# Capítulo I: Introducción

1. Antecedentes.

En chile las empresas de tipo pymes según un estudio publicado en mayo del 2008 por el ministerio de economía llamado LA DINÁMICA EMPRESARIAL EN CHILE (1999-2006). Se expone el impacto de las pymes en el país y se realiza un catastro de empresas Pymes catalogadas por rubro entre los años 1999 y 2006.

Dentro de este estudio el porcentaje de participación desde 1999 al 2006 en el mercado de las empresas del rubro de servicios técnicos y profesionales es de un 8,97.Este porcentaje se ha incrementado durante esos años y equivale a una cantidad de 85.983 empresas del rubro.

Dentro de todos los rubros que existen en las empresas de tipo Pymes este proyecto se enfoca en las empresas de servicio técnico electrónico debido a que según información obtenida desde Sernac, grandes marcas electrónicas como Sony, Philips, LG, y empresas del rubro, se han identificado una gran cantidad de este tipo de empresas tanto autorizadas por grandes marcas como independientes. Esto convierte a las empresas de servicio en un mercado potencial para ofrecer un servicio de software de bajo costo y que se adapte a sus necesidades.

1. Descripción de la organización.

La empresa es un servicio técnico electrónico el cual entrega servicios de reparación y revisión de productos electrónicos para diferentes marcas, sus clientes son empresas y particulares.

* 1. Funciones de la empresa.

Dentro de las funciones de la empresa se encuentran proporcionar un servicio de calidad en la asistencia técnica de productos defectuosos de distintas marcas. Estos productos son de garantías o reparaciones particulares. Para cumplir estos objetivos la empresa cuenta con personal dedicado a ciertas tareas como recepcionar, administrar, revisar, reparar y administrar la empresa.

* 1. Estructura Organizacional

Esta empresa cuenta con aproximadamente 30 trabajadores por sucursal entre ellos recepcionistas, administrativos y/o asistentes, técnicos, supervisores y gerente (figura 1).

Su estructura organizacional se detalla a continuación:

1. **Recepcionista:** es el encargado de recibir los productos que ingresan al servicio técnico ya sea directamente de un cliente o de un distribuidor.

1. **Administrativo y/o Asistente:** es el encargado de administrar, gestionar y controlar la asignación de trabajo del personal técnico y el estado de todos los productos del servicio técnico, además de aprobar las solicitudes de pedidos de repuestos ya sean por garantías o particulares.
2. **Técnico:** es el encargado de revisar, diagnosticar y reparar los artículos ingresados al servicio técnico.
3. **Supervisores:** son los encargados de supervisar áreas de la empresa, teniendo a su cargo empleados por área estos son supervisor área técnica, supervisor área administrativa, supervisor área recepción y entrega.
4. **Recursos Humanos:** es el personal encargado de los empleados de la empresa, ellos reciben informes del las diferentes áreas, para realizar el pago sueldos, beneficios, comisiones.
5. **Gerente General:** es el encargado de velar que la empresa cumpla con su misión, y toma de decisiones para el funcionamiento y crecimiento de la empresa.



Figura 1: Organigrama Servicio Técnico

* 1. Metodología de trabajo.

Los procesos del servicio técnico se efectúan de la siguiente forma:

Un cliente llega al servicio técnico con su artículo electrónico defectuoso y es atendido por un recepcionista, el cual recibe su producto generando una orden de trabajo en la cual consta que el articulo fue ingresado al servicio técnico entregando una copia de este documento al cliente y otra quedara en posesión del servicio técnico.

El recepcionista procede a identificar el articulo con un número que asigna dependiendo de la orden de trabajo el número debe estar en la orden y en el artículo.

Luego el personal administrativo verifica los ingresos de artículos procediendo a asignar ese trabajo a los técnicos según especialidad, en ningún caso se verifica su disponibilidad de tiempo o carga de trabajo solo se asigna el artículo para que lo revise.

El técnico al ver sus ordenes de trabajo asignadas procede a realizar la revisión de los artículos y a emitir un diagnostico el cual, puede ser pendiente, reparado, sin garantía, o sin reparación.

Una vez terminado el diagnostico del articulo el técnico entrega al administrativo que le asigno el trabajo el resultado de su diagnostico este resultado puede tener diferentes continuaciones en su flujo normal, ya sea que se necesita un repuesto de reemplazo, que quedara pendiente por información como manuales esquemáticos de circuitos o configuraciones especiales, los cuales deben ser solicitados a la marca del articulo en revisión.

Luego el administrativo procede a realizar la gestión de la orden que puede ser cambiar su estado de en revisión a pendiente, reparado, sin garantía o sin reparación.

Cuando el proceso finaliza es porque ya se encuentra reparado el artículo, esto debería continuar haciendo llegar una notificación al cliente que su artículo está listo ya sea por teléfono o vía email, la mayoría de las veces este proceso no se realiza por un tema de recursos y tiempo.

Es posible apreciar el flujo de trabajo en la Figura 2. Flujo de trabajo de un Servicio Técnico



Figura 2: Flujo de trabajo de un Servicio Técnico

1. Descripción del problema

Actualmente las empresas de servicio técnico poseen metodologías de trabajo que no son las más optimas para entregar un buen servicio al cliente, por ejemplo se puede apreciar que el tiempo de entrega es extenso, no hay una comunicación directa con el cliente, los plazo se extienden, surgen problemas entre cliente y servicio, que derivan en denuncias, disconformidades y mala imagen de la empresa.

Según lo expuesto anteriormente esta forma de trabajo se realiza de manera ineficiente, muchas veces de modo artesanal o intuitivas, sin manejar un marco de trabajo optimo ni tampoco un registro detallado de los procesos realizados durante el transcurso del desarrollo de las tareas de la empresa.

La mayoría de estas empresas como se menciona en los anteriormente en los antecedentes son de tipo PYMES y no tienen la capacidad de obtener sistemas de gran envergadura que permitan la asistencia de gestión de los procesos de la empresa y además cuentan con un presupuesto escaso para invertir en mejoras de tecnologías de información.

1. Formulación y delimitación del proyecto

Este proyecto está enfocado en mejorar los procesos de trabajo dentro de los servicios técnicos y con esto permitir un crecimiento en calidad de servicio hacia sus clientes para esto se realizara un solución informática que permita controlar las tareas criticas del servicio como generar órdenes de trabajo, asignación de trabajo manual y automática a los técnicos, generación de listados por estado de artículos, y una correcta distribución de tareas dentro de los diferentes roles de la empresa.

Esta solución no establece módulos de contabilidad, financieros, o inventario. Solo abarca los puntos mencionados en el párrafo anterior.

