**INGENIERÍA DE SOFTWARE.**

**Instructora.**

 Mónica Bibiana Mendoza Castellanos

**GAES #5**  
Alison Julieth Valoyes Parra  
Jhohan Eduardo Rodríguez Vega

Karoll Stephany Celis Sotaquira

Diana Carolina Riaño Pedraza

**Bogotá D.C.**

SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje)  
Ficha. 2558723

ADSO (Análisis y Desarrollo de Software)

**CONTROL Y SEGURIDAD S.A.S.**

Es una empresa que cuenta con una gran variedad de equipos de seguridad, cómo cámaras de seguridad, sensores, alarmas, etc… También prestan servicios tales como mantenimiento de equipos cctv, revisión de alarmas de seguridad, control de acceso, cableado estructurado, vídeo porteros, etc… Esta empresa lleva la mayoría de registros de forma manual y la idea es crear un software, que pueda optimizar los procesos de compra, garantías, y como interactuar con sus clientes y ventas de una forma más rápida y eficaz.

**RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica de recolección de datos que utilizamos fue una encuesta basada en los temas que necesitamos para tener en cuenta las gestiones de ventas, inventarios, ordenes de compras y servicios técnicos que vamos a trabajar en el sistema de información **IQO** (Inventories and Quick Organization).

