**GAES 1**

* **Brayan Daniel Mutis Cardona**
* **Maria Fernanda Delgado Pardo**
* **Daniel Alejandro Giron Gutierrez**
* **Angie Daniela Espejo Conejo**

**Descripción de la empresa**

**¿Quiénes son?**

J.J System es una empresa que lleva 4 años prestando sus servicios a personas naturales y jurídicas. Está dedicada a la venta, instalación, servicio técnico y mantenimiento de sistemas de seguridad electrónica (cámaras, alarmas, lectores biométricos, etc.), brindando un servicio en el que tanto los productos como el mantenimiento de los mismos es de máxima calidad.

**Misión y Visión de la empresa**

Misión: Satisfacer las necesidades del mercado de Seguridad Electrónica, brindando soluciones y servicios de la mejor calidad con un equipo humano profesional e innovador que aporte bienestar social a todos nuestros clientes, empleados, proveedores y accionistas.

Visión: Ser una empresa ampliamente reconocida a nivel nacional, líder en el mercado de soluciones integrales de Seguridad Electrónica, con tecnología avanzada y un recurso humano orientado a la excelencia en servicio del cliente.

**Agendamiento de citas:** El cliente realiza el llamado al teléfono al técnico para cotizar y si llegan a un acuerdo acordar una cita para realizar la instalación.

**Empresa con cámara de comercio:** La empresa cuenta con su cámara de comercio actualizada hasta la fecha.

**Importación de productos, tiempo de arribo:** Tiempo corto ya que el proveedor tiene control en la importación.

**Oscilación de precio de stock:** No manejan stock lo maneja su proveedor.

**Formas de pago:** Efectivo.

**Garantía:** Poseen garantías de 1 año.

**Impacto Ambiental**

Con el sistema de información en funcionamiento, la empresa minimiza el daño al medio ambiente ya que deja a un lado cualquier proceso de venta llevado a cabo por medio del papel, esto contribuye a la conservación de recursos naturales.

**Impacto Social**

La implementación del sistema de información en la empresa contribuye con la seguridad de los usuarios al facilitar el acceso a un sistema de vigilancia con el cuál se pueden mantener informados de lo que está ocurriendo en sus puntos físicos de trabajo o lugares de residencia.

**Impacto Económico**

La empresa entra a la industria tecnológica contando con un programa sólido y de calidad, dándose a conocer y llamando la atención de usuarios interesados en seguridad electrónica, incrementando así el nivel de ingresos que tenía hasta la fecha.

**Impacto Tecnológico**

La empresa brindará por medio de la implementación del sistema de información una mejora en la gestión de procesos, optimizando tiempos de respuesta para la toma de decisiones de la empresa.

**Problema Principal**

La empresa J.J System se encarga de la instalación y venta de sistemas y seguridad electrónica como las cámaras de vigilancia, alarmas y lectores biométricos, etc. Presenta inconvenientes con los clientes debido a que la gestión de citas lo hacen por excel, documento del que solo tiene acceso el gerente. A causa de esto el proceso puede demorar más y en algunas ocasiones se cancelan o aplazan las peticiones, esto causa en ocasiones la pérdida de clientes. También es notable que se debe brindar información al cliente sobre los servicios y productos que están disponibles ya que no se presentan de forma gráfica en una plataforma definida para dicha venta.

**¿Por qué es innovador?**

El proyecto es innovador ya que ayuda a la empresa JJ System a potencializar su nivel de ventas y agiliza los tiempos dentro de los procesos de la empresa facilitando al cliente la selección de productos y servicios que necesite y contar con una adecuada atención que satisfaga sus requerimientos.

**Objetivo General**

Desarrollar un software para la gestión operativa de la empresa J.J System con el fin de optimizar los procesos de la empresa como la venta de productos y servicios, la gestión de citas y la logística de los envíos, mejorar las relaciones corporativas, atención con los clientes y contar con herramientas de mantenimiento destacables a los servicios brindados.

**Descripción del Software**

Desarrollaremos un software actualizable bajo un lenguaje de programación modularizado que facilite procesos, garantice una buena atención al cliente, que mantenga bien posicionado el negocio.

**Módulo 1 - Productos y servicios - (Brayan Mutis)**

Registrar los servicios prestados por la empresa JJ System, los cuales son: Venta de productos de seguridad electrónica, venta e instalación y servicio técnico de productos de seguridad electrónica, así como los pedidos realizados a partir de cotizaciones creadas de productos y servicios.

**Módulo 2 - Servicio Técnico - (Maria Fernanda Delgado Pardo)**

Gestionarcitas mediante el calendario (horas y días hábiles) en el que el cliente podrá seleccionar un día y hora de su cita ya sea para un análisis, instalación y mantenimiento (mantenimiento de computadores y mantenimiento o instalación), el gerente tendrá un perfil asignado para que establezca cuál técnico es el necesario para dicho servicio en donde le mostrara los datos del cliente y el día y hora que se haya asignado, una vez se le haya asignado la cita a un técnico el cliente podrá ver la información del técnico que le asignaron y los técnicos tendrán acceso a la información de la cita que le haya asignado el gerente.

**Módulo 3 Envios - (Daniel Alejandro Giron Gutierrez)**

Manejar los procesos de gestión de entrega de productos que ya han sido solicitados previamente en el módulo de ventas, mejorando la logística de la empresa, permitiendo la comunicación con el cliente por medio de notificaciones que le informen sobre el estado de envío de la compra, condicionar los tiempos de envío y entrega , permitiendo al cliente saber los días en que se prepara su envío y los días en que podrá recibirlo, beneficiar a la empresa de forma que llevaran un control en cuanto a la administración de tiempos para preparación, envío y entrega.

**Módulo 4 PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) (Angie Daniela Espejo)**

Evaluar los servicios y productos brindados por la empresa mediante formularios que permitan conocer las inquietudes e inconformidades del cliente por medio de la creación de peticiones, quejas y reclamos, además permitiendo al usuario comunicar su conformidad con la empresa a través de felicitaciones y sugerencias y realizando calificaciones a los envíos realizados, obteniendo respuestas y soluciones por parte del administrador. Facilitar la toma de decisiones de la empresa para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, e implementar mejoras para la calidad del servicio.

**Objetivos específicos:**

* **Servicios y ventas:** Registrar los productos y servicios brindados por la empresa así como los pedidos realizados de dichos productos y servicios.
* **Servicio Técnico:** Optimizar la administración de citas de mantenimiento, análisis e instalación, de acuerdo con el sistema de agendamiento.
* **Envíos:** Organizar los procesos de logística para los envíos y entregas de productos de seguridad electrónica.
* **PQRSF:** Gestionar respuestas y soluciones de forma eficaz al cliente mediante el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, adaptando mejoras para la calidad del servicio.

**Tipo de recolección de datos**

Se hace uso de la técnica cualitativa “entrevista”, la cual nos permite realizar la recolección detallada de datos de la empresa para el sistema de información a través de una interacción sincrónica.

**Justificación**

Este sistema de información que se ofrece a la empresa JJ System (empresa de seguridad electrónica) es necesario para establecer tiempos más cortos en los procesos y a su vez ayudar a llegar a más personas con una interfaz amigable mediante una aplicación web. Este sistema tiene como fin potenciar las ventas de la empresa y contribuir en el mejoramiento de la industria tecnológica brindando procesos que aporten a la seguridad electrónica.