

ACTA DE APROBACION DE TUTOR

Quito octubre de 2014

En mi calidad de Tutor del trabajo sobre el proyecto: **Gestión del proceso de atención del cliente, mediante una aplicación web para la empresa Seguros Equinoccial**, presentado por el ciudadano: Viviana Elizabeth Reyes Cocha, estudiante de la Escuela de Sistemas, considero que dicho informe reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo de Escuela designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ing. Heredia Hugo
Tutor del Proyecto

Ing. Padilla Jaime
Lector del proyecto

Ing. Heredia Hugo
Director de Escuela
Proyectos

Ing. Christian Prado
Coordinador de

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Viviana Elizabeth Reyes Cocha
CC 172343736-2

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Viviana Elizabeth Reyes Cocha**, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el "CESIONARIO". Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de análisis de sistemas que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Análisis de Sistemas, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "Gestión del proceso de atención al cliente, mediante una aplicación web para la empresa Seguros Equinoccial", el cual incluye la creación y desarrollo del programa de ordenador o software, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del programa de ordenador, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos

GESTIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, MEDIANTE UNA APLICACIÓN
WEB PARA LA EMPRESA SEGUROS EQUINOCCIAL

los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el programa de ordenador por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del programa de ordenador por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del programa de ordenador; d) Cualquier transformación o modificación del programa de ordenador; e) La protección y registro en el IEPI el programa de ordenador a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de ordenador; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvenición, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los ____ días del mes de ____ del dos mil catorce.

f) _____

C.C. 172343736-2

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Gracias al Ing. Richard Mafla y Hugo Heredia, por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar. Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

Agradezco a Jehová y a mi madre por haberme apoyado esta etapa de mi vida gracias a ello ha sido posible culminar esta etapa de mi vida

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo incondicional
que fue la principal gestora para este logro

A mi hermano por su calor filial y a todas
las personas que han estado presentes en esta
etapa de mi vida

INDICE GENERAL

Contenido	Pag.
PORTADA	
CARATULA	
ACTA DE APROBACION DE TUTOR	i
DECLARATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
INDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCION	xvii
Capítulo I: Antecedentes	1
1.01 Contexto	1
1.03 Análisis de matriz T	3
Capitulo II: Análisis de Involucrados	8
2.01 Requerimientos	8
2.01.1 Descripción del sistema actual	8
2.01.2 Visión y alcance	8
2.01.3 Entrevistas	11
2.01.4 Matriz de Requerimientos	12
2.02 .Mapeo de Involucrados	19
Capitulo III: Problemas y Objetivos	21
3.01. Árbol de Problemas	21
3.03 Diagrama de casos de uso	23
3.04 Casos de uso de realización	24
3.05 Diagrama de Secuencia	31
3.06 Especificación de Casos de Uso	36
Capitulo IV: Análisis de Alternativas	38
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas	38
4.02 Matriz de Impactos de Objetivos	39
4.03 Estándares para el Diseño de Clases	39

4.04 Diagrama de Clases	40
4.05 Modelo Físico-Lógico	41
4.06 Diagrama de Componentes	43
4.07 Diagramas de Estrategias	44
4.08 Matriz de Marco Lógico	45
4.09 Vistas Arquitectónicas	46
4.09.02 Vista Física	47
4.09.03 Vista de desarrollo	47
Capítulo V: Propuesta	48
5.02 Diseño de Interfaz de Usuario	48
5.03 Especificación de pruebas de unidad	54
5.04 Especificación de pruebas de aceptación	55
5.06 Configuración del ambiente mínima ideal	60
Capítulo VI: Aspectos Administrativos	62
6.01 Recursos	62
6.02 Presupuesto	63
Cronograma	63
Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones	64
Anexo 001	68
Manual de instalación	68
Instalación de Wamp Server(Windows, apache, mysql, php)	68
Anexo 002	72
Manual de Técnico	72
Anexo 003	93
Manual de usuario	93
Anexo 004	100
Anexo 005 Matriz de impacto de objetivos	101
Anexo 006 Cronograma de actividades	102
WEBGRAFIA	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T.....	4
Tabla 2 Entrevista.....	11
Tabla 3 RF001.....	13
Tabla 4 RF002.....	14
Tabla 5 FR003.....	15
Tabla 6 RF004.....	16
Tabla 7 RF005.....	17
Tabla 8 RF006.....	18
Tabla 9 Esp. Caso de Uso cliente.....	24
Tabla 10 Esp. Caso de Uso visita.....	25
Tabla 11 Esp. Caso de pers.....	26
Tabla 12 Esp. Caso de Elim.Persona.....	27
Tabla 13 Esp. Caso de Uso inspección	28
Tabla 14 Esp. Caso de Uso vist_realizadas.....	29
Tabla 15 Esp. Caso de Uso Informe	30
Tabla 16 Esp. Caso de Uso asesor.....	36
Tabla 17 Esp. Caso de Uso supervisor.....	36
Tabla 18 Esp. Caso de Uso Inspector.....	37
Tabla 19 Matriz Alternativas.....	38
Tabla 20 Diseño de clases.....	39
Tabla 21 M.marco lógico.....	49
Tabla 22 especificacion login.....	51
Tabla 23 especificacion usuario	50

Tabla 24 especificación nuevo cliente.....	50
Tabla 28 Hoja de ruta.....	53
Tabla 29 Prueba de unidad 001	54
Tabla 30 Prueba de unidad 002	54
Tabla 31 Prueba de unidad 003	55
Tabla 32 Prueba de aceptación	55
Tabla 33 Esp.Prueba de aceptación.....	56
Tabla 34 Prueba de aceptación 002	56
Tabla 35 Esp.Prueba de aceptación.....	57
Tabla 36 Pruebas de carga 001	58
Tabla 37 Pruebas de carga 002	59
Tabla 38 Pruebas de carga 003	60
Tabla 39 Recursos humanos.....	62
Tabla 40 Recursos económicos.....	62
Tabla 41 Presupuesto.....	63

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de involucrados.....	19
Figura 2 Árbol de problemas.....	21
Figura 3 Árbol de objetivos.....	22
Figura 4 Casos de uso.....	23
Figura 5 Caso de uso de realización cliente.....	24
Figura 6 Caso de uso de realización visita.....	25
Figura 7 Caso de uso de realización persona.....	26
Figura 8 Caso de uso de realización de eliminación de persona.....	27
Figura 9 Caso de uso de realización de inspección.....	28
Figura 10 Caso de uso de realización visita realizada.....	29
Figura 11 Caso de uso de realización informe	30
Figura 12 Diagrama de secuencia asesor.....	31
Figura 13 Diagrama de secuencia supervisor.....	32
Figura 14 Diagrama de secuencia inspección.....	32
Figura 15 Diagrama de secuencia supervisor elimina usuario.....	33
Figura 16 Diagrama de secuencia supervisor revisa visita.....	33
Figura 17 Diagrama de secuencia inspector genera informe.....	34
Figura 18 Diagrama de secuencia general	35
Figura 19 Diagrama de clases.....	40
Figura 20 Diagrama físico.....	41
Figura 21 Diagrama lógico	42
Figura 22 Diagrama de componentes.....	43
Figura 23 Diagrama de estrategias.....	44
Figura24 Vista lógica.....	46

Figura 25 Vista física.....	47
Figura 26 Vista de desarrollo	47
Figura 27 Login.....	49
Figura 28 Agregar usuario.....	49
Figura 29 Vista usuario.....	50
Figura 30 Nuevo cliente.....	51
Figura 31 Nuevo contacto.....	51
Figura 32 Lista cliente.....	52
Figura 33 Hoja de ruta.....	53
Figura 34 Datos guardados.....	56
Figura 35 Datos guardados clientes.....	57
Figura 36 Agregar visita.....	57
Figura 37 Registro visita	58
Figura 38 Prueba de carga001	59
Figura 39 Prueba de carga 002.....	59

RESUMEN EJECUTIVO

Aunque en esta ciudad existen varias aseguradoras diferentes, nos hemos dado cuenta de que no tienen un control de clientes adecuado. “Seguros Equinoccial” pretende ser una alternativa diferente, al tener un control de sus clientes

Se trata de tener un control preciso de clientes ya que muchos clientes muestran un nivel de insatisfacción en la atención recibida. En la actualidad se tiene diferentes salas de ventas pero no un control preciso de ellas con la aplicación de este proyecto se espera tener un control de las mismas con esto se lograra tener un control de clientes más exacto y también las actividades de los asesores.

Contamos con una lista de clientes y asesores dispuestos a trabajar con nosotros en la implementación de esta aplicación también contamos con la ayuda de los supervisores de las diferentes salas de venta También necesitamos el apoyo de la área de mercadeo para poder sacar ofertas en los productos e incentivar a los asesores. Se realizará capacitaciones acerca del aplicativo para que los asesores y supervisores tengan un control adecuado de las visitas realizadas

ABSTRACT

Although there are several different insurers in this city, we have realized that they have no adequate control of customers. "Insurance Equator" intends to be a different alternative, to keep track of your customers

It is precise control of customers and many customers exhibit a level of dissatisfaction with the care provided. Currently you have different showrooms but precise control of them with the implementation of this project is expected to have the same control was achieved with this control have a more accurate customer and the activities of advisers.

We have a list of clients and consultants willing to work with us in implementing this also have the help supervisors der different showrooms also need the support dl marketing area to get deals on the products and encourage supervisors. Training about the application will be made to the consultants and supervisors have adequate control of the visits

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación es un tema de gran interés para todos los empresarios y público en general; en la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo deben dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el control de sus clientes se están preocupando más en crecer pero no le están dando la importancia de cómo la competencia está creciendo y que está incrementando sus carteras de clientes; debido al buen servicio y atención que brinda; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas utilizaremos adicional tener un control de clientes preciso es lo que ayudara a mantenerse en el mercado

Debemos promover el uso de la aplicación de control de clientes entre los asesores y supervisores

Capítulo I: Antecedentes

1.01 Contexto

El entorno económico actual se caracteriza por factores tales como el incremento de la competitividad la innovación tecnológica y el carácter global de los mercados.

Ante este entorno dinámico, discontinuo y ambiguo las empresas deben adoptar nuevas prácticas de gestión que aseguren su supervivencia y competitividad en el mercado (Castells, 1997)

Las entidades que desean triunfar en mercados cada vez más complejos y exigentes, requieren entender y aplicar procesos, herramientas que permitan un conocimiento de los clientes. Si las personas de servicio al cliente o los comerciales se retiran, el conocimiento debe quedar en la organización a través de una base del conocimiento que al contrario de lo tradicional debe generarse desde el cliente.

Para la analista de mercados IDC Colombia, las empresas más competitivas podrán responder con rapidez y calidad ante un ritmo tan fluctuante, al identificar las necesidades y cambios de los clientes. (empresas.it [en línea]: documento electrónico Disponible en: <http://empresas.it/2012/02/seis-razones-para-implementar-un-crm-en-su-empresa/>)

Por lo cual los proyectos de control de clientes contienen un alto componente de estrategia de negocio y menos de implementación tecnológica y que ya forman parte de la agenda de algunos de los más importantes empresarios ecuatorianos. El control de clientes es una estrategia de negocio que se deriva en una estrategia y en una implementación tecnológica, pero que no existe de no estar correctamente justificado y fundamentado por lo cual se debe tener presente al momento de implementar el control de clientes. Dicho esto, para las empresas ecuatorianas

medianas y grandes, los proyectos de control de clientes no tienen por qué ser elefantes blancos que requieran grandes cantidades de dinero para su implementación.

Finalmente, hay que mencionar que si bien es cierto que en general los consumidores ecuatorianos no tenemos una cultura de servicio, y que, el ambiente competitivo en la mayoría de industrias es muy precario todavía, aquellas empresas que brinden a sus clientes facilidades y niveles de servicio que no se conocen en el medio, seguirán registrando resultados satisfactorios, generando patrimonio para sí mismas y ampliando sus capacidades y su alcance dentro del mercado. (Xavier Tobar Maruri Estratega de negocios)

Seguros Equinoccial en los últimos años ha tenido un impresionante crecimiento en el mercado pero a la vez está teniendo problemas con su personal de ventas ya que no tiene la información actualizada del cliente por ende no están teniendo en cuenta el carácter multicanal de las relaciones con los clientes, esto está ocasionando baja satisfacción de los clientes ya que en vez de tener una información unificada obtienen todo lo contrario

1.02 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se realizara debido a que las necesidades de la empresa han ido creciendo dentro del sector comercial con lo cual se ha hecho más presente la necesidad el desarrollo de esta herramienta utilizando procedimientos que ayude a automatizar ciertos procesos que lleva acabo la empresa con sus respectivos clientes Debido a lo mencionado es necesario la implementación de una aplicación de Gestión del proceso de atención al cliente, mediante una aplicación web para la empresa Seguros Equinoccial que permitirá el control de clientes de cada sala de

ventas con el cual se tendrá un control preciso del cliente y las actividades del asesor es decir si un asesor abandona la empresa no se lleva los clientes con él ya que todos los clientes quedan registrados en la aplicación, adicional se tiene un control de la documentación e inspecciones realizadas por los clientes

Los adelantos producidos en aspectos como la gestión y almacenamiento de datos y a las capacidades que ofrece el Internet, se posibilitan las relaciones individualizadas con los clientes y un mayor conocimiento de los mismos.