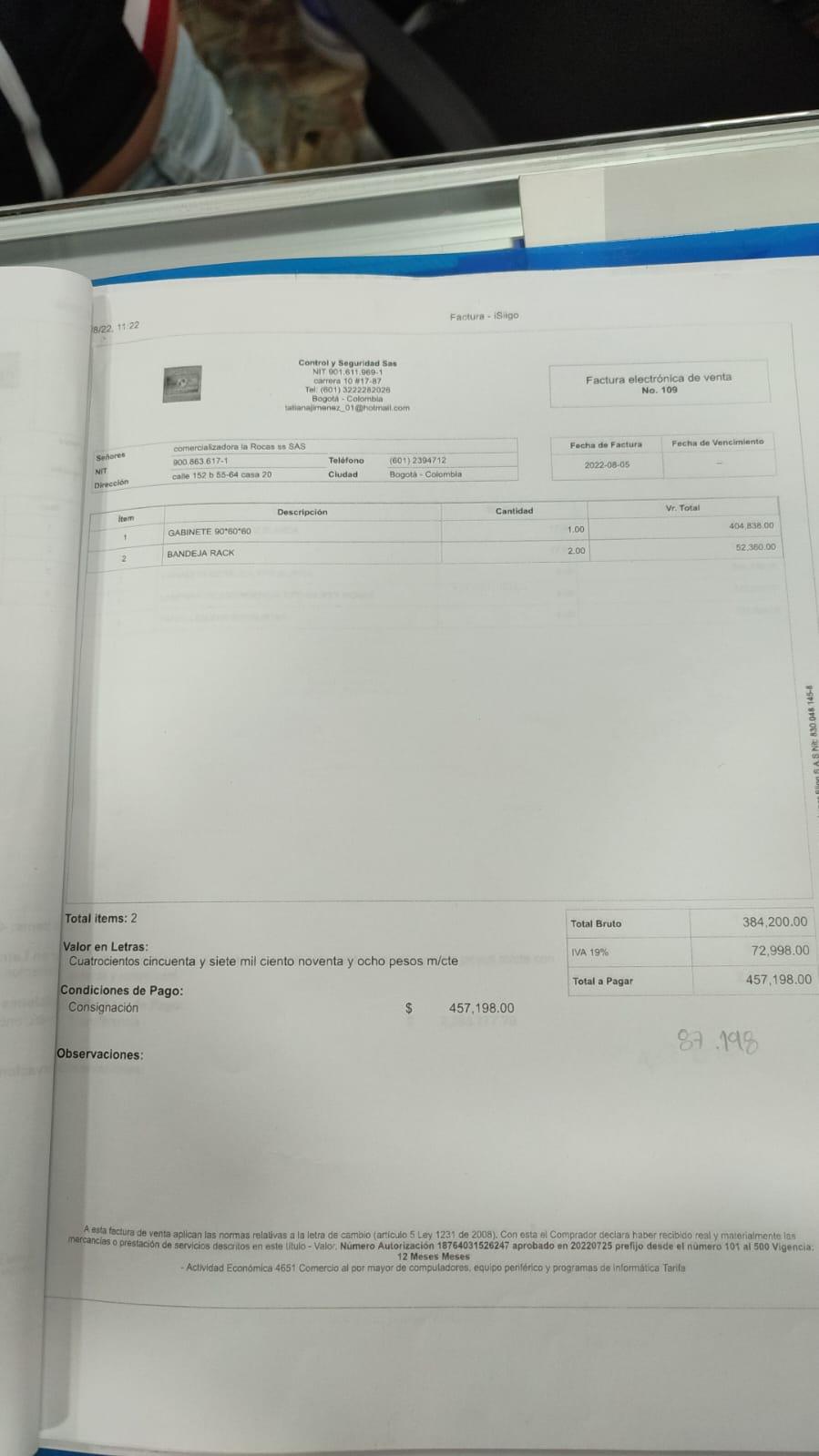
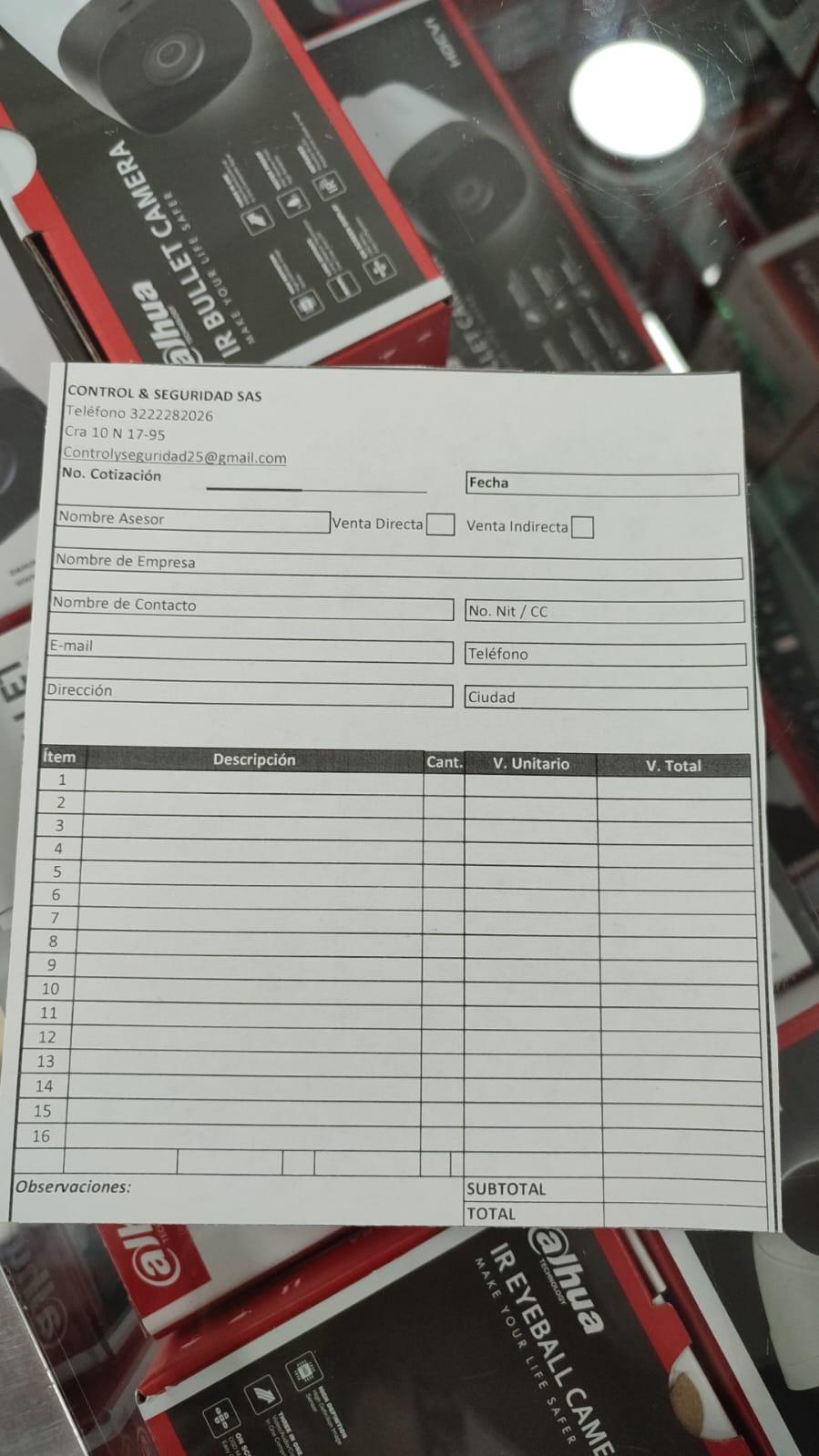
**RESULTADOS DE LA RECOLECCION DE DATOS**

El día 20 de agosto, fuimos a la empresa para la obtención de los datos, conocimos el proceso de cada una de las etapas que tiene la empresa **CONTROL Y SEGURIDAD S.A.S.** en esa visita, conocimos a la dueña de la empresa, los trabajadores que tiene, vimos los productos que venden, conocimos los servicios que operan más a profundidad, indagamos sobre las falencias que tiene la empresa a la hora de manejar los inventarios, las ventas, la organización de los clientes que utilizan, entre otras cosas actualmente, para nosotros poder crear un software que pueda darle una optima solución de orden y tiempo en las mismas.

