA**

**FACULTAD DE INGENIERIAS**

**Programa Ingeniería de Sistemas y Computación**

**Ingeniería del software**

**Documento de visión**

**Proyecto de gestión de información de usuarios**

**Presentado por:**

LUISA FERNANDA HENAO MAYA

1.088.353.505

YEISON AGUIRRE GALLEGO

1.104.675.098

**Presentado a:**

RICARDO BERMUDEZ

**septiembre**

Pereira / Risaralda

2019

**HISTORIAL DE VERSIONES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **FECHA** |  |  | **VERSIÓN** |  |  | **DESCRIPCIÓN** |  |  | **AUTOR** |  |  | **EMPRESA** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25/09/2016 | |  | 1.0 | |  |  | Creación del documento | |  | Luisa Fernanda Henao Maya  Yeison Aguirre Gallego | |  | UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Elaborado por:** |  |  | **Revisado por:** |  |  | **Aprobado por:** |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  |
|  | **LUISA HENAO** | |  | **RICARDO BERMUDEZ** | |  |  |  |
|  | **YEISSON AGUIRRE** | |  |  | |  | **Cliente** | |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |

**1: Introducción**

1.1 **Objetivo:** Dar a conocer cuál será la proyección del sistema de gestión de información para usuarios y de esta manera tener claro cuáles serán las especificaciones requeridas las cuales se entrarán en un proceso de análisis para así dar una decisión definitiva sobre lo que se realizara.

1.2 **Alcance:** El documento de visión solo se tendrá acceso en los 2 primeros encuentros con los clientes para realizar una toma de decisiones y así generar uno nuevo.

**2: Posicionamiento**

2.1 **Oportunidad de negocio:**

Como es de conocimiento cualquier empresa legalmente constituida deben manejar la información de sus clientes, para de esta manera poder brindarles una mejor atención, 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 el servicio aún mejor

2.2 **Declaración de problema:**

El sistema de gestión de información de usuarios, clientes; se crea a partir de ver la necesidad de una empresa X la cual tiene información delicada de clientes en diferentes archivos y en muchas ocasiones la información de clientes se encuentra trocadas con la de otros clientes.

Esto genera una problemática bastante alta ya que la información de cada persona se toma como totalmente privada y su uso debe de ser para lo estrictamente necesario, por tal motivo cuando existe algún cruce de información la empresa podría tener algún tipo de problema con alguna de las entidades gubernamentales.

Con lo mencionado anteriormente analizamos que tan confiable podría ser que la información ya no este en papel si no 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 actualmente se encuentra con el problema del desorden de información delicada de los clientes a los cuales les brindan sus servicios. El SGIU es un sistema que proporcionara información de alta calidad de los clientes para así la empresa pueda seguir creciendo sin ningún problema y aumentando su mejora en la atención al cliente. A diferencia de como se maneja el proceso actualmente, totalmente manual, pasaremos a lo automatizado al momento de solicitar información de un cliente en tan solo pocos segundos lo cual les brindara la mejor atención para el cliente, satisfacción y menores tiempos de respuesta.

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

3.1 **Datos demográficos del mercado:**

El mercado para este sistema serán las empresas que manejen ventas y/o presenten servicios a los clientes debido a que con el SGIU podrán sacar estadísticas y así conocer con mayor exactitud a sus clientes y de esta manera realizar un plan y unas estrategias de ventas para sus clientes y de esta forma se brinda una mayor atención y mejor calidad de servicio para el cliente.

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 encargará del buen uso del sistema y que este bajo control la información que se almacenará y la que aun ya esta 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 SGIU contara con los siguientes perfiles de ingreso los cuales se otorgarán 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 cual es el uso que se le esta 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 Sistema se encontrará diseñado para que sea una aplicación de escritorio esto hará que se haga el trabajo más fácil para las personas de la empresa, pero a su vez será una aplicación para dispositivos móviles para tener un mejor acceso en cualquier momento.

4.2 **Resumen de capacidades:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Beneficio de cliente** | **Características de soporte** |
| El nuevo personal de áreas comerciales puede aprender rápidamente a utilizar el producto. | Una base de conocimiento ayuda al personal de soporte a identificar rápidamente los arreglos y soluciones conocidos. |
| Se crea una satisfacción de la empresa ya que le brindara a sus clientes una alta calidad de atención |  |
| La empresa al tener un mayor control sobre la información de sus clientes podrá incrementar indudablemente sus ventas con un buen uso del sistema |  |
| El sistema podrá ser instalado en un dispositivo sin ningún problema. |  |
|  | |

4.3 **Suposiciones y dependencias:**

No existen dependencias para este documento

4.4 **Coste y precios:**

Los módulos del sistema se venderán por paquetes, una empresa debe de consumir mínimo 3 módulos y de acuerdo a cada paquete su precio.

4.5 **Restricciones**

No se encuentran restricciones para la instalación del sistema

4.6 **Rangos de calidad**

Aun no se ha tenido en cuenta un rango en especifico

**5: Características del producto**

* El producto cuenta con los protocolos 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
* La empresa podrá contar con el sistema en cualquier parte donde lo necesite por eso brindamos la mayor facilidad al acceso del sistema.
* Se brindará 3 secciones de capacitaciones del sistema hacia la empresa para que se aclare toda duda, después de las 3 capacitaciones cada capacitación tendrá un costo adicional.
* El sistema será diseñado con la mayor usabilidad para los usuarios quienes lo utilicen.