La implementación del proyecto es de gran importancia ya que es una herramienta clave para el control de clientes con esto lo lograra mejorar la lealtad de los clientes, y por tanto la rentabilidad de esta manera dar un mejor servicio al cliente debido a que se hace más fácil registrar las actividades, la información siempre va a estar actualizada lo que permite al personal de ventas trabajar en más ofertas al mismo tiempo, lo que resulta en mayores ventas e ingresos.

Además ayuda saber en qué situación se encuentra la gestión de las relaciones, cuándo ponerse de nuevo en contacto con los clientes.

El control sobre los clientes permitirá conocer quiénes son nuestros clientes, cuáles son sus necesidades. Esto nos permite anticiparnos a las necesidades reales de ellos, por lo cual se puede incrementar nuestras ventas.

1.03 Análisis de matriz T

La matriz T nos sirve para determinar la situación actual de la empresa y saber cuál es el nivel de impacto de la fuerza sobre la problemática actual y saber cuánto se puede modificar la fuerza para llegar a la situación deseada

Tabla 1*Matriz T*

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Cientes insatisfechos por el mal servicio que se les brinda	Control inadecuado de los clientes en cada sala de ventas				clientes satisfechos y competitividad en el mercado
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Nuevas estrategias de ventas	2	5	4	2	Desinterés por parte de los vendedores
Orientación estratégica de la empresa hacia al cliente	2	3	5	2	Inadecuada distribución del tiempo
Control de cada sala de ventas	3	4	4	2	No hay colaboración de los supervisores de cada sala
Capacitación a los vendedores	4	5	5	3	Inasistencia de los vendedores
Promociones en los productos	3	5	5	4	No existe apoyo del área de mercadeo
Mejorar el uso de los recursos tecnológicos	4	5	5	3	Falta de conocimientos de los asesores

Nota: I=Intensidad; PC=Poder de Cambio

Escala:

1-2=Bajo, 3-4=Medio, 5=Alto

Análisis de la matriz T

El análisis que se obtiene después de haber realizado la matriz T es que el poder de cambio tanto de las fuerza impulsadoras como las fuerzas bloqueadoras tienen un rango de medio alto y alto lo cual está en un nivel aceptable con lo que indica que al realizar ciertos cambios será productivo para le empresa a continuación veremos

en forma más detallada el análisis de cada una de las fuerzas tanto bloqueadoras como impulsadoras:

Fuerzas Impulsadoras

Nuevas estrategias de ventas la intensidad de esta fuerza es de grado 2 tiene un nivel bajo de intensidad porque esto se lograra de acuerdo a las propuestas que se den al departamento de mercadeo y el poder de cambio es de grado 5 está en un rango de medio esto quiere decir que si las propuestas dadas al departamento de mercadeo son eficientes el cambio era posible

Orientación estratégica de la empresa hacia el cliente la intensidad es de grado 2 esto se debe a que el asesor de ventas debe orientar al cliente en todo lo que necesite y el poder de cambio es de 3 es de grado bajo este rango se da ya que muchas de las veces el asesor no da toda la información adecuada al cliente

Control de cada sala de ventas tiene una intensidad de grado 3 que es un nivel bajo el nivel dado es porque los supervisores no tienen un control preciso de cada una de sus salas y el poder de cambio en cuanto al problema central es de 4 que es un nivel medio este rango es porque se concientizara a los supervisores de su labor en cada una de las sala

Capacitación a los vendedores tiene una intensidad de 4 este nivel asignado es debido las capacitaciones a los vendedores es de suma urgencia y el poder de cambio es de grado 6 esto es un nivel alto ya que con las capacitaciones dadas los asesores podrán dar toda la información requerida al cliente y por ende dar un buen servicio

Promociones en los productos es de grado 3 en intensidad esto se lo hará con la ayuda del departamento de mercado por eso tiene un nivel de intensidad bajo de

grado 6 en poder de cambio porque con las promociones en los productos se obtendrá más clientes

Mejorar el uso de los recursos tecnológicos es de grado 5 la intensidad debido a que al mejorar el uso de los recursos tecnológicos los asesores tendrán un mejor control de sus clientes y actividades y el poder de cambio es 8 que es un nivel alto esto es debido a que los asesores van a subir el nivel de sus ventas

Fuerzas Bloqueadoras

Desinterés por parte de los vendedores la intensidad es de grado 4 y el poder de cambio es de 6 esto es debido a que no todos los vendedores ponen de su parte para mejorar en aspectos que están afectando tanto la utilidad de la empresa como la de ellos sin darse cuenta también están siendo afectados

Inadecuada distribución del tiempo la intensidad es de 5 y el poder de cambio es de 2 esto es debido a que los asesores no distribuyen bien su tiempo en las visitas que realizan

Falta de colaboración de los supervisores de cada sala la intensidad es de grado 4 y el poder de cambio es de grado 8 los supervisores de cada sala no prestan la atención debida a todas las actividades realizadas por cada uno de los asesores

Inasistencia de los vendedores la intensidad es de grado 5 y el poder de cambio es de grado 6 esto es debido a que los asesores no toman en serio las capacitaciones que deben recibir

Falta de apoyo del área de mercadeo la intensidad es de grado 7 y el poder de cambio es de grado 6 esto se debe que para tener la ayuda del departamento de mercadeo se debe seguir mucho papeleo

Falta de conocimientos de los asesores la intensidad es de grado 3 y el poder de cambio es de 5 esto es debido a que los asesores no toman en serio la primera capacitación que reciben por lo cual cuando salen al mercado les falta conocimiento. Al tener presente este análisis se logrará dentro del área de fuerza de ventas una productividad más alta y de esta manera los clientes tendrán mejor información siempre y cuando se mejore la estructura de trabajo tanto de los supervisores como de los asesores.

Capítulo II: Análisis de Involucrados

2.01 Requerimientos

2.01.1 Descripción del sistema actual

Los supervisores y asesores en la actualidad realizan todas sus actividades manualmente es decir registran sus visitas realizadas y por realizar en su cuaderno y luego pasan a una hoja de Excel la cual es enviada por correo al supervisor de ventas, los clientes son guardados en una libreta de notas si ellos quisieran ofrecer un nuevo producto a sus clientes ya registrados la búsqueda resulta bien tediosa ya que revisan hoja por hoja en su libreta hasta encontrar los datos que necesitan , no tienen una herramienta para recordatorios de visitas a clientes que les pidieron que regresaran en un mes o más por lo tanto si ellos no anotaron en su libreta pierden un cliente , si un vendedor abandona la empresa a menudo los clientes se van con el asesor ya que el supervisor no tiene una base para realizar un seguimiento y asignar a los clientes del asesor que salió a otro asesor para de esa manera tener un control de cada uno los clientes el control que lleva el supervisor sobre las actividades de sus vendedores se lo realiza en un pizarrón donde se registra los contactos, las cotizaciones y los cierres que realizo en el día ,no llevan un control de la documentación entregada del cliente por lo cual al generar un cierre de venta lea falta siempre documentación adicional cuando quieren saber si se realizó las inspecciones a los clientes tiene que llamar al departamento de inspecciones con lo cual se pierde mucho tiempo .

2.01.2 Visión y alcance

Visión

Este proyecto va enfocado como una herramienta de ayuda para el área de la

fuerza de ventas para agilizar el control de cada uno de los clientes las expectativas a cumplirse es un seguimiento de cada trámite, tener un control de la información ingresada de cada cliente y de los asesores

Alcance

Este proyecto se centra en desarrollar un sistema para el control de clientes que será una herramienta muy útil para los asesores el cual contempla en los siguientes módulos:

Módulos de Contactos

El acceso a todos contactos de la empresa, quedan centralizados en esta sección. Se podrán establecer relaciones de primer nivel entre contacto y empresa por "rol" o "puesto" o bien gestionar un contacto de manera independientemente al tratarse de un cliente final con los siguientes procesos:

- Creación de contactos o nuevos clientes: En este proceso se podrá registrar a los clientes ya existentes y a los nuevos
- Se realizara una clasificación de cliente si es un prospecto o una cotización
- La información de un contacto: Aquí se podrá visualizar de forma rápida los datos de cada cliente, gracias a los potentes filtros del sistema aplicable sobre cualquiera de los campos de información de la ficha. Por ejemplo:
Nombre, empresa, teléfono, email, etc.

Módulo de tareas

Sincronización de tareas y calendario, dota de funcionalidad necesaria para una adecuada planificación del trabajo, tanto personal como de un equipo, con la posibilidad de sincronizar acciones en el tiempo y relacionar oportunidades o proyectos en cada caso. La gestión es fácil e intuitiva, gracias a sus filtros y da la posibilidad de visualizar múltiples calendarios de usuarios

- Creación de tareas : En este proceso cada supervisor de ventas creara una tarea a cada vendedor
- Asignación de tareas: Aquí las tareas serán asignadas a cada vendedor por el supervisor de ventas
- Organizador de reuniones: En este proceso tanto los jefes regionales de ventas ,los supervisores y vendedores podrán registrar y organizar sus reuniones con los clientes

Módulo de Proyectos

Planifica y supervisa la ejecución de los trabajos de la empresa para cada cliente. Siendo este el principal objetivo, cada proyecto permite ser preparado en etapas, asignar sus responsables, el equipo que participa y establecer las tareas en calendario.

- Planificación: En este módulo se registrara las metas que se pondrá cada sala de ventas y como lo van a lograr

Módulo de Documentos En este módulo se podrá visualizar los documentos del cliente que están ingresados al momento de cotizar una póliza, con los siguientes procesos:

- **Documentación:** En este proceso se registrara la documentación entregada por el cliente esto lo realizara cada vendedor para de este modo tener la información actualizada y en todo momento

Módulo de Capacitación

Este módulo presentará capacitación de cómo usar las herramientas de la empresa para que el usuario nuevo no tenga problemas al desempeñar su trabajo si al momento que se le presente un inconveniente no está una persona de IT

- El usuario ingresará con un id y podrá escoger en que necesita capacitación

Módulo de Seguridad Se crea al usuario con la clave respectiva que podrá acceder a las distintas funcionalidades del sistema, por lo que se crearan perfiles adecuados a las actividades que cumplan las mismas

Módulo de Mantenimiento Permitirá crear, modificar dar de baja los distintos eventos de la información que almacenará.

2.01.3 Entrevistas

Tabla 2

Entrevista a realizar al usuario

DISEÑO DE ENTREVISTA		
Identificador: Marcos Correa		
Preguntas	Objetivos	Análisis Posterior
¿Qué problemas existen en el área de fuerza de ventas	Conocer mejor las necesidades de la fuerza de venta	La herramienta debe estar orientada a la administración de clientes
¿En dónde se registran las visitas que se realizan?	Saber que utilizan para registrar sus clientes	Este proyecto guardara los datos de los clientes visitados
¿Qué inconvenientes se presentan al comunicarse con el cliente	Conocer que problemas hay surgen al comunicarse con el cliente	Tener una base donde queden registrados los clientes
¿Qué malestar surge al solicitar los datos del cliente?	Saber lo que necesita el usuario para mejorar la atención al cliente	La aplicación no debe tener ciertos campos como obligatorios
¿Qué utiliza como recordatorio para visitar a clientes después de un mes o más?	Conocer como tienen presente las visitas a realizar	La herramienta debe tener recordatorios para visitas
¿Qué sucede con los clientes de un asesor si sale de la empresa?	Conoce el estado del cliente al salir el asesor de la empresa	La base de los clientes se queden en la empresa y no se pierdan clientes
¿Cuál es el proceso de las ventas?	Llegar a conocer como se realizan las ventas	Aplicar este proceso en la aplicación
¿Cómo se planifican las ventas?	Conocer como los asesores planifican sus visitas	Aplicar este proceso en la aplicación
¿Qué control llevan los supervisores hacia los vendedores?	Saber cómo los supervisores saben que se realizó las visitas	Tener una hoja de ruta automatizada
¿Qué se necesita automatizar para mejorar el área de ventas?	Conocer que es lo más importante a automatizar para los asesores	Sincronizar las actividades de cada asesor

Descripción de la entrevista

Esta entrevista se realizó con la finalidad de conocer más a fondo los problemas que existen en el área de la fuerza de ventas de la empresa Seguros Equinoccial y de esta manera solucionar algunos de los problemas encontrados automatizando procesos que realizan los usuarios durante la entrevista realizada tanto a los supervisores como a los asesores y así mejorar tanto la atención al cliente como la rentabilidad de la empresa

2.01.4 Matriz de Requerimientos

En esta matriz vamos a encontrar la especificación inicial de requerimientos del proyecto en el cual se identificarán que requerimientos requieren más importancia y cuales menos importancia durante el desarrollo de este proyecto además se determina la prioridad de cada uno:

Alta: Están relacionados con las seguridades y accesos de cada usuario

Media: Estos requerimientos están relacionados con consultas que harán los usuarios.