# Capítulo II: Desarrollo del Tema

1. Objetivos.
   1. Objetivos generales.

El objetivo de este proyecto es crear una solución informática para ser utilizada en empresas Pymes del rubro servicio técnico electrónico. Esta aplicación permitirá proporcionar una solución eficiente para los problemas que poseen las empresas de servicio técnico, principalmente se encuentra en reducir los tiempos en el ciclo de reparación del articulo ingresado, balancear la carga de trabajo para los técnicos, optimizar las tareas criticas en los procesos de la organización y obtener información en tiempo real de estos. Con lo anterior se busca mejorar la calidad de servicio que se entrega al cliente y aumentar la capacidad para una mayor demanda de estos.

* 1. Objetivos específicos.

Los objetivos específicos del proyecto son:

* Aplicación de bajo costo.
* Escalable, Flexible y Extensible.
* Para múltiple empresas y Usuarios (configurable).
* Control de flujos de procesos del ciclo de reparación de un producto.
* El registro de artículos que ingresan al servicio.
* Automatización de asignación de carga de trabajo hacia los técnicos.
* Entregar información precisa, consistente y en tiempo real de los procesos del servicio.
* Manejo de estados de los artículos ingresados al servicio.
* Administrar información de técnicos, especialidades, historial de trabajo, asignación de comisiones.
* Entregar información de trabajo realizado por técnicos al área de recursos humanos.
* Permitir comunicación actualizada con clientes.

1. Propuesta de solución.

En este punto se proponen diferentes alternativas para solucionar las problemáticas de flujos de procesos de los servicios técnicos.

* 1. Alternativas.
     1. Sistemas ERP.

La implementación de sistemas que se encuentran disponibles en el mercado de tipo de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), se caracterizan por ser adaptables y configurables para la mayoría de las empresas de distintos rubros, si bien este tipo software posee particularidades que lo hacen ser de alto rendimiento y estratégicos para la empresa, su implementación y mantenimiento es demasiado costoso en tiempo y personal calificado. Su mayor potencial se consigue si se adapta a los requerimientos de una sola empresa, lo que impide que la reutilización para otras.

Los costos de un sistema ERP actualmente en Chile son elevados, se puede considerar las siguientes cifras para la herramienta, personal capacitado el cual se encargara de su mantención, capacitaciones para el personal encargado, mantenciones, soporte. Los costos para implementar un sistema ERP en una Pyme promedio son de 40.000.000 pesos o se cancelan suscripciones por usuario.

* + 1. Sistema hecho a la medida de las necesidades propias del cliente.

Se caracteriza por ser un software a medida de acuerdo a requisitos del cliente y todas su implementación se realiza dentro de las dependencias de la empresa, esto significa que el sistema cumple con todas la necesidades de la organización, pero a su vez requiere por parte del cliente mantener equipos, software, licencias, seguridad, mantenciones, personal calificado, capacitación, entre otras actividades propias de mantener un software propietario.

* + 1. Sistema hecho a la medida de las necesidades de la empresa.

Se caracteriza por ser un software a medida de acuerdo a requisitos del cliente y todas su implementación se realiza dentro de las dependencias de la empresa, esto significa que el sistema cumple con todas la necesidades de la organización, pero a su vez requiere por parte del cliente mantener equipos, software, licencias, seguridad, mantenciones, personal calificado, capacitación, entre otras actividades propias de mantener un software propietario.

1. Evaluación.

Dentro de las alternativas propuestas la opción de realizar un sistema hecho a la medida es la que se adapta a las necesidades del cliente ya que con esto se lograra realizar un sistema de acuerdo a los requerimientos del negocio y se implementara como lo solicita el cliente.

Además se debe considerar todos los requisitos de software y hardware para lograr el éxito de este proyecto, por lo tanto se considerara la compra de las tecnologías necesarias las cuales se describirán en las diferentes factibilidades contenidas en el proyecto.

1. Solución Propuesta.

Según la descripción del problema , se propone la solución de crear un sistema hecho a la medida de las necesidades de este tipo de empresas para esto se debe contar con el hardware y software necesario.

La empresa deberá considerar la compra de las tecnologías, para el funcionamiento del sistema propuesto, el cual estará desarrollado en la plataforma .net específicamente web y utilizara una base de datos SQL Express si bien esta base de datos es gratis tiene una limitación la cual solo permite crear bases de datos que no superen los 4 gigas de información.

Considerando que el crecimiento de la base de datos calculado para esta empresa no alcanza a llegar a 1GB anual es posible utilizar esta base de datos pero se debe realizar un backup de la base de datos cada 4 años para volver a disponer de los 4GB libres, otra posibilidad es comprar una licencia de SQL Server Standar la cual permite crear bases de datos ilimitadas, pero eso incrementaría el costo del proyecto.

Debido a que el desarrollo de este sistema será web esto implica necesariamente disponer de un servidor de aplicación y base de datos, para este caso considerando que la empresa es una pymes, y las conexiones de usuario que tendrá la empresa no superan las 30 es posible mantener el sistema y las bases de datos en el mismo servidor.

El sistema permitirá realizar los procesos de flujos de órdenes de trabajo y la asignación de trabajo a los distintos técnicos de forma manual y automática.

El desarrollo del sistema se realizara con una metodología la cual permitirá su incremento de nuevos requerimientos y escalabilidad a lo largo del tiempo, estará compuesta por módulos y arquitectura en capas utilizando el patrón de diseño MVC.

* 1. Factibilidad Técnica.

La empresa debe contar con ciertas características de hardware y software para el funcionamiento del sistema para esto se consideran computadores adaptados para el sistema y un servidor que contendrá la aplicación y la base de datos.

Dentro de las características de hardware la empresa debe contar con un servidor para aplicación y base de datos el servidor debe tener Windows 2003 server estándar ya que este cuenta con IIS 6 el cual permitirá la publicación del sistema.

El con Windows 2003 server debe tener como mínimo los siguientes requisitos:

Uno o más procesadores recomendado con una velocidad mínima de 555 megahertz, procesador Intel Pentium/Celeron family, AMD K6/Athlon/Duron ,256 megabytes (MB) de RAM . 128 MB es el mínimo soportado, and 4 gigabytes (GB) es el máximo soportado, el disco duro debe disponer para su instalación de 2GB libres.

Cabe señalar que los requisitos mínimos expresados anteriormente son los especificados por Microsoft pero para un óptimo desempeño se recomienda una capacidad de hardware superior.

Para las estaciones de trabajo que se conecten al sistema deben tener como mínimo un procesador Pentium III, Memoria ram de 256 MB, monitor con resolución mínima de 1024x768, tener instalado uno de los siguientes browser:

* Internet Explorer 6 o superior
* Mozilla Firefox 2 o superior
* Safari 3 o superior
* Opera 9 o superior
* Chrome

Cabe señalar que el browser a utilizar debe poseer la configuración de javascript y cookies habilitados para sitios remotos.