| **PREGUNTAS** | **RESPUESTAS** |
| --- | --- |
| **1.** Cómo realiza el proceso de servicios técnicos actualmente, indique por favor el paso a paso y los recursos que necesita para llevar a cabo este proceso. | Se le indica al cliente que los días de garantías establecidos por la compañía son los días jueves y viernes por lo cual se tiene que comunicar y validar si hay disponibilidad |
| **2.** Cómo le gustaría que fuera el proceso de S.T. sistematizado dónde pudiera optimizar tiempo y recursos de acuerdo con obstáculos que se le hayan presentado (ejemplo consultas, agenda, revisión de información importante..etc.) | Que el programa sea útil para optimizar los procesos internos de la compañía, enviando notificaciones de los procesos técnicos pendientes |
| **3.** Maneja algún sistema o programa actualmente para realizar el proceso de servicios técnicos, si tiene qué proceso hace el programa.? | No se cuenta con un sistema que haga esta función, se maneja manualmente |
| **4.** Que clases o tipos de servicios técnicos manejan? | Mantenimientos de equipos cctv, instalaciones de puntos de red, revisión de alarmas, controles de acceso, video porteros , cableado estructurado entre otros |
| **5.** Además de servicios qué productos venden al cliente. | Cámaras de seguridad, video porteros, control de acceso, cableado estructurado, sistemas eléctricos entre otros |
| **6**. Cuántos empleados tienen para realizar el proceso de servicios técnicos. | 3 personas |
| **7**. Cómo manejan el proceso de pqrs, cuando el cliente presenta una pqrs cómo dan solución. | Buzón de sugerencias que tiene la Compañía este se maneja manualmente |
| **1.** ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? | Rta:6 |
| **2.** ¿Cuántos cargos hay en esta empresa y cuantas personas trabajan por cargo? | Gerencia, administración, ventas, servicio técnico, contabilidad |
| **3.** ¿Qué secciones de producción hay? (es decir, si primero pasa por una fase, luego lo pasan a empaque o algo de este estilo) | Producto ya llega empacado |
| **4.** ¿Se han perdido materiales de trabajo? ¿Dónde llevan el registro de materiales perdidos, de cuantos ingresan, cuantos se usan? | Se lleva un control manual |
| **5.** ¿Le gustaría que ese registro quede en el software que vamos a crear? (es decir que en el programa que creemos quede el registro en una parte de los materiales que ingresen para la producción, cuantos materiales se usan, si faltan materiales) | No se maneja inventario, lo ideal sería implementar un sistema que ayude con el control de productos |
| **6.** ¿Cómo le gustaría tener este registro? Ejemplo (Excel, pdf, con gráficos, en la misma página web) | Que mediante el programa se exporte los datos del inventario a excel |
| **7.** ¿Cómo saben cuánto inventario de materiales tienen? | Se manejan mediante excel por código de barras |
| **8.** ¿Cómo llevan el registro de producto/servicios vendidos? ¿Le gustaría que en el sistema se mostraran los productos y ganancias que genera la empresa? | Se maneja facturación electrónica |
| **9.** ¿Cómo llevan el registro de garantías, como saben que ya pasaron los días de garantías? | Mediante el código de barras en excel se lleva el control |
| **10.** ¿le gustaría que en el software se muestre este registro? | A todo en general, llevado un control de lo que cada área tiene acceso en el sistema  Se acuerdo |
| **11**. ¿A quién iría dirigido el sistema? (¿es decir solo al dueño, a los empleados, o también al público que compra en la empresa?) |
| **12.** Quiere que según el cargo (empleado, dueño, publico) (en caso de que quiera que vaya dirigido a estos) aparezca diferente información “es decir que al dueño se le mostrarían las ganancias, inventarios, gráficos, ventas, etc… todo relacionado con el manejo de sus productos” “a los empleados se le mostraría por ejemplo el inventarios y lo que venden” “al público el proceso de compra y garantías” (son ejemplos) | De acuerdo |
| **1.** Como se maneja el proceso de ventas actualmente? | Redes sociales atención al cliente en vitrina, telemercadeo |
| **2.**Que métodos de pago manejan actualmente? | Efectivo transacción tarjetas |
| **3.**Quisiera agregar más métodos de pagos? Cuáles? | Mediante, carrito por página web ya que no se cuenta con una página web |
| **4.**Que productos y/o servicios son los que se ofrecen? | Ya estaba en las preguntas anteriores |
| **5.**Quisiera manejar un catálogo de ventas y servicios para los clientes? | Se está manejando mediante un PDF que se envía por whatsaap a los clientes interesados |
| **6.**manejan algún formato para las ventas? (factura, cotización, etc) | Si manualmente |
| **7.**Cuántas personas son las encargadas en la gestión de ventas? | 2 |
| **8.**Quisiera que cada empleador tuviera un acceso diferente al sistema de información? | Si |
| **9.**que método utilizan para almacenar la información de los clientes? | Excel |
| **10.**Como le gustaría tener el registro de los clientes en el sistema de información? | Mediante una base de datos que me muestre los clientes y que tenga diferentes funciones y que se puedan tener estadísticas de ventas y por cliente |
| **11.** Que datos son necesarios para el registro de los clientes? | Rut |

**EVIDENCIAS.**



** **

****