Baja: Requerimientos que facilitaran el uso del sistema.

Ver anexo 004

Descripción: Aquí se puede notar que requerimientos debe tener la aplicación los requerimientos funcionales son declaraciones de los servicios que debe proporcionar el sistema y los no funcionales son los que no se refieren directamente a las funciones específicas que entrega el sistema

Especificación de requerimientos funcionales

Tabla 3

Requerimiento funcional 001 Los asesores podrán administrar sus contactos

Los asesores podrán administrar sus contactos	Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes	Actualizado por	
Fecha de creación	16/06/14	16/06/14
Identificador	RF001	
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento Funcional
Detalle de la entrada	Id del vendedor	
Descripción de la entrada	Una vez ingresado el vendedor con su id y contraseña podrá administrar sus contactos	
Datos de salida	Datos del cliente y forma de contacto	
Resultados esperados	Tener un control de cada cliente	
Origen	Supervisor	
Dirigido a	Clientes Supervisores	
Prioridad	4	
Requerimientos asociados	Ninguno	
Especificación		
Precondiciones	El vendedor debe estar registrado en el sistema	
Pos condiciones	Si el asesor olvida su clave podrá cambiarla	
Criterios de Aceptación	Permite buscar al asesor sus clientes ya sea por fecha o categoría	

Nota: RF001 Requerimiento funcional 001

Tabla 4

Requerimiento funcional 002 El sistema dará alertas de actividades a realizar

El sistema dará alertas de actividades a realizar		Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes		Actualizado por	
Fecha de creación		16/06/14	16/06/14
Identificador	RF002		
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento	Funcional
Detalle de la entrada	Id del vendedor		
Descripción de la entrada	Una vez ingresado el vendedor con su id y contraseña el sistema dara alertas de las visitas a realizar		
Datos de salida	Datos del cliente y forma de contacto para realizar la visita		
Resultados esperados	Tener un control de visitas		
Origen	Supervisor		
Dirigido a	Clientes Supervisores		
Prioridad	4		
Requerimientos asociados	Ninguno		
Especificación			
Precondiciones	El vendedor debe estar registrado en el sistema		
Pos condiciones	Si el asesor olvida su clave podrá cambiarla		
Criterios de Aceptación	Permite buscar al asesor sus clientes y la fecha de visita		

Nota: RF002 Requerimiento funcional 002

Tabla 5

Requerimiento funcional 003 El sistema debe proporcionar una hoja de ruta según las actividades de los usuarios

El sistema debe proporcionar una hoja de ruta según las actividades de los usuarios	Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes	Actualizado por	
Fecha de creación	16/06/14	16/06/14
Identificador	RF003	
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento Funcional
Detalle de la entrada	Id del vendedor	
Descripción de la entrada	Una vez ingresado al sistema el vendedor dará clic en calendario y después en la pestaña hoja de ruta	
Datos de salida	Hoja de ruta de sus visitas	
Resultados esperados	Tener un control de visitas	
Origen	Asesor	
Dirigido a	Asesor Supervisores	
Prioridad	6	
Requerimientos asociados	Ninguno	
Especificación		
Precondiciones	El vendedor debe estar registrado en el sistema	
Pos condiciones	Si el asesor olvida su clave podrá cambiarla	
Criterios de Aceptación	Permite tener una hoja de ruta	

Nota: RF003 Requerimiento funcional 003

Tabla 6

Requerimiento funcional 004 *El sistema debe proporcionar visores para que el usuario lea los documentos*

El sistema debe proporcionar visores para que el usuario lea los documentos en el depósito de documentos	Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes	Actualizado por	
Fecha de creación	16/06/14	16/06/14
Identificador	RF004	
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento Funcional
Detalle de la entrada	Id del supervisor o asesor	
Descripción de la entrada	Ingresa al sistema en la opción de documentación y podrá visualizar los documentos de los clientes	
Datos de salida	Documentos del cliente	
Resultados esperados	Poder visualizar los documentos almacenados	
Origen	Supervisor	
Dirigido a	Asesor Supervisores	
Prioridad	5	
Requerimientos asociados	Ninguno	
Especificación		
Precondiciones	El vendedor debe estar registrado en el sistema	
Pos condiciones	Si el supervisor olvida su clave podrá cambiarla	
Criterios de Aceptación	Permite reporte de actividades	

Nota: RF004 Requerimiento funcional 004

Tabla 7

Requerimiento funcional 005 El supervisor podrá administrar todos los clientes de sus asesores

El supervisor podrá administrar todos los clientes de sus asesores	Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes	Actualizado por	
Fecha de creación	16/06/14	16/06/14
Identificador	RF005	
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento Funcional
Detalle de la entrada	Id del supervisor	
Descripción de la entrada	Ingresa el supervisor y podrá visualizar todos los clientes de su sala	
Datos de salida	Podrá visualizar y modificar clientes	
Resultados esperados	Se tiene un control de todos los clientes	
Origen	Supervisor	
Dirigido a	Asesor Supervisores	
Prioridad	7	
Requerimientos asociados	Ninguno	
Especificación		
Precondiciones	Los clientes deben estar registrados	
Pos condiciones	Si el cliente ya recibió su póliza debe ser dado de baja pero debe quedar un registro en la base	
Criterios de Aceptación	Se tiene un control más acertado de los clientes	

Nota: RF005 Requerimiento funcional 005

Tabla 8

Requerimiento funcional 006 El supervisor debe poder reasignar los clientes de los usuarios

El supervisor debe poder reasignar los clientes de los usuarios	Estado	Análisis
Creado por Viviana Reyes	Actualizado por	Viviana Reyes
Fecha de creación	16/06/14	16/06/14
Identificador	RF006	
Tipo de requerimiento	Critico	Tipo de Requerimiento Funcional
Detalle de la entrada	Id del supervisor	
Descripción de la entrada	Ingresa al sistema	
Datos de salida	Revisa los clientes de cada asesor y puede reasignar clientes a otros usuarios	
Resultados esperados	Se tiene un control de los clientes y asesore	
Origen	Supervisor	
Dirigido a	Asesor Supervisores Clientes	
Prioridad	4	
Requerimientos asociados	Ninguno	
Especificación		
Precondiciones	Los supervisores, asesores y clientes deben estar registrados	
Pos condiciones	El cliente recibirá el mail de calificación después que el asesor registre que la visita se realizo	
Criterios de Aceptación	Se tiene un control más acertado de los clientes	

Nota: RF006 Requerimiento funcional 006

2.02 .Mapeo de Involucrados

Con base en el mapeo de involucrados se diseñan y aplican estrategias participativas en el proyecto y de esa manera tener la intervención efectiva y el compromiso de involucrados con la ejecución del proyecto



Figura 1: Mapa de involucrados en el cual se identifican los actores directos que participan en el área de fuerza de ventas

Los que intervienen en este mapeo son los siguientes:

Jefe Regional de ventas: Se encarga de controlar la producción que realiza cada sucursal de la fuerza de ventas.

Supervisores: Se encarga de controlar las actividades de los vendedores es decir las visitas que realizaron durante el día, cuantas ventas se realizaron, subir la producción de cada vendedor

Inspectores: La labor de los inspectores es realizar inspecciones ya sea a los vehículos, casas etc. ya que de la inspección depende que se realice la póliza o no.

Asesores: Entre sus labores esta visitar a los clientes, realizar cotizaciones, cerrar ventas, entregar documentación del cliente requerida para obtener una póliza

Cliente Prospecto: Es aquel que si está interesado en adquirir una póliza pero que por el momento ya tiene una póliza con otra aseguradora

Cliente Cotizado: Es aquel que ya ha recibido la cotización de alguna propiedad que decide asegurar y se podría asegurar como una venta ya realizada

Gerente de Mercadeo: El podrá realizar consultas en la aplicación para ver el rendimiento en general del área de la fuerza de ventas este perfil será solo de consulta

Jefe de mercadeo: El podrá realizar consultas en la aplicación para ver el rendimiento en general del área de la fuerza de ventas este perfil será solo de consulta

Capítulo III: Problemas y Objetivos

3.01. Árbol de Problemas

Es una herramienta visual que nos ayudara al análisis que se utilizara para identificar con precisión al problema que es objeto de estudio, a través de él se especifican las causas y los efectos del problema a plantear en el proyecto además de destacarse las relaciones entre ellas problema a plantear en el proyecto además de destacarse las relaciones entre ellas

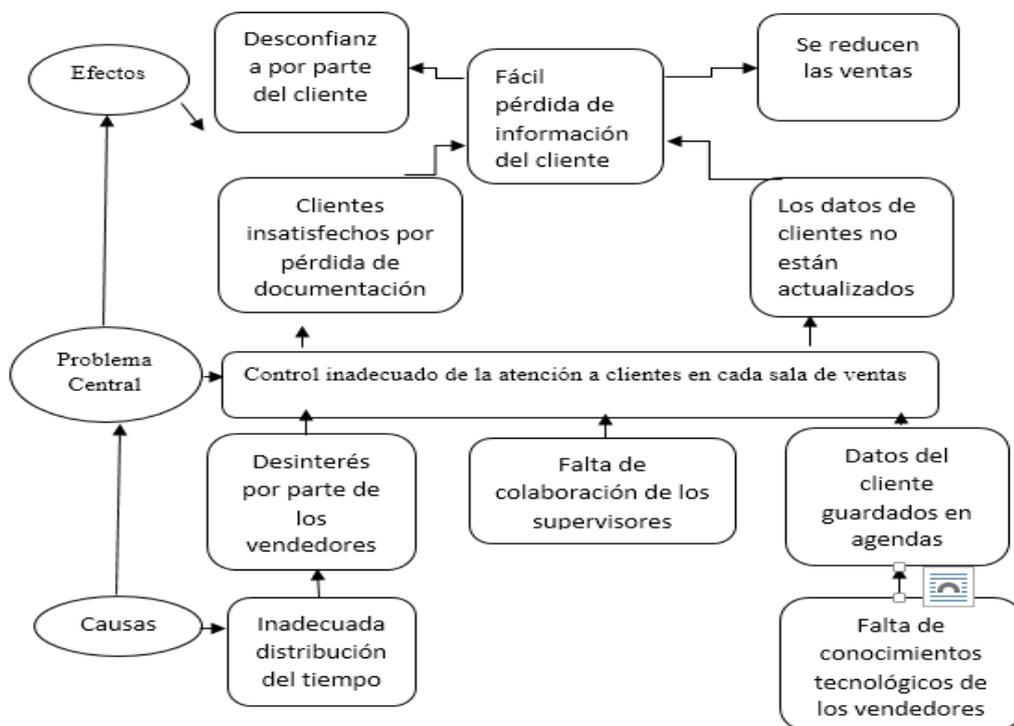


Figura 2: Árbol de problemas se podrá visualizar el problema central, causas y efectos de la empresa Seguros Equinoccial

Con la realización del árbol de problemas se ha podido identificar cuáles son las fuerzas restrictivas y las fuerzas impulsadoras esto ayudara a desarrollar de mejor manera el proyecto al tener en cuenta a que situación es la que queremos llegar al desarrollar la aplicación

3.01.2 Árbol de Objetivos

Tiene como objetivo identificar la combinación de situaciones positivas que es necesario para solucionar el problema por el cual se está desarrollando la aplicación.