El sistema operativo que debe estar instalado las estaciones de trabajo puede ser una distribución Linux que tenga uno de los browser mencionados anteriormente o Windows XP en adelante.

En el caso de que el sistema sea Windows debe contar con las licencias correspondientes.

Las estaciones de trabajo deben estar conectadas al servidor a través de una red Lan.

* 1. Factibilidad Económica.

Dentro de el hardware y software necesario que se debe comprar para el funcionamiento del sistema es el siguiente:

Se detallan las dos alternativas posibles con SQL server estándar y Express

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Precios servidor con licencia windows y sql estandar** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Windows Small Business Server 2003 - Standard OEM |  | $ 329.400 |  |
| Combo Tec+Mou Optical Desktop 500 (ZG7-00012) Microsoft |  | $ 17.011 |  |
| Server ProLiant ML115 G5 Dual-Core AMD Opteron 1214 2.2 GHz, 160GB SATA (480568-005) HP | | $ 319.138 |  |
| Monitor LCD 18,5" Wide W1943c LG |  | $ 92.021 |  |
| Licencia SQL Server Estándar 2005 |  | $ 670.000 |  |
|  |  | $ 1.427.570 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Precios servidor con licencia windows y sql express** |  |  |
|  |  |  |
| Windows Small Business Server 2003 - Standard OEM |  | $ 329.400 |
| Combo Tec+Mou Optical Desktop 500 (ZG7-00012) Microsoft |  | $ 17.011 |
| Server ProLiant ML115 G5 Dual-Core AMD Opteron 1214 2.2 GHz, 160GB SATA (480568-005) HP | | $ 319.138 |
| Monitor LCD 18,5" Wide W1943c LG |  | $ 92.021 |
| SQL EXPRESS 2005 |  | $ 0 |
|  |  | $ 757.570 |

Para las estaciones de trabajo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Precios Computadores Estaciones de Trabajo con licencia Windows XP** |  |
|  |  |
| Microsoft Windows XP Pro OEM | $ 106.372 |
| Kingston DDR2 1GB 533Mhz PC4200 box | $ 13.830 |
| Microsoft Combo Tec+Mou Optical Desktop 500 (ZG7-00012) | $ 17.011 |
| Samsung Disco Duro Sata2 160Gb 7200 rpm | $ 31.702 |
| Intel CPU Celeron 430 1.8 GHz Box (775) | $ 30.106 |
| LG DVDRW SATA 22x Negro OEM GH22N | $ 19.138 |
| ECS M/B Base Intel G31T-M7 A/L/V (775) | $ 35.000 |
| LG Monitor LCD 18,5" Wide W1943c | $ 92.021 |
| Trendsonic Gabinete mATX 450w Corona Black | $ 20.957 |
|  | $ 366.137 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Precios Computadores Estaciones de Trabajo sin licencia de Windows XP** |  |
|  |  |
| Kingston DDR2 1GB 533Mhz PC4200 box | $ 13.830 |
| Microsoft Combo Tec+Mou Optical Desktop 500 (ZG7-00012) | $ 17.011 |
| Samsung Disco Duro Sata2 160Gb 7200 rpm | $ 31.702 |
| Intel CPU Celeron 430 1.8 GHz Box (775) | $ 30.106 |
| LG DVDRW SATA 22x Negro OEM GH22N | $ 19.138 |
| ECS M/B Base Intel G31T-M7 A/L/V (775) | $ 35.000 |
| LG Monitor LCD 18,5" Wide W1943c | $ 92.021 |
| Trendsonic Gabinete mATX 450w Corona Black | $ 20.957 |
|  | $ 259.765 |

* 1. Factibilidad Operacional.

El funcionamiento del sistema propuesto se caracteriza por ser sencillo y muy parecido a los procesos reales que realiza el personal de un servicio técnico, por lo que la integración de los usuarios finales al sistema será amigable y comprensible.

Cabe destacar que los usuarios finales deberán tener los conocimientos mínimos de computación esto quiere decir que sean capaces de encender el pc y conozcan el sistema operativo a nivel usuario, y comprendan como manejar un browser y acceder a internet desde el computador.

Se entregaran manuales de usuario y ayuda en pantalla según el contexto de la aplicación.