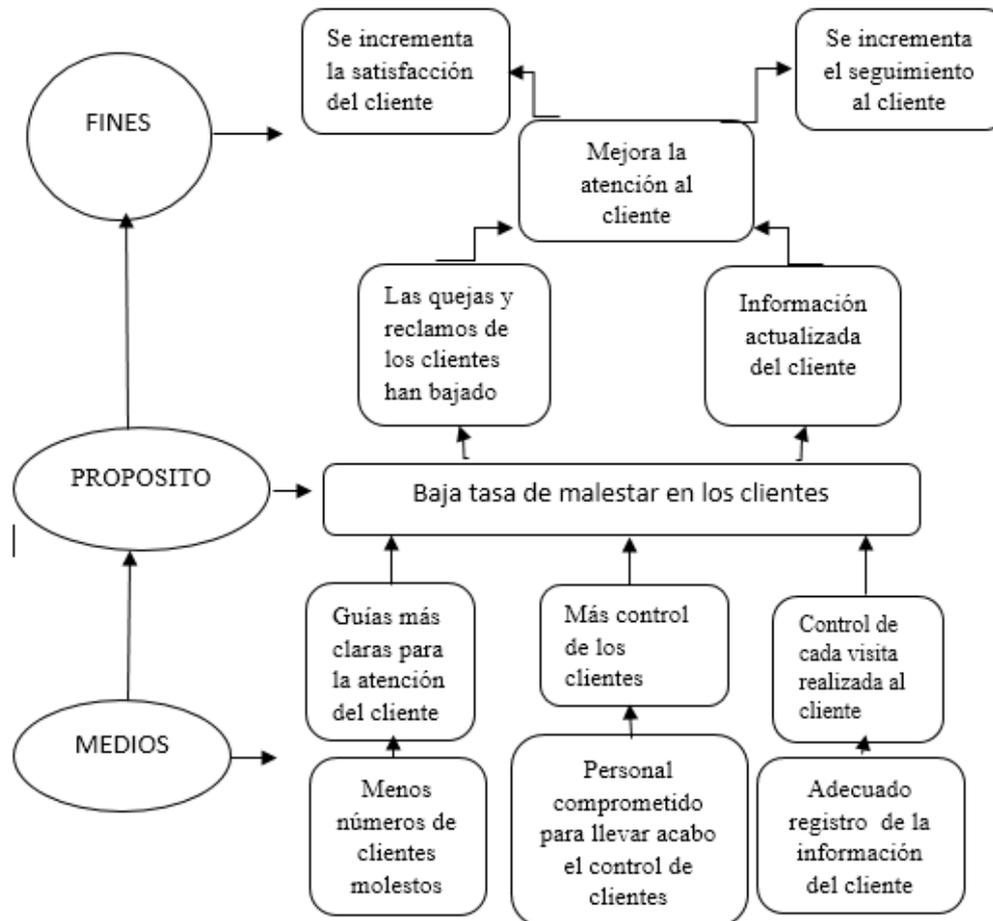


Figura 3: Árbol de objetivos en el cual se identifican el propósito, finalidad y componentes del proyecto

Con el desarrollo del árbol de objetivos se ha tomado en cuenta los siguientes parámetros:

- La situación deseada
- Los medios para conseguir la situación deseada
- Los efectos de la situación deseada

Lo cual ha permitido determinar la situación y el problema principal pero transformado de manera positiva y aplicando los medios necesarios se podrá llegar a conseguir la situación deseada de esta manera generar un ambiente de seguridad y satisfacción hacia los clientes

3.03 Diagrama de casos de uso

Un caso de uso es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores

A continuación veremos el diagrama de casos de uso en el cual se podrá notar el proceso del negocio

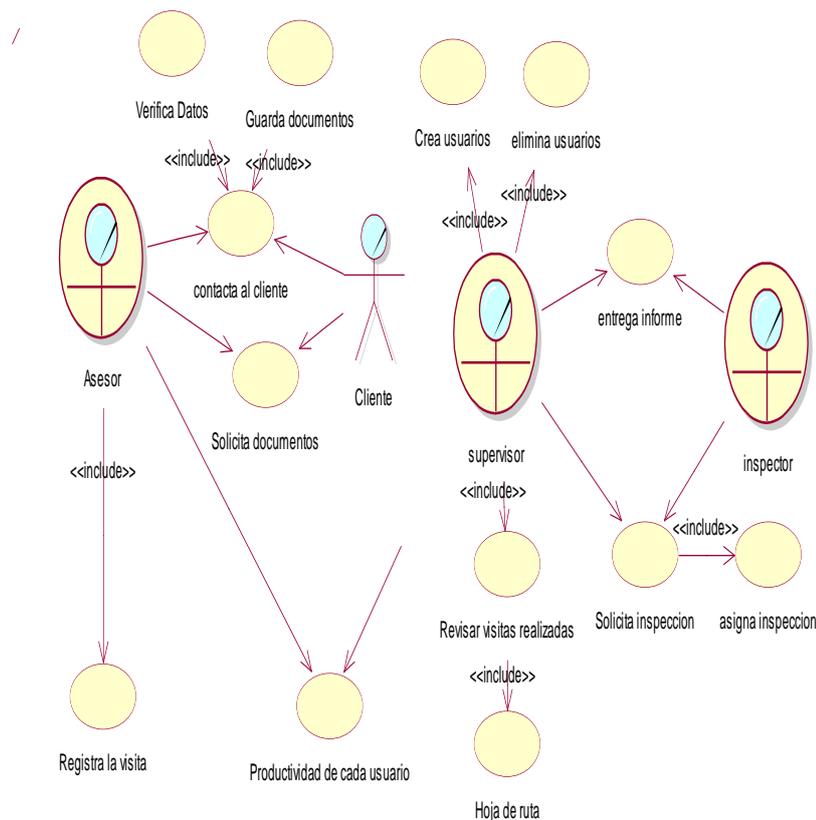


Figura 4: Casos de uso aquí nos muestra los actores del negocio que son asesor, cliente, inspector y los diferentes casos de uso de cada uno

3.04 Casos de uso de realización

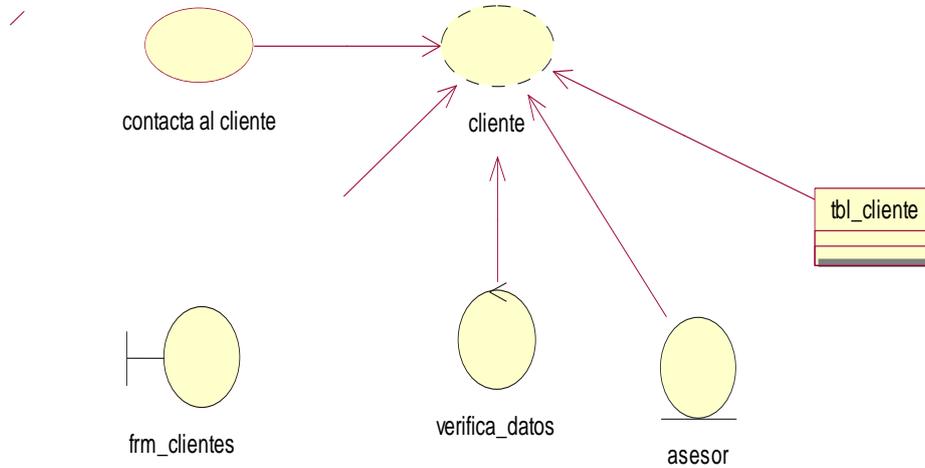


Figura 5: Caso de uso de realización cliente aquí encontramos al actor que en este caso es el asesor el cual visitara al cliente

Tabla 9

Especificación de caso de uso de realización de cliente

ID:	CUR001
Nombre :	Cliente
Actores:	Asesor
Precondiciones:	Realiza la visita Verifica documentos que le da el cliente
Flujo de Eventos:	Contactar al cliente Registro de documentación Verificación de datos
Flujo Alternativo:	Para ingresar la visita debe tener toda la documentación
Pos condiciones:	El supervisor verificara toda la documentación

Nota: CUR001 Caso de uso de realización 001

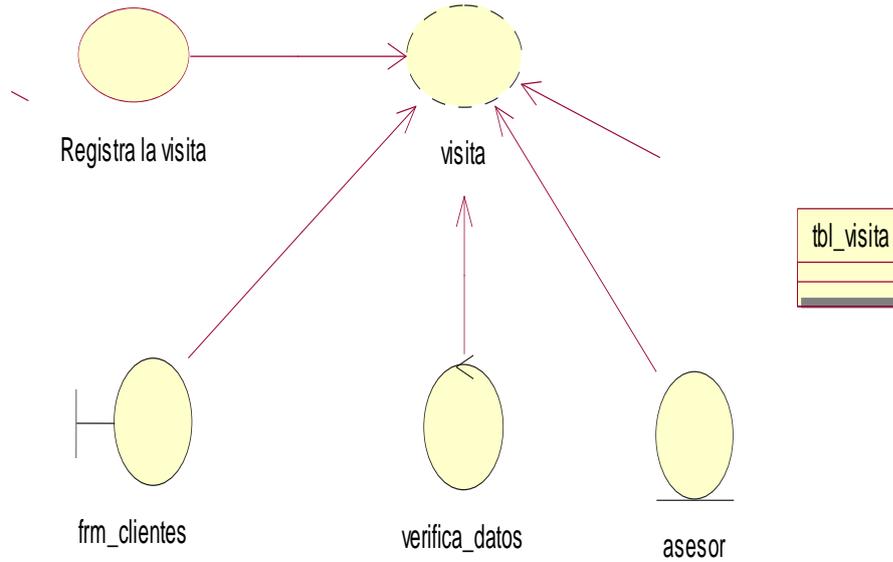


Figura 6: Caso de uso de realización: visita en este caso el actor del negocio es el asesor el cual registrara la visita realizada

Tabla 10

Especificación de casos de uso de realización de visitas

ID:	CUR002
Nombre :	visita
Actores:	Asesor
Precondiciones:	Registro de visita Verifica datos del cliente
Flujo de Eventos:	Registra de visita realizada Registro de observaciones realizadas durante la visita
Flujo Alternativo:	Las actividades deben ser registradas diariamente
Pos condiciones:	Si no registra visitas se registrara como que no trabajo el mes

Nota: CUR002 Caso de uso de realización 002

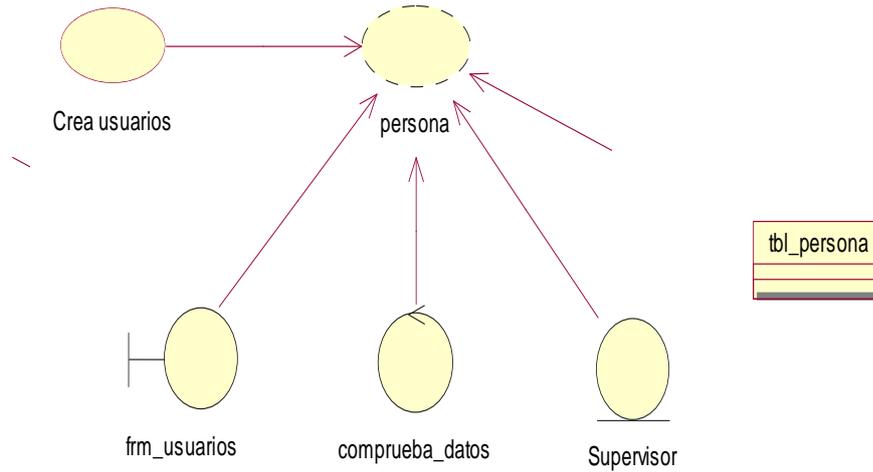


Figura 7: Caso de uso de realización: persona en este caso el actor del negocio es el supervisor ya que será quien crea los usuarios

Tabla 11

Especificación caso de uso de realización de persona

ID:	CUR003
Nombre :	persona
Actores:	asesor
Precondiciones:	Crear usuario Verificar datos del usuario Datos guardados correctamente
Flujo de Eventos:	Registrar el usuario para que pueda registrar sus actividades
Flujo Alternativo:	Registrar todos los usuarios
Pos condiciones:	Si no registra los usuarios no podrá registrar sus actividades diarias ni sus clientes

Nota: CUR003 Caso de uso de realización 003

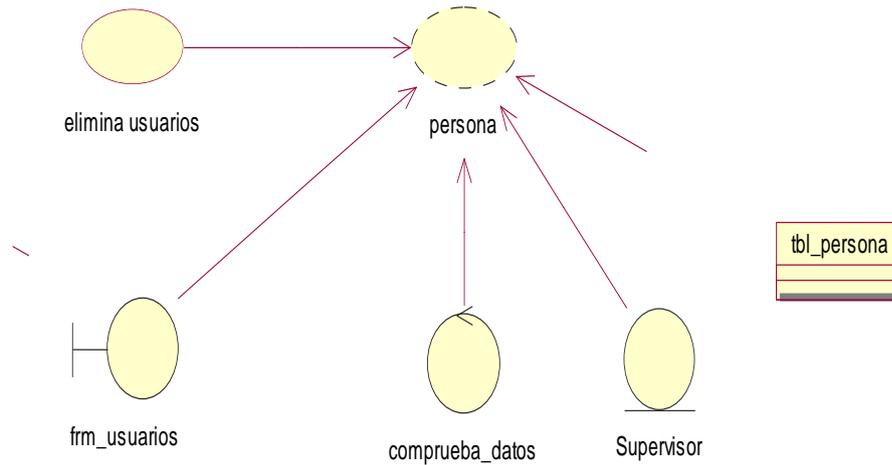


Figura 8: Caso de uso de realización eliminar persona en este caso el actor principal es el supervisor quien será el encargado de eliminar usuarios

Tabla 12

Especificación Caso de uso de realización de eliminación de persona

ID:	CUR004
Nombre :	persona
Actores:	supervisor
Precondiciones:	Verifica datos Eliminar usuarios Datos eliminados correctamente
Flujo de Eventos:	Usuario eliminado exitosamente
Flujo Alternativo:	
Pos condiciones:	tiempo minino para eliminar un usuario al salir de la empresa 2 horas

Nota: CUR004 Caso de uso de realización 004

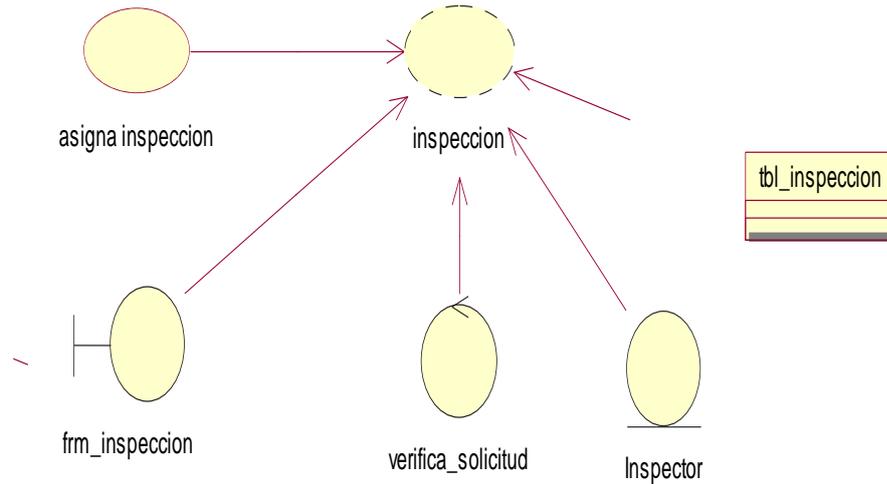


Figura 9: Caso de uso de realización inspección en este caso el actor es el inspector quien asignara la inspección

Tabla 13

Especificación de caso de uso de realización de actividades

ID:	CUR005
Nombre :	inspección
Actores:	inspector
Precondiciones:	Recibe solicitud de inspección Verifica datos Asigna inspección
Flujo de Eventos:	Realiza inspección Entrega informe de inspección
Flujo Alternativo:	Registrar todas las inspecciones realizadas y pendientes
Pos condiciones:	tiempo minino para registrar 24 horas

Nota: CUR005 Caso de uso de realización 005

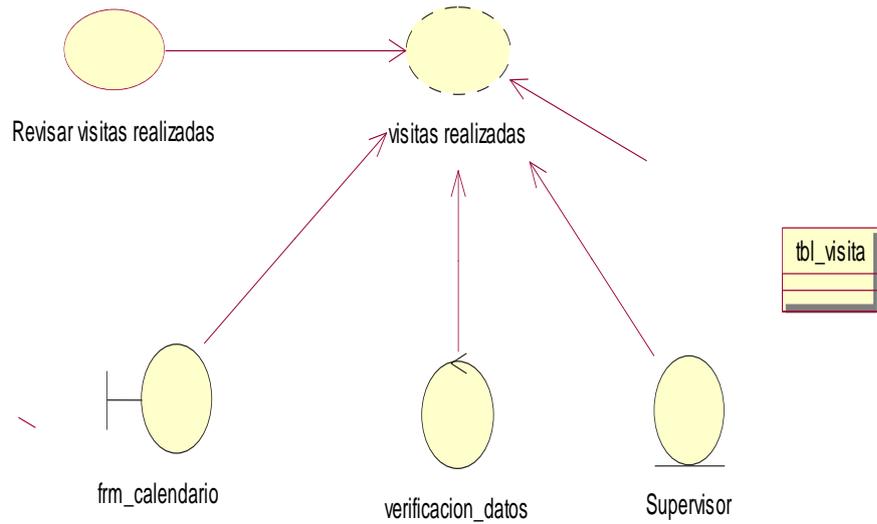


Figura 10: Caso de uso de realización visitas realizadas en este caso el actor es el supervisor

Tabla 14

Especificación de caso de uso de realización de visitas realizadas

ID:	CUR006
Nombre :	visitas realizadas
Actores:	supervisor
Precondiciones:	Ingresa al módulo de calendario Verifica datos del asesor Revisa las visitas registradas
Flujo de Eventos:	Ve la productividad de cada asesor
Flujo Alternativo:	Revisar las actividades de todos los asesore
Pos condiciones:	Revisar actividades diariamente

Nota: CUR006 Caso de uso de realización 006

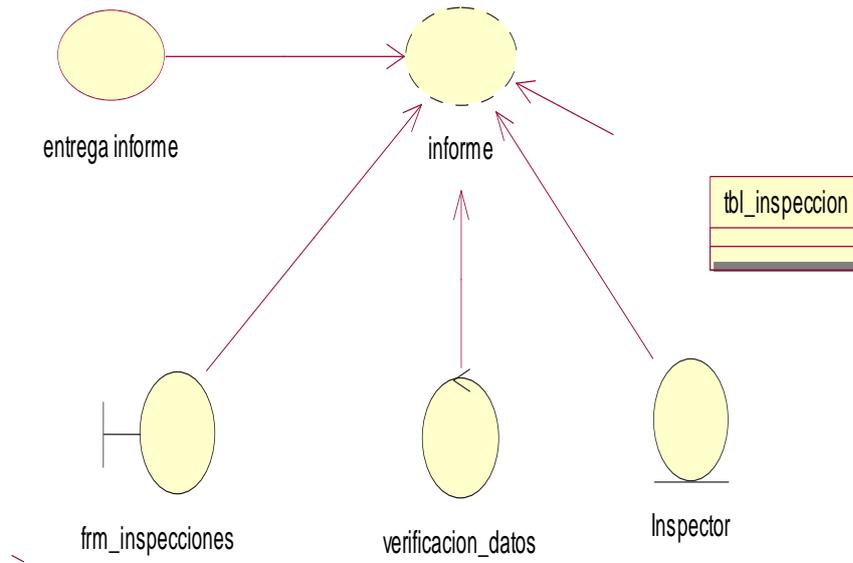


Figura 11: Caso de uso de realización informe en este caso el inspector envía el informe de la inspección realizada

Tabla 15

Especificación de caso de uso de realización de informe

ID:	CUR007
Nombre :	informe
Actores:	inspector
Precondiciones:	Ingresa al módulo de inspección Revisa solicitud de inspección Asigna inspección Entrega informe de inspección
Flujo de Eventos:	Se tiene un nivel de inspecciones realizadas y por realizar
Flujo Alternativo:	Revisar las inspecciones realizadas diariamente
Pos condiciones:	

Nota: CUR007 Caso de uso de realización 007

3.05 Diagrama de Secuencia

En el diagrama de secuencia se indicarán los módulos o clases que forman parte del programa y las llamadas que se hacen en cada uno de ellos para realizar una tarea determinada. Se realizan diagramas de secuencia para definir acciones que se pueden realizar en la aplicación

Típicamente se examina la descripción de un caso de uso para determinar qué objetos son necesarios para la implementación del escenario. Si se dispone de la descripción de cada caso de uso como una secuencia de varios pasos, entonces se puede "caminar sobre" esos pasos para descubrir qué objetos son necesarios para que se puedan seguir los pasos. Un diagrama de secuencia muestra los objetos que intervienen en el escenario con líneas discontinuas verticales, y los mensajes pasados entre los objetos como flechas horizontales.