1. Requerimientos
   1. Requerimientos no funcionales.
2. El sistema debe ser estable debe estar disponible y funcionando correctamente en las horas pic de ingresos de artículos al servicio esto quiere decir que las horas de trabajo el sistema no debe presentar anomalías de lentitud o problemas que afecten directamente su funcionalidad.
3. Debe ser multiplataforma debe ser
4. Debe tener seguridad de accesos de usuario, validando cada usuario que quiera consumir del sistema, esto debe ser mediante un login de usuario y contraseña.
5. Debe tener usabilidad, diseño agradable a la vista, como formularios prácticos, colores sobrios y que los elementos de formularios posean la mayor ayuda al usuario para guiarlo en el trabajo que realizara con el sistema puede ser apoyado por mensajes o indicaciones de ayuda.
6. No exceso de formularios, idealmente los formularios deben contener la información necesaria para facilitar el trabajo del usuario por ejemplo el ingreso de una orden de trabajo debe contener la mayo información en un formulario de ingreso sin alterar el orden de la etapa de ingreso.
7. Debe tener validaciones donde se requiera como el rut, números, correo electrónico y el paso de un proceso a otro cuando lo indique las reglas de negocio.
8. Uso de calendarios, para los campos de fecha para el caso de ingreso de fechas estas deben tener disponibles calendarios de ingreso los cuales deben estar validados permitiendo ingresar solo fechas validas.
9. Debe reflejar el flujo real de trabajo que tienen los trabajadores del servicio técnico
10. Disminuir los tiempos de ingreso de un artículo, con la ubicación adecuada de los elementos que representan el flujo de trabajo normal del usuario, por ejemplo el recepcionista su trabajo es ingresar órdenes constantemente por lo que su menú debe tener como primera opción ingresar orden de trabajo y luego consultar. Además como se menciona en los puntos anteriores estos diseños deben contener la información precisa para cada usuario.
    1. Requerimientos funcionales.
       1. Ordenes de trabajo.
11. Debe permitir ingresar los datos del cliente, pero antes de ingresar los datos del cliente debe permitir mediante el rut verificar si el cliente ya se encuentra registrado en las bases de datos, si esto es verdadero debe mostrar los datos del cliente en pantalla permitiendo realizar la modificación de estos para el caso de que el cliente ya no tenga la misma dirección o teléfonos de contactos.
12. Para el caso de que el cliente no estuviera registrado el usuario podrá seguir ingresando los datos del nuevo cliente, el formulario del cliente debe tener los siguientes campos de ingreso
13. Rut con digito verificador , Nombres, apellido Paterno, apellido Materno, Dirección( calle, comuna, ciudad, país, numero,), teléfono de contacto ,correo electrónico,
14. Una vez realizado el paso de ingreso de cliente se debe continuar con el ingreso del articulo para esto el articulo tendrá como palabra clave de búsqueda el modelo de este, si el modelo ya se encuentra registrado el sistema mostrara automáticamente los datos del articulo y el usuario solo deberá ingresar la serie de articulo ya que esta es el único dato que permite identificar el producto como único dentro de ese modelo.
15. Si el modelo no existiera el usuario deberá crearlo con toda la información para esto el formulario debe contener los siguientes campos: Modelo, Serie, Marca, línea, Tipo de Articulo, Categoría
16. Posteriormente se debe ingresar los datos propios de la orden de trabajo esto quiere decir, el motivo por el cual se ingresa el articulo defectuoso, para esta sección de la orden de trabajo debe llevar los siguientes campos, Detalle falla, fecha estimada de entrega, condiciones del artículo, si es de tipo garantía o de tipo particular, si fuese garantía debe permitir ingresar el lugar donde lo compro, la fecha, el numero de boleta y póliza. Finalmente debe guardar la orden de trabajo completa la cual indicara un numero de registro y permitirá ser imprimida
17. Esta orden de trabajo desde que ingresa al sistema quedara en un estado “Ingresado” y comenzara su flujo normal.
18. El flujo de la orden de trabajo será la siguiente: el primer estado que tendrá la orden de trabajo será ingresado, estas órdenes de trabajo deberán verse reflejadas en el perfil de administrativo quien es el encargado de verificar el ingreso de estas órdenes y asignar el trabajo a los técnicos.
19. El Perfil administrativo, vera este listado que debe llamarse “Ordenes Ingresadas” y realizara la asignación de trabajo manualmente a los técnicos disponibles.
20. El administrativo podrá ver todos los técnicos que no excedan su carga de trabajo. Y sean apropiados según especialidad para asignar ese trabajo.
21. También debe existir la opción que el proceso de asignación se realice automáticamente.
22. Una vez que el administrativo realice la asignación de trabajo a los técnicos estos verán reflejadas todas las órdenes de trabajo asignadas para su revisión.
23. En el perfil de técnico deben figurar las órdenes de trabajo asignadas para revisión, en un listado que diga “ordenes de trabajo asignadas”.
24. Los técnicos una vez revisado el articulo proceden a ingresar el diagnostico al sistema aquí es donde hay varios caminos posibles entre ellos están. El artículo es “reparado” sin problemas.
25. El articulo quedara”pendiente” ya sea a la espera de algún repuesto o por información técnica.
26. El artículo queda “sin garantía” por estar en condiciones que no cubre la garantía.
27. El articulo queda “sin reparación” ya que la reparación supera el valor del articulo o sus repuestos se encuentran descontinuados.
28. El artículo quedara como “presupuesto listo”, esto quiere decir a la espera que el cliente acepte reparar su artículo o simplemente lo retire.
29. Los artículos pasaran a cualquiera de estos estados y será visualizados por el administrativo quien determinara la siguiente acción a realizar si existen articulo pendientes estos deben aparecer en un listado aparte para el Administrativo quien vera los motivos por el cual esos artículos se encuentran pendientes así le dará una pronta solución, si el motivo es por falta de repuestos el los solicitara a la marca en caso de garantías o comprara en caso de presupuesto, una vez completado el procesos de solicitud y respuesta por parte de la marca , llegando el repuesto al servicio se reasigna nuevamente al mismo técnico que diagnostico el articulo para que proceda a reparar y pueda llegar al estado reparado y este listo para ser entregado al cliente.
30. Para los casos de sin garantía, sin reparación, o reparados se le debe informar al cliente que su artículo se encuentra listo para retiro.
    * 1. Perfiles:

Debe tener menús por perfiles:

* Administrador de sistema
* Recepcionista
* Administrativo
* Técnico
* Supervisor área recepción.
* Supervisor área Administrativa.
* Supervisor área Técnica.
* Gerente
  + - 1. Administrador de sistema:

Debe tener en su menú las siguientes opciones:

1. **Listado de Usuarios Activos:** Debe permitir ver los usuarios activos del sistema y su detalle debe contener, nombre de empleado asociado a ese usuario, nombre de usuario, perfil, detalle de menús con acceso, además debe contener una opción de búsqueda para filtran por usuario y perfil o búsqueda por Rut.
2. **Cambiar Perfil de Usuario:** Debe permitir consultar un usuario, por nombre de usuario, nombre persona o Rut y cambiar su perfil completamente a otro perfil.
3. **Cambiar estado y contraseña de usuario:** debe permitir cambiar la contraseña del usuario y cambiar su estado de activo a deshabilitado, para los casos de que el usuario ya no trabaje en la empresa no debe tener acceso al sistema.
4. **Modificar Perfiles:** puede modificar el acceso de un perfil completo.
5. **Acceso a permisos de Usuario:** Acceso a dar permisos de usuario ya sea acceso a otras opciones de menú que sean de otro perfil, esto se aplica para un usuario, no es necesario que cambie la configuración del perfil completo. Esto quiere decir que de varios usuarios de perfil recepcionistas puede haber uno que tenga otros accesos al sistema especiales ya que ese empleado tiene otras responsabilidades aparte de su rol. Debe contener las siguientes opciones búsqueda de usuario a modificar o rut, se debe mostrar el listado de las opciones de menú habilitada de ese usuario, y permitir agregar otras.
6. **Configuración de mail** : permitirá configurar mail para notificación en caso de ordenes pendientes por varios días.
   * + 1. Recepcionista:

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. **Órdenes de trabajo ingreso**: debe tener la opción de ingresar una orden de trabajo con toda la información que esta requiere, Ingreso de cliente, artículo y detalles de la orden

.