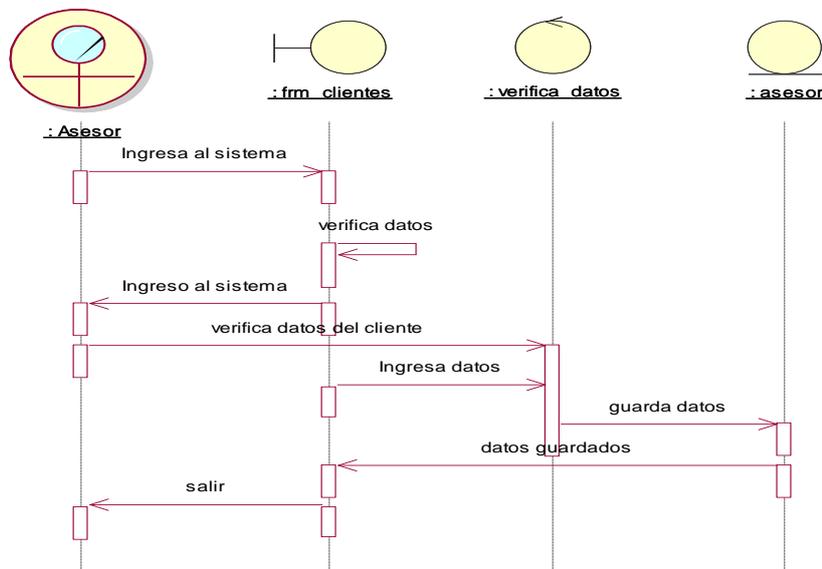


Figura 12: Diagrama de secuencia de del asesor

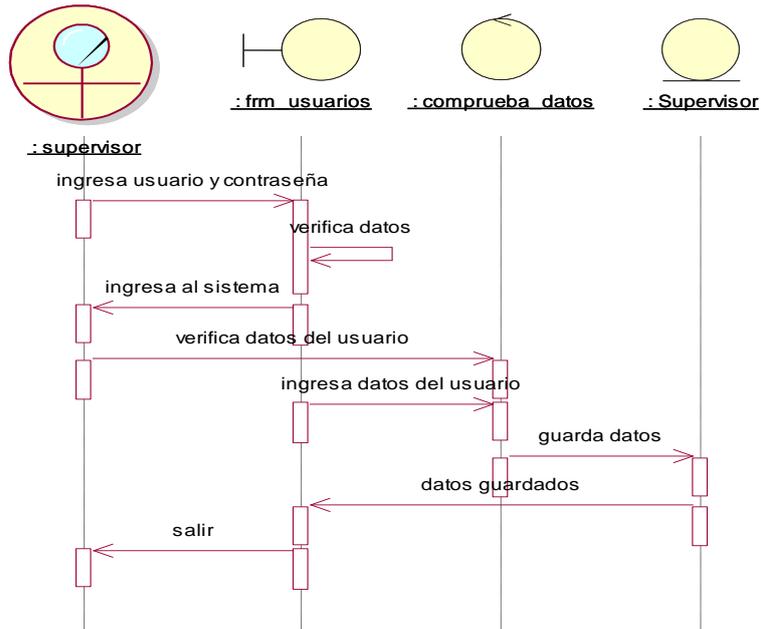


Figura 13: Diagrama de secuencia del supervisor

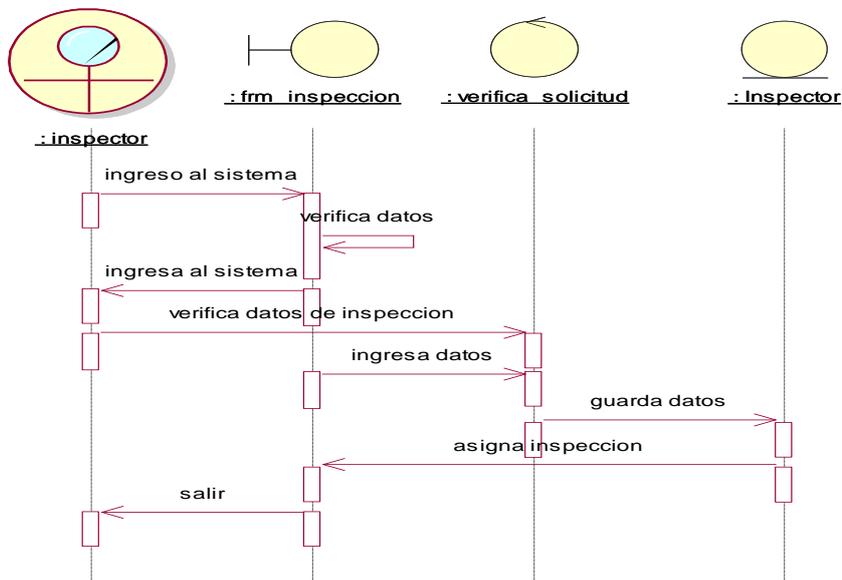


Figura 14: Diagrama de secuencia del inspector

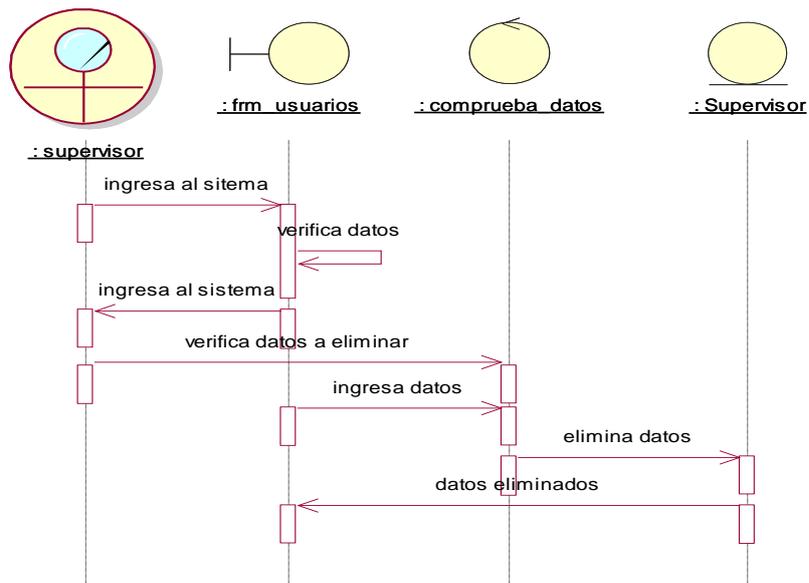


Figura 15: Diagrama de secuencia del supervisor elimina usuario

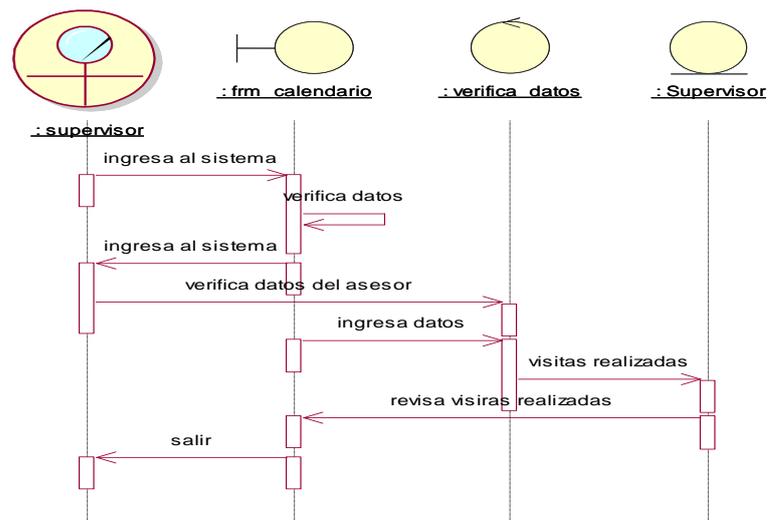


Figura 16: Diagrama de secuencia del supervisor revisa visitas realizadas

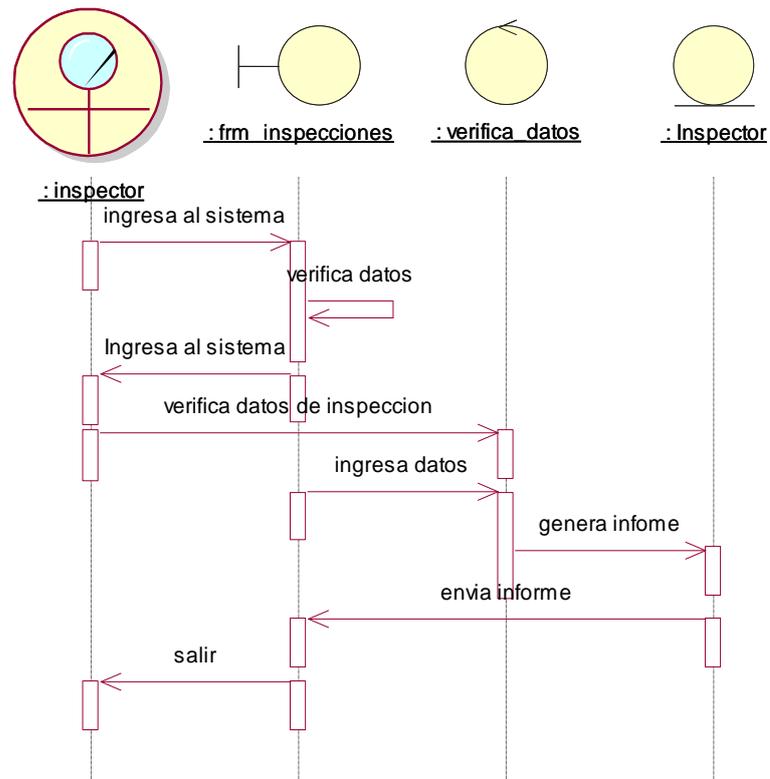


Figura 17: Diagrama de secuencia de inspector genera informe de inspecciones

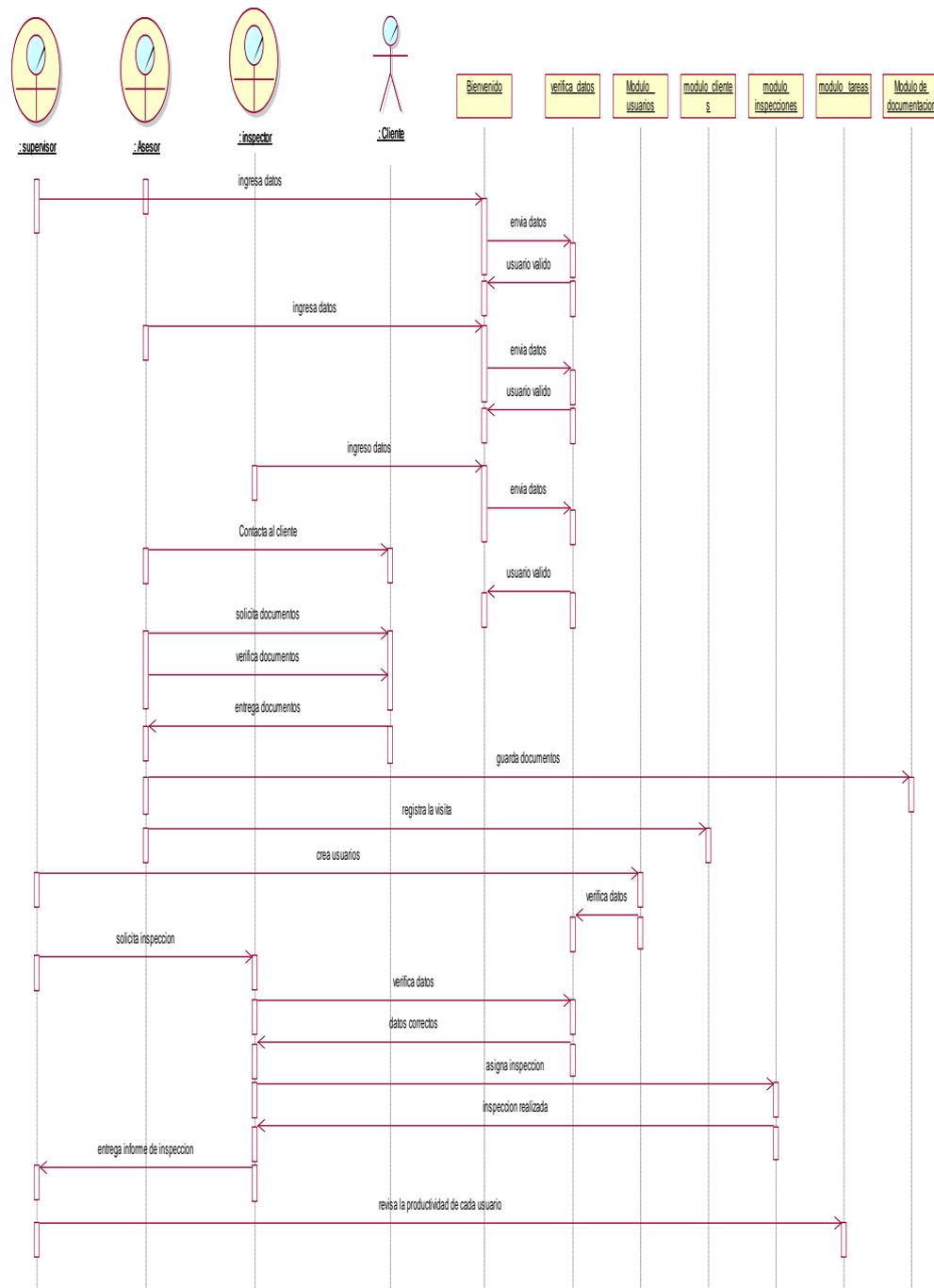


Figura 18: Diagrama de secuencia general aquí podemos notar las diferentes actividades que se realizara en la aplicación

3.06 Especificación de Casos de Uso

Tabla 16

Especificación de caso de uso de contacta cliente

CASO DE USO :	Contacta cliente
IDENTIFICADOR :	AS001
CURSO TIPICO DE EVENTOS	
USUARIO	SISTEMA
Ingresar datos	Valida datos Datos correctos
Ingresar clientes	Valida datos Cliente registrado
Ingresar visitas	Valida datos Visitas registradas
CURSOS ALTERNATIVOS:	

Tabla 17

Especificación de caso de uso de crea usuarios

CASO DE USO :	Crea usuarios
IDENTIFICADOR :	SU001
CURSO TIPICO DE EVENTOS	
USUARIO	SISTEMA
Ingresar datos	Valida datos Datos correctos
Revisa usuarios	Datos de usuarios
Asigna actividades	Valida actividades Actividades registradas
CURSOS ALTERNATIVOS:	

Tabla 18

Especificación de caso de uso asigna inspección

CASO DE USO :	Asigna inspección
IDENTIFICADOR :	IN001
CURSO TIPICO DE EVENTOS	
USUARIO	SISTEMA
Ingresar datos	Valida datos Datos correctos
Revisa inspecciones	Valida datos Asigna inspección Inspecciones a realizadas Inspecciones a realizar Envía Informe
CURSOS ALTERNATIVOS:	

Capítulo IV: Análisis de Alternativas

4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

Las etapas previas del diseño del proyecto son principalmente analíticas y se afrontan con una perspectiva amplia que incluye todo lo deseable, con el análisis de alternativas se inician las etapas del diseño del proyecto enfocadas en lo realizable, en las que se tomarán decisiones acerca de:

Tabla 19

Matriz de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Más control hacia los clientes	4	3	3	4	2	16	Medio Medio Alto
Conocimiento de los procesos a llevar	4	4	4	4	2	18	Medio Medio Alto
Control de cada visita realizada al cliente	4	3	2	3	2	14	Medio Bajo Medio
Adecuado registro de la información del cliente	4	2	2	3	2	13	Medio Bajo Medio
Guías más claras para la atención del cliente	4	3	3	4	2	16	Medio Medio Alto
Menos números de clientes molestos	4	3	3	3	2	15	Medio
TOTAL	24	18	17	21	12	92	

4.02 Matriz de Impactos de Objetivos

- Los objetivos que se incluirán y que se excluirán del proyecto,
- el alcance del proyecto y,
- los resultados específicos que se lograrán.

Ver Anexo 005 Matriz de impacto de objetivos

4.03 Estándares para el Diseño de Clases

Estándar para nombrar, clases, atributos, métodos que serán utilizados para el diseño de clases de la solución

Tabla 20

Especificación para el diseño de clases

DESCRIPCION	NOMENCLATURA
Las clases deben nombrarse en singular Sin utilizar espacios en blanco	tbl_persona
Columnas	
1. Los nombres deben ser simples, representativos e intuitivos.	per_cod
2. Los nombres de las columnas deben estar en singular.	
3. El campo clave de una tabla de nombrarse como el nombre de la tabla más el sufijo cod	
Atributo privado	
Los atributos privados son los que tengan antes del nombre el siguiente símbolo #	#loc_cod
Atributo públicos	
Los atributos públicos son los que tengan antes del nombre el siguiente símbolo +	+cli_nom
Métodos	
Los métodos se los identificarán con el siguiente símbolo	ingresa() revisa() edita() busca()

4.04 Diagrama de Clases

Un diagrama de clase muestra un conjunto de clases, interfaces, y colaboraciones y sus relaciones entre ellos.

Los diagramas de clase son importantes no solo para la visualización, especificación y documentación del modelo estructural, pero también para la construcción de sistemas ejecutables. Ingeniería hacia adelante e ingeniería inversa.

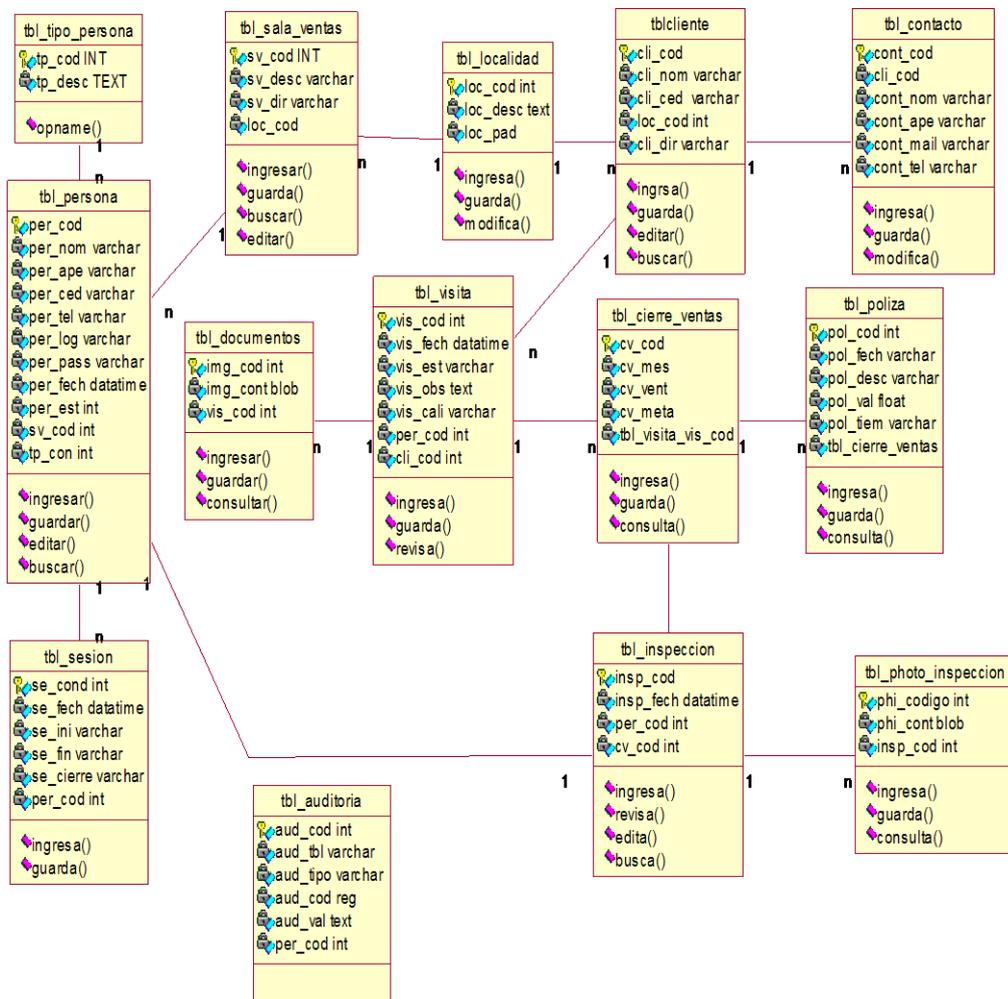


Figura 19: Diagrama de clases

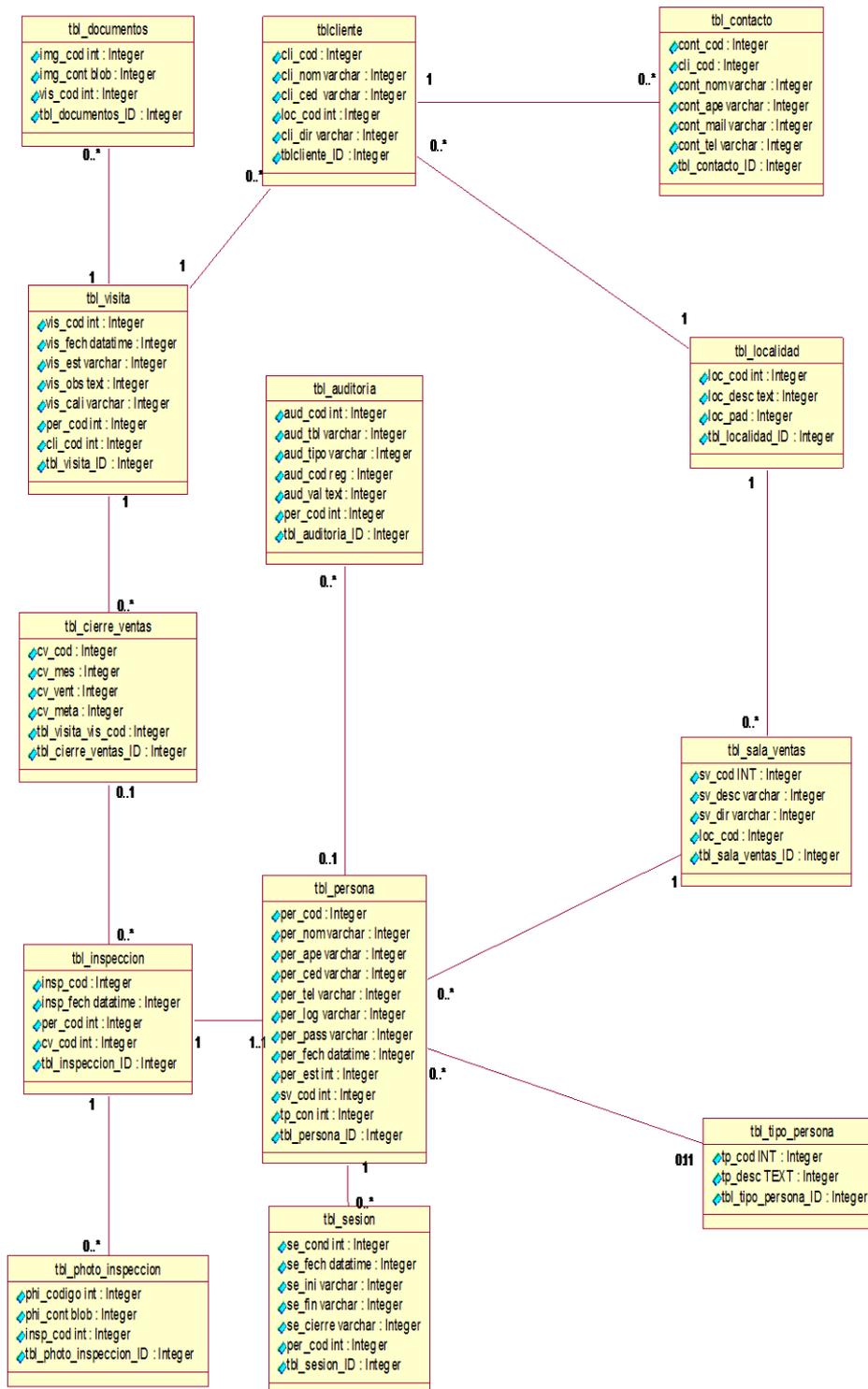


Figura 21: Modelo lógico

4.06 Diagrama de Componentes

Representa una arquitectura de software nos permite verificar las diferentes capas en la que está desarrollada la aplicación

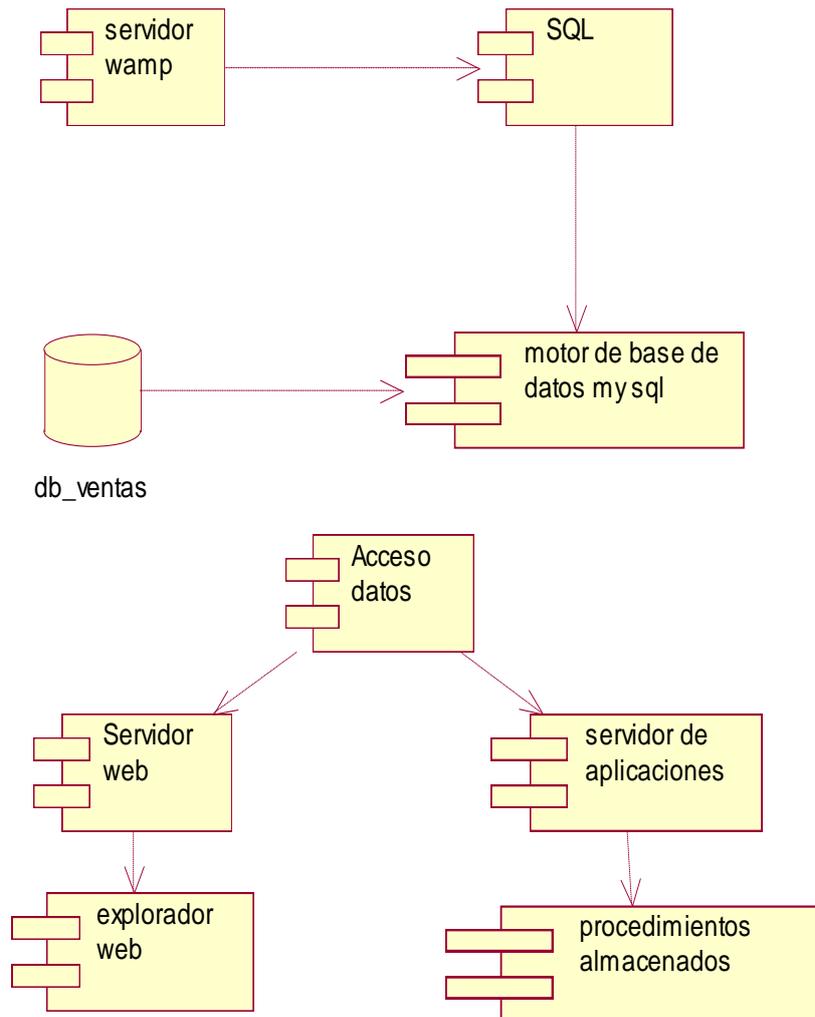


Figura 22: Diagrama de componentes

En este diagrama permite un análisis completo en la etapa de desarrollo de la aplicación, expresando las relaciones y dependencias de un componente.

4.07 Diagramas de Estrategias

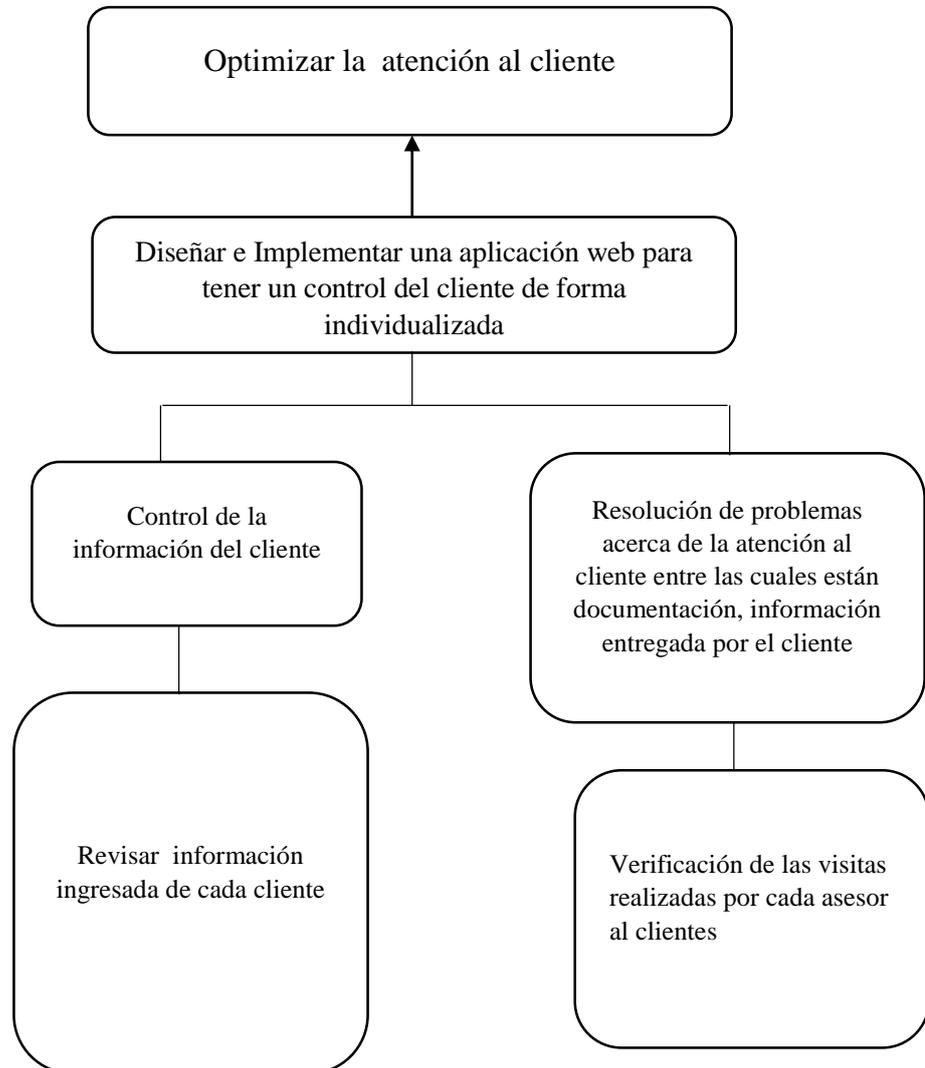


Figura 23: Diagrama de estrategias

En este diagrama se puede visualizar las actividades que se realizarán para llevar a cabo la ejecución del proyecto

4.08 Matriz de Marco Lógico

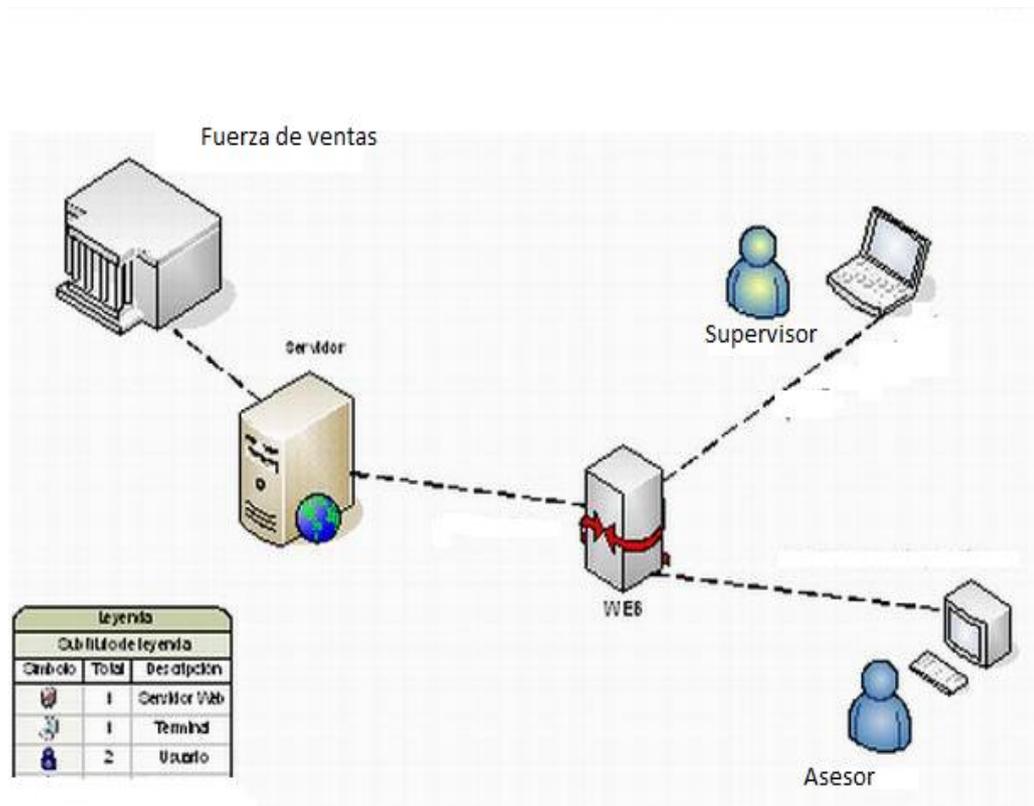
El enfoque de marco lógico (EML) es una herramienta analítica para la planificación de la gestión de proyectos orientados a procesos. Es utilizado con frecuencia por organismos de cooperación internacional.