1. **Ordenes de trabajo consulta:** debe permitir al recepcionista consultar el estado de una orden de trabajo la búsqueda de esta orden puede ser por número de orden, Rut del cliente, o nombre del cliente.
2. **Ordenes de trabajo modificar:** debe tener la opción de modificar una orden de trabajo. Solo puede agregar un detalle extra, y cambiar estado a entregado cuando el cliente retira el articulo.
3. **Consulta de Clientes:** puede verificar si un cliente está registrado en la empresa, mediante una búsqueda por Rut.
4. **Listado de ordenes reparadas:** debe tener una opción de menú única en donde se muestre un listado de todas las ordenes de trabajo reparadas para que en sus ratos libres pueda dar aviso a los clientes, estas órdenes reparadas tendrán habilitada la opción de agregar un detalle en caso de comunicarse con el cliente.
5. **Consulta de artículos:** debe tener la opción de consultar por los artículos registrados en la empresa para poder verificar en caso de consulta si esos artículos existen y si están asociados a alguna orden de trabajo. Para esto debe permitir ingresar el modelo y serie de artículo.
   * + 1. Administrativos:

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. **Órdenes de trabajo ingreso**: debe tener la opción de ingresar una orden de trabajo con toda la información que esta requiere, Ingreso de cliente, artículo y detalles de la orden.
2. **Ordenes de trabajo consulta:** debe permitir consultar el estado de una orden de trabajo la búsqueda de esta orden puede ser por número de orden, Rut del cliente, o nombre del cliente.
3. **Ordenes de trabajo modificar:** debe tener la opción de modificar una orden de trabajo. Debe permitir modificar serie de artículo y datos de clientes en caso de que estén erróneos además tiene acceso a los cambios de estado y agregar detalles.
4. **Búsqueda de órdenes de trabajo por estados:** debe tener la opción de buscar órdenes de trabajo filtrando por estados, para esto el filtro debe contener una selección de estados disponibles.
5. **Consulta de clientes:** puede verificar si un cliente está registrado en la empresa, mediante una búsqueda por Rut.
6. **Listado de órdenes de trabajo Ingresadas:** debe tener un listado único de órdenes de trabajo Ingresadas al servicio para ser asignadas a los técnicos disponibles debe tener la opción de asignar y mostrar los técnicos disponibles para la asignación.
7. **Listado de órdenes de trabajo pendientes:** debe tener un listado único de órdenes de trabajo en estado pendientes donde indique el motivo y darle una pronta solución.
8. **Asignación de trabajo automática:** El sistema pasado un tiempo asignara automáticamente las órdenes de trabajo a los técnicos disponibles en ese momento, los diferenciara por especialidad y nivel las especialidades estarán asociadas a categorías de artículos con esto realizara la asignación al técnico correspondiente.
9. **Consulta de artículos:** debe tener la opción de consultar por los artículos registrados en la empresa para poder verificar en caso de consulta si esos artículos existen y si están asociados a alguna orden de trabajo. Para esto debe permitir ingresar el modelo y serie de artículo.
10. **Consulta de técnicos disponibles:** indicara la cantidad de técnicos disponibles esto quiere decir que mostrara la cantidad de trabajo asignado que tiene actualmente el técnico esta carga mostrara la cantidad de artículos que tiene asignado el técnico y permitirá ver el detalle de las ordenes asignadas que aun no cambian de estado ordenadas por fecha en orden descendiente la orden que lleve mas días deberá aparecer al inicio de la lista.
11. **Consulta por técnico:** permitirá ver el detalle completo del técnico, especialidad, nivel
12. **Historial de órdenes revisadas:** permitirá realizar un filtro de órdenes de trabajo revisadas por técnico, este filtro será por fecha y nombre de técnico.
    * + 1. Técnicos

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. **Listado de órdenes de trabajo asignadas:** permitirá ver todas las órdenes de trabajo asignadas al técnico y estarán ordenadas por fechas descendentes. La fecha mas actual debe ir al final.
2. **Modificación y cambio de estado de orden de trabajo:** debe permitir solamente agregar un nuevo detalle a la orden de trabajo y cambiar su estado a pendiente, si garantía, sin reparación, reparado.
3. **Órdenes revisadas:** el técnico puede tener acceso a consultar sus órdenes reparadas, este filtro puede ser por fecha. Y el listado le mostrara todas las órdenes de trabajo reparadas por él en ese periodo de tiempo.
4. **Consulta de Artículos:** tiene acceso a consulta de artículos por serie para verificar a que orden pertenecen
   * + 1. Gerente:

Debe tener en su menú las siguientes opciones básicas para su perfil:

1. **Ordenes de trabajo:** debe tener acceso a crear modificar una orden de trabajo completa
2. **Mantenedores** de Clientes, Marcas, Técnicos, Especialidades, niveles, Categorías
3. **Listado de Usuarios Activos:** ver todo el usuario disponible activo e inactivo del sistema. Acceso a modificarlos y cambiarles perfil.
4. **Asignación de trabajo:** todos los permisos de asignación de trabajo a técnicos.
5. **Búsqueda de órdenes de trabajo:** La búsqueda puede ser por estado, numero de orden, técnico. Fecha.
6. **Informe de órdenes:** debe permitir emitir informes detallados según filtro de órdenes se pueden clasificar por estado, fecha, técnico, pendientes, reparadas.
7. Pantallas
   1. Pantalla de inicio:



* 1. Pantalla de Orden de trabajo:

****

* 1. Pantalla de Listados:



1. Diagrama Entidad Relación

## 

1. Diccionario de Datos.
   1. Resumen tablas.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | Documentación |
| [Comuna](#eDivK8SGAqAAZAS0) | Almacena las comunas del país |
| [Provincia](#aDivK8SGAqAAZASt) | Almacena las provincias del país |
| [Region](#ddivK8SGAqAAZAR9) | Alamacena las regiones del país |
| [Direccion](#2DivK8SGAqAAZASw) | Alamacena las direcciones de clientes de tipo particular y comercial |
| [Usuario](#nDivK8SGAqAAZATR) | Almacena los usarios del sistema |
| [TipoDireccion](#oDivK8SGAqAAZASa) | Alamcena los tipos de direccion |
| [PrecioGarantia](#SDivK8SGAqAAZASp) | Alamcena los valores de garantia |
| [Perfil](#MDivK8SGAqAAZASj) | Almacena el perfil de usuario |
| [TipoContacto](#QDivK8SGAqAAZASX) | Almacena los tipos de contactos posibles |
| [ClienteParticular](#R9ivK8SGAqAAZASD) | Almacena los clientes particulars del servicio tecnico |
| [UsuarioPermisos](#ELIOd8SD.AAAAQTV) | Almacena el listado de permisos de ususario |
| [Porcentaje](#AjivK8SGAqAAZATX) | Alamacena los porcentajes de pago que le corresponde a los tecnicos |
| [Contacto](#rDivK8SGAqAAZATO) | Almacena los contactos de clientes |
| [Modulos](#5t11l8SD.AAAARee) | Alamcena los módulos del sistema (menús principal) |
| [ClienteComercial](#kIkZm8SGAqAAZAT9) | Alamcena los clientes comerciales |
| [Linea](#t9ivK8SGAqAAZASI) | Alamacena las lineas de marcas disponibles. |
| [Cliente](#LNQ_m8SGAqAAZH0P) | Almacena los id y tipo de clientes le da el indice a los clientes comerciales y particulares |
| [TipoArticulo](#v9ivK8SGAqAAZASR) | Alamcena los paramétros de tipo de articulo. |
| [TipoCliente](#0Ax_m8SGAqAAZH6T) | Alamacena los parametros de tipo de cliente commercial o particular |
| [Permisos](#_xw5l8SD.AAAARLp) | Alamcena los permisos de usuario |
| [Articulo](#TDivK8SGAqAAZATL) | Alamacena los datos de articulos con su descripcion detallada. |
| [Categoria](#29ivK8SGAqAAZASA) | Almacena datos paramétricos de tipo de categorias. |
| [HistorialModificacionOrden](#pDivK8SGAqAAZAS7) | Almacena el historial de modificaciones realizadas a la orden de trabajo. |
| [OrdenTrabajo](#VDivK8SGAqAAZATA) | Almacena las Ordenes de trabajo del servicio |
| [Detalle](#hDivK8SGAqAAZAS3) | Almacena los detalles de la ordenes de trabajo |
| [Marca](#L9ivK8SGAqAAZASL) | Almacena las marcas de los diferentes articulos registrados el la tabla de articulos |
| [PerfilPermiso](#bUHJl8SD.AAAAQ1C) | Alamcena los perfil permiso de los usuarios |
| [TipoOrden](#UDivK8SGAqAAZASg) | Alamcena los paramétros que indican el tipo de orden |
| [Estado](#8DivK8SGAqAAZASm) | Alamcena Los Tipos de estados posibles de una orden de trabajo |
| [Tecnicos](#vDivK8SGAqAAZATV) | Alamcena los técnicos del servicio |
| [Nivel](#X9ivK8SGAqAAZASO) | Alamcena los paramétros de nivel de los tecnicos |
| [Especialidades](#QjivK8SGAqAAZATa) | Almacena las especialidades que tiene cada técnico |
| [TipoEspecialidad](#4DivK8SGAqAAZASd) | Alamacena los tipo de especialidad que tienen los técnicos |

### 

* 1. Detalles Tablas
     1. Comuna

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(3) | PK | No |  |
| IdProvincia | numeric(3) | FK ([Provincia.Id](#GDivK8SGAqAAZASu)) | No |  |
| Nombre | varchar(255) |  | No |  |

* + 1. Provincia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(3) | PK | No |  |
| IdRegion | numeric(2) | FK ([Region.Id](#w9ivK8SGAqAAZAR.)) | No |  |
| nombre | varchar(255) |  | No |  |

* + 1. Región

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(2) | PK | No |  |
| Nombre | varchar(250) |  | No |  |

* + 1. Dirección

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| Region | numeric(2) | FK ([Region.Id](#w9ivK8SGAqAAZAR.)) | No |  |
| Provincia | numeric(3) | FK ([Provincia.Id](#GDivK8SGAqAAZASu)) | No |  |
| Comuna | numeric(3) | FK ([Comuna.Id](#BDivK8SGAqAAZAS1)) | No |  |
| Calle | varchar(250) |  | No |  |
| Numero | varchar(10) |  | No |  |
| TipoDireccion | numeric(18) | FK ([TipoDireccion.IdTipoDireccion](#YDivK8SGAqAAZASb)) | No |  |

### 

* + 1. Usuario

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK/FK ([HistorialModificacionOrden.Id](#ZDivK8SGAqAAZAS8)) | No |  |
| Usuario | nvarchar(255) |  | No |  |
| Password | nvarchar(255) |  | No |  |
| PerfilUsuario | int(0) | FK ([Perfil.Id](#cDivK8SGAqAAZASk)) | No |  |
| Nombres | nvarchar(100) |  | No |  |
| ApellidoPaterno | nvarchar(50) |  | No |  |
| ApellidoMaterno | nvarchar(50) |  | No |  |
| Email | nvarchar(50) |  | Sí |  |
| Rut | int(0) |  | No |  |
| Telefono | nvarchar(20) |  | Sí |  |
| Activo | bit(0) |  | No |  |

* + 1. TipoDirección

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdTipoDireccion | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. Precio Garantía

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdPrecioGarantia | numeric(18) | PK | No |  |
| ValorRevision | numeric(18) |  | No |  |
| ValorReparacion | numeric(18) |  | No |  |

* + 1. Perfil

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No |  |
| Descripcion | nvarchar(255) |  | No |  |

* + 1. TipoContacto

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdTipoContacto | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. ClienteParticular

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK/FK ([Cliente.Id](#DZy_m8SGAqAAZH4w)) | No |  |
| Rut | numeric(10) |  | No |  |
| Nombre | varchar(50) |  | No |  |
| ApellidoPaterno | varchar(50) |  | No |  |
| ApellidoMaterno | varchar(50) |  | Sí |  |
| IdDireccion | numeric(18) | FK ([Direccion.Id](#ODivK8SGAqAAZASx)) | No |  |

* + 1. UsuarioPermisos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No |  |
| IdUsuario | numeric(18) | FK ([Usuario.Id](#XDivK8SGAqAAZATS)) | No |  |
| IdPerfilPermiso | int(0) |  | No |  |
| Activo | bit(0) |  | No |  |

* + 1. Porcentaje

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| IdPrecio | numeric(18) | FK ([PrecioGarantia.IdPrecioGarantia](#yDivK8SGAqAAZASq)) | No |  |
| Porcentaje | numeric(18) |  | No |  |

* + 1. Contacto

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| ContactoClienteDistribuidor | int(0) | FK ([ClienteParticular.Id},](#1H7Zm8SGAqAAZAhb)  [{ ClienteComercial.Id](#1H7Zm8SGAqAAZAhb)) | No |  |
| TipoContacto | numeric(18) | FK  ([TipoContacto.IdTipoContacto](#wDivK8SGAqAAZASY)) | Sí |  |
| ValorContacto | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. Modulos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No |  |
| NombreModulo | nvarchar(255) |  | No |  |
| DescripcionOpcion | nvarchar(255) |  | No |  |

* + 1. ClienteComercial

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK/FK ([Cliente.Id](#DZy_m8SGAqAAZH4w)) | No |  |
| Rut | int(0) |  | No |  |
| RazonSocial | nvarchar(255) |  | No |  |
| Sucursal | nvarchar(255) |  | No |  |
| IdDireccion | numeric(18) | FK ([Direccion.Id](#ODivK8SGAqAAZASx)) | No |  |

* + 1. Linea.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdLinea | numeric(18) | PK | No | Almacena las lineas de productos asociadas a las marcas |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. Cliente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No | Id unico de cliente que se relaciona 1 a 1 con el cliente comercial o el cliente particular. |
| IdTipoCliente | int(0) | FK ([TipoCliente.Id](#Wbp_m8SGAqAAZH6y)) | No | Id de tipo de cliente, que puede ser Particular o Comercial |
| Observacion | nvarchar(255) |  | Sí | Campo de apoyo para cualquier observacion o dato extra que se requiera al llenar los datos del cliente |

* + 1. TipoArticulo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdTipoArticulo | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. TipoCliente

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No |  |
| Descripcion | nvarchar(100) |  | No |  |

* + 1. Permisos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK/FK ([UsuarioPermisos.Id](#nncOd8SD.AAAAQTy)) | No |  |
| IdModulo | int(0) | FK ([Modulos.Id](#u671l8SD.AAAARf.)) | No |  |
| Opcion | nvarchar(255) |  | No |  |
| DescripcionOpcion | nvarchar(255) |  | No |  |

* + 1. Articulos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| Modelo | varchar(50) |  | No |  |
| Marca | numeric(18) | FK ([Marca.IdMarca](#b9ivK8SGAqAAZASM)) | No |  |
| TipoArticulo | numeric(18) | FK ([TipoArticulo.IdTipoArticulo](#f9ivK8SGAqAAZASS)) | No |  |
| Categoria | numeric(18) | FK ([Categoria.IdCategoria](#e9ivK8SGAqAAZASB)) | No |  |
| PrecioGarantia | numeric(18) | FK ([PrecioGarantia.IdPrecioGarantia](#yDivK8SGAqAAZASq)) | Sí |  |
| Linea | numeric(18) | FK ([Linea.IdLinea](#99ivK8SGAqAAZASJ)) | Sí |  |
| Observacion | nvarchar(255) |  | Sí |  |

* + 1. Categoria.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdCategoria | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. HistorialModificacionOrden

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| IdOrden | numeric(18) | FK ([OrdenTrabajo.Id](#NDivK8SGAqAAZATB)) | No |  |
| Usuario | numeric(18) |  | No |  |
| Fecha | datetime(0) |  | No |  |
| Detalle | varchar(100) |  | Sí |  |

* + 1. OrdenTrabajo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| IdArticulo | numeric(18) | FK ([Articulo.Id](#zDivK8SGAqAAZATM)) | No |  |
| Serie | varchar(50) |  | No |  |
| FechaIngreso | datetime(0) |  | No |  |
| FechaEntrega | datetime(0) |  | No |  |
| Falla | varchar(250) |  | No |  |
| CondicionArticulo | varchar(250) |  | Sí |  |
| TipoOrden | numeric(18) | FK ([TipoOrden.IdTipoOrden](#0DivK8SGAqAAZASh)) | Sí |  |
| Boleta | varchar(50) |  | Sí |  |
| Poliza | varchar(50) |  | Sí |  |
| FechaCompra | datetime(0) |  | Sí |  |
| LugarCompra | varchar(100) |  | Sí |  |
| IdCliente | int(0) | FK ([Cliente.Id](#DZy_m8SGAqAAZH4w)) | No |  |
| IdTecnicoAsignado | int(0) |  | No |  |
| Observacion | nvarchar(255) |  | Sí | Campo extra. |

* + 1. Detalle.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| IdOrden | numeric(18) | FK ([OrdenTrabajo.Id](#NDivK8SGAqAAZATB)) | No |  |
| FechaCreacion | datetime(0) |  | No |  |
| Detalle | varchar(250) |  | Sí |  |
| Estado | numeric(18) | FK ([Estado.IdEstado](#CDivK8SGAqAAZASn)) | No |  |

* + 1. Marca.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdMarca | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. PerfilPermiso.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | int(0) | PK | No |  |
| IdPerfil | int(0) | FK ([Perfil.Id](#cDivK8SGAqAAZASk)) | No |  |
| IdPermiso | int(0) | FK ([Permisos.Id](#pQk5l8SD.AAAARME)) | No |  |
| Estado | bit(0) |  | No |  |

* + 1. TipoOrden.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdTipoOrden | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. Estado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdEstado | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(20) |  | No |  |

* + 1. Tecnicos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK/FK ([OrdenTrabajo.Id](#NDivK8SGAqAAZATB)) | No |  |
| Nivel | numeric(18) | FK ([Nivel.IdNivel](#P9ivK8SGAqAAZASP)) | No |  |
| IdUsuario | numeric(18) | FK ([Usuario.Id](#XDivK8SGAqAAZATS)) | No |  |

* + 1. Nivel.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdNivel | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(50) |  | No |  |

* + 1. Especialidades.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| Id | numeric(18) | PK | No |  |
| IdTecnico | numeric(18) | FK ([Tecnicos.Id](#_DivK8SGAqAAZATW)) | No |  |
| TipoEspecialidad | numeric(18) | FK ([TipoEspecialidad.IdTipoEspecialidad](#EDivK8SGAqAAZASe)) | No |  |

* + 1. TipoEspecialidades.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre | Tipo Dato | Limitaciones | Nulo | Documentación |
| IdTipoEspecialidad | numeric(18) | PK | No |  |
| Descripcion | varchar(255) |  | No |  |

1. Casos de Uso Servicio Técnico



* 1. Ingresar Orden de Trabajo.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Ingresa Orden de Trabajo. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 25/09/2009 |
| Descripción: | Ingreso de artículo al servicio técnico. |
| Actores: | Recepcionista. |
| Precondiciones: | El cliente debe llevar su artículo defectuoso para ser revisado en el servicio técnico.  El recepcionista debe estar logueado al sistema con su usuario y contraseña. |
| Flujo Normal: | 1. El recepcionista recibe el articulo 2. Accede en el link de crear orden dentro del sistema. 3. El sistema solicitará verificar si existe el cliente a través del Rut. 4. El sistema solicitará verificar si existe el artículo. 5. Se ingresan datos de la orden de trabajo, en donde se especifican detalles como falla, fecha de entrega, serie del artículo, condiciones de artículo y tipo de orden. 6. Se entrega copia de contrato de recepción al cliente, y una copia para el servicio. |
| Flujo Alternativo: | 1. El recepcionista recibe el artículo. 2. Accede en el link de crear orden de trabajo dentro del sistema. 3. El sistema solicitará verificar si existe el cliente si este no existe el sistema solicitara crear el cliente. 4. El sistema solicitará verificar si existe el articulo si este no existe solicitara su creación 5. Una vez creados el cliente y artículo, el sistema solicitará ingresar el detalle de la orden de trabajo, donde se especifican detalles como falla, fecha de entrega, serie del artículo, condiciones del artículo y tipo de orden. 6. Se entrega copia de contrato de recepción al cliente y una copia para el servicio. |
| Pos condiciones: | La orden de trabajo queda disponible para la asignación de técnico ( carga de trabajo) ya sea automática a través del sistema o manual por medio del administrativo. |

* 1. Asignación.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Asignación. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 25/09/2009. |
| Descripción: | Se realiza la asignación de trabajo a los técnicos disponibles, esta carga puede ser automática o manual. |
| Actores: | Recepcionista, Administrativo. |
| Precondiciones: | Debe existir una orden de trabajo ingresada en el sistema sin técnico asignado y en estado ingresado. |
| Flujo Normal: | 1. Luego que el recepcionista genera la orden de trabajo, el sistema automáticamente realiza una búsqueda de los técnicos disponibles para la revisión del artículo, y lo asigna automáticamente. 2. El sistema enviara esa orden de trabajo al técnico asignado. |
| Flujo Alternativo: | 1. Luego que el recepcionista genera la orden de trabajo, el sistema debería asignar automáticamente la orden a algún técnico disponible. En el caso de que no exista técnico disponible la orden seguirá en estado Ingresado y se visualizara en el ambiente del administrativo. 2. El administrativo verificara los técnicos disponibles para la revisión de ese artículo y lo asignara. |
| Pos condiciones: | El técnico vera en su ambiente la orden asignada y como pendiente para revisión. |

* 1. Revisión/Reparación.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Revisión/Reparación. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 25/09/2009. |
| Descripción: | El técnico verá reflejada en el listado de ordenes asignada una nueva orden para revisión. |
| Actores: | Técnico. |
| Precondiciones: | Debe tener ordenes asignadas en estado asignado para revisar. |
| Flujo Normal: | 1. El técnico verifica el link de órdenes asignadas, las nuevas órdenes asignadas para su revisión. 2. Selecciona una orden y busca el producto físico para revisión o reparación. 3. El técnico luego de revisar o reparar ingresara el detalle en la orden de trabajo. Este detalle se agregara al historial de detalle de la orden de trabajo. |
| Flujo Alternativo: | 1. El técnico verifica el link de ordenes asignadas, las ordenes asignadas para su revisión. 2. Selecciona una orden y busca el producto físico para su revisión o reparación. 3. El técnico luego de revisar o reparar ingresara el detalle en la orden de trabajo. Este detalle se agregará al historial de detalle de la orden de trabajo. 4. Si el nuevo estado de la orden de trabajo es pendiente o revisado significa que el artículo seguirá aun en el servicio, para una segunda parte en el proceso de revisión, donde se debe agregar nuevamente otro detalle. Este proceso se repetirá hasta que el artículo quede en estado reparado o listo para entrega. |
| Pos condiciones: | La orden de trabajo debe quedar en estado revisada, reparado o pendiente, y además debe contener un detalle de lo realizado. |

* 1. Entrega.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Entrega. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 07/05/2009. |
| Descripción: | Una vez que el estado del artículo sea reparado o listo para retirar, el artículo queda listo para entregar al cliente. |
| Actores: | Recepcionista. |
| Precondiciones: | Articulo en estado reparado o listo para retirar. |
| Flujo Normal: | 1. El cliente solicita su artículo listo al recepcionista, con el contrato que se le entrego en el momento de la recepción. 2. El recepcionista verifica el estado del artículo, por medio del número de orden de trabajo. 3. Una vez encontrada la orden se realiza la entrega del artículo físico al cliente. |
| Flujo Alternativo: | 1. El cliente solicita su artículo listo al recepcionista, con el contrato que se le entrego en el momento de la recepción. 2. El recepcionista verifica el estado del artículo por medio del número de la orden de trabajo. Si el cliente no tiene la orden de trabajo debe presentar su cedula de identidad y se buscara la orden de trabajo por Rut de cliente. |
| Pos condiciones: | El artículo es entregado al cliente. |

* 1. Administrador técnico.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Administrar Técnicos. |
| Autor: | Sebastián Aburto. |
| Fecha: | 25/10/2009. |
| Descripción: | Los usuarios de tipo Técnico, serán registrados por tener un trato distinto a los otros usuarios ya que estos están directamente ligados a la orden de trabajo, por que reciben comisión por artículos reparados o revisados. |
| Actores: | Administrador de sistema. |
| Precondiciones: | Debe estar registrado como usuario antes de agregar como técnico. |
| Flujo Normal: | 1. El administrador de sistema recibirá la solicitud de ingreso de técnico al sistema. 2. El administrador de sistema verificara los datos. 3. Ingresar los datos del técnico en el sistema. |
| Flujo Alternativo: | 1. El Técnico no está registrado como usuario 2. El administrador de sistemas solicitara la verificación de información, y luego de esto procederá a crear el técnico. |
| Pos condiciones: |  |

* 1. Administrar Usuarios.

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Administrar Usuarios. |
| Autor: | Sebastián Aburto. |
| Fecha: | 25/10/2009. |
| Descripción: | Los usuarios con acceso al sistema deben crearse y deben especificar un tipo de usuario para cada uno con permisos distintos. |
| Actores: | Administrador de sistemas. |
| Precondiciones: | El registro y/o modificación de usuarios debe ser realizado por el administrador de sistemas. |
| Flujo Normal: | 1. El administrador de sistemas recibirá una solicitud de creación o modificación de un usuario. 2. El administrador verificara la información del usuario a crear si existe como empleado. 3. Ingresara los datos de usuario solicitados en el sistema. |
| Flujo Alternativo: | 1. Los datos entregados al administrador de sistemas son inválidos 2. El administrador solicitara la corrección de la información y posteriormente ingresara los datos del usuario. |
| Pos condiciones: |  |

1. Conclusión.

Según lo expuesto en los temas anteriores, se puede destacar que el problemas de los servicios técnicos tiene relación con la organización de procesos si bien estos problemas se podrían solucionar con asesoramientos más específicos a cada empresa eso llevaría a la contratación de personal con experiencia lo que hoy en día para las empresas PYMES es difícil de hacer por los costos que eso implica.

Los sistemas On Demand son las nuevas tendencias del futuro las cuales permiten a las empresas utilizar estratégicamente los recursos de TI.

Poder externalizar los procesos informáticos con empresas confiables que se ajusten a sus necesidades es lo que satisface al cliente de hoy. Las PYMES en Chile son empresas en crecimiento constante y brindar un apoyo tecnológico con procesos de trabajo eficientes, costos adecuados a su demanda y crecimiento y que además se los brinde personal capacitado es una gran ventaja para el crecimiento como empresa.

1. Bibliografia.

“Ingeniería del Software” Capitulo 4 “Procesos del Software”, Ian Sommerville 7ª edición.

Ministerio de Economía de Chile. <http://www.economia.cl/1540/channel.html>.

“Sap Pymes” <http://www.sap.com/chile/solutions/sme/pymes-mediana-pequena-y-micro-empresa.epx>

1. Anexos.
   1. Carta Gantt

Se adjunta carta gantt en la siguiente página.