Tabla 21

Matriz de marco lógico

JERARQUIA DE LOS OBJETIVOS	INDICADORES DE VERIFICACION	FUENTES DE VERIFICACION	DE	SUPUESTOS
OBJETIVO GLOBAL(FIN) Optimizar la atención al cliente	Porcentaje de clientes atendidos que se declaren satisfechos con la atención recibida	Entrevistas al cliente final	al	Disminución de quejas de los clientes
OBJETIVO ESPECIFICO (PROPÓSITO) Controlar la inadecuada atención a clientes en cada sala de ventas	Aumento en un 5% en las ventas de cada sala	La aplicación en producción	en	Mayor número de ventas Se tiene un estándar para el control de clientes
RESULTADOS (COMPONENTES) Control de la información del cliente	Porcentaje de información entregada por cada cliente	Revisión de información ingresada de cada cliente	de	Los asesores tienen más control acerca de la información del clientes
ACTIVIDADES Resolución de problemas acerca de la atención al cliente entre las cuales están documentación, información entregada por el cliente	Nivel de satisfacción del cliente Confiablez de la información entregada por el asesor al cliente	Verificación de las visitas realizadas por cada asesor al cliente		Mayor satisfacción del cliente Menos pérdida de tiempo en el área administrativa

4.09 Vistas Arquitectónicas



4.09.01 Vista Lógica

Figura 24: Vista lógica

El diagrama muestra como fluirá la información en el estructurado en 3 capas. Cliente, Servidor Web, Servidor de Base de Datos. El usuario podrá acceder desde cualquier pc que cumpla con los requerimientos mínimos de hardware y software con acceso a internet.

4.09.02 Vista Física

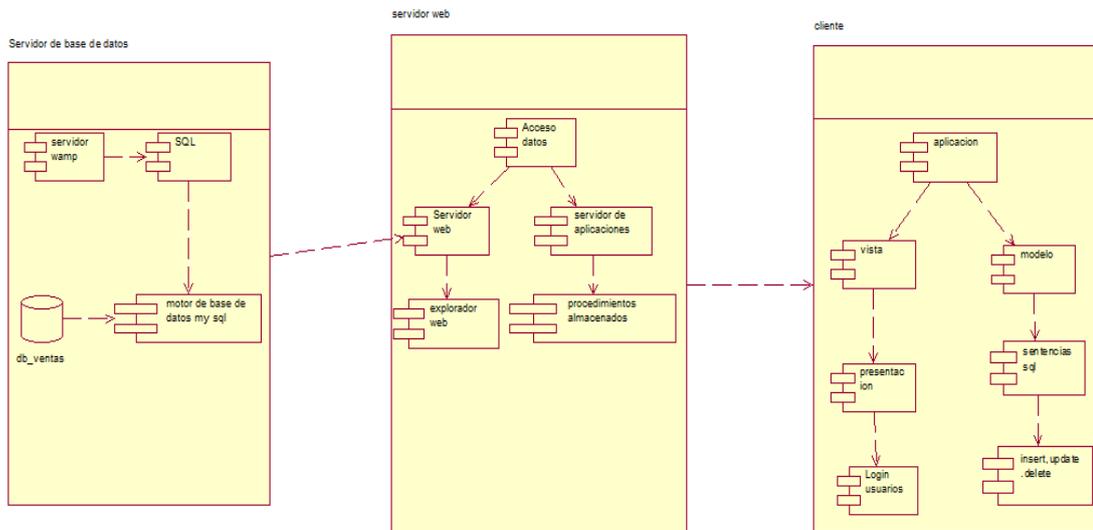


Figura 25: Vista física

4.09.03 Vista de desarrollo

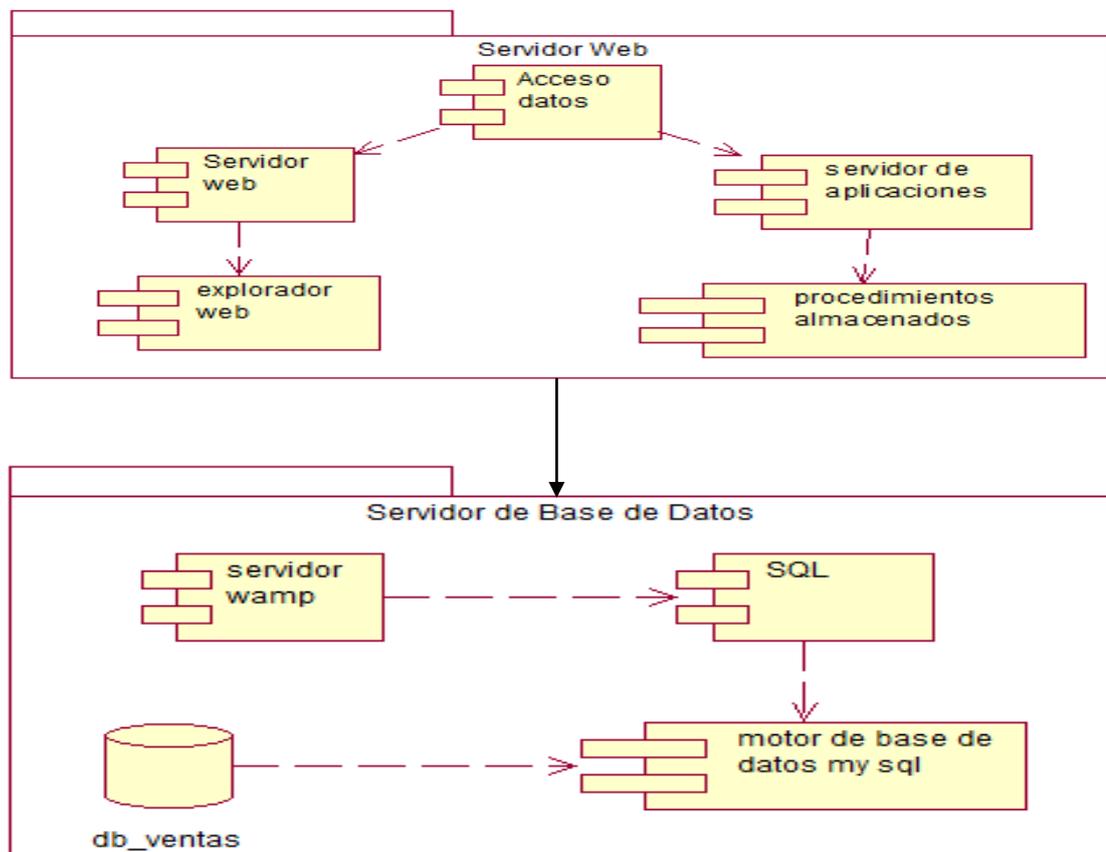


Figura 26: Vista de desarrollo

Capítulo V: Propuesta

5.01 Estándares de programación

Las funciones deben ser llamadas sin espacios entre el nombre de la función, el signo de paréntesis y el primer parámetro, espacios entre cada coma por parámetro y sin espacios entre el último paréntesis, el signo de paréntesis cerrado y el signo de punto y coma

Siempre utilizar las etiquetas `<?php ¿>` para abrir un bloque de código

Los nombres de las clases deben iniciar con minúsculas al igual que los nombres de las variables y de las funciones

Las consultas haremos con ajax en la carpeta dominio se encontraran todas las consultas

El diseño está hecho con java script esto estará en la carpeta vistas

Los iconos css y los estilos están hechos con bootstrap (librería completa para el diseño de la interfaz del usuario)

Todas las consultas devuelven un objeto json

5.02 Diseño de Interfaz de Usuario

1. La interfaz del usuario es la siguiente
2. Ingreso al sistema

Figura 27: Login

Tabla 22

Especificación de login

Ítem	Representación	Descripción
1	Caja texto	Usuario
2	Caja texto	Clave
3	Botón	Ingresar

Ingresar nuevo usuario

Figura 28: Agregar usuarios

Tabla 23

Especificación de nuevo usuario

Ítem	Representación	Descripción
1	Caja texto	Nombre
2	Caja texto	Apellidos
3	Caja texto	Cedula
4	Caja texto	Teléfono
5	Caja texto	Login
6	Check box	Ingresar Password
7	Caja texto	Password
8	Caja texto	Confirmar password
9	Data time	Fecha
10	List box	Sala de ventas
11	List box	Tipo Usuario
12	List box	Estado

Lista Usuarios Editar/Nuevo

Buscar Q 1

CODIGO	NOMBRE	APELLIDO	CEDULA	TELÉFONO	LOGIN	ESTADO	TIPO
1	admin	admin	000000009	0000001	admin	ACTIVO	supervisor
2	user1	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor
3	use2	admin	000000000	22222	admin	ACTIVO	supervisor
4	user3	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor
5	user4	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor
6	user5	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor
7	user6	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor
8	user7	admin	000000000	000000	admin	ACTIVO	supervisor

Figura 29: Visualización de usuarios

Tabla 24

Especificación de lista de usuarios

Se puede visualizar la lista de usuarios

Ítem	Representación	Descripción
1	Botón	Buscar
2	Caja texto	Iniciales

En esta pantalla podemos agregar un nuevo cliente

Figura 30: nuevo cliente

Tabla 25

Especificación de nuevo cliente

Ítem	Representación	Descripción
1	Botón	Nuevo
2	Botón	Guardar
3	Caja texto	Código cliente
4	Caja texto	Nombre
5	Caja texto	Apellido
6	Caja texto	Cedula
7	Caja texto	Mail
8	Caja texto	Teléfono

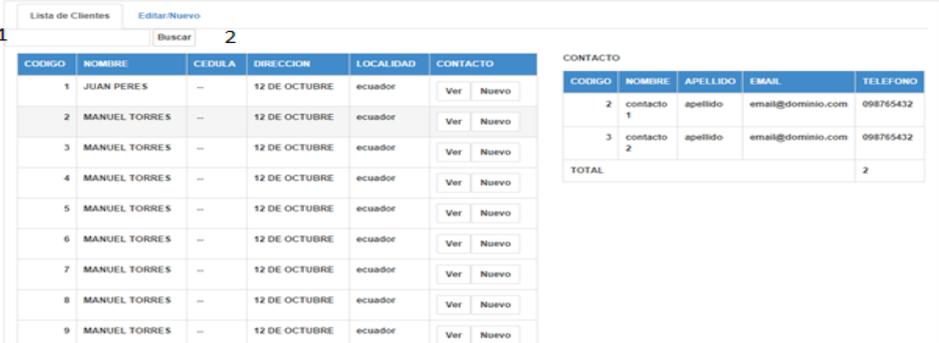
Aquí podemos registrar un nuevo contacto

Figura 31: nuevo contacto

Tabla 26

Especificación de nuevo contacto

Ítem	Representación	Descripción
1	Caja texto	Código
2	Caja texto	Nombre
3	Caja texto	Apellido
4	Caja texto	Mail
5	Caja texto	Teléfono
6	Botón	Guardar
7	Botón	Cerrar



1 2

CODIGO	NOMBRE	CEDULA	DIRECCION	LOCALIDAD	CONTACTO
1	JUAN PERES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
2	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
3	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
4	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
5	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
6	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
7	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
8	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo
9	MANUEL TORRES	--	12 DE OCTUBRE	ecuador	Ver Nuevo

CODIGO	NOMBRE	APELLIDO	EMAIL	TELEFONO
2	contacto 1	apellido	email@dominio.com	098765432
3	contacto 2	apellido	email@dominio.com	098765432
TOTAL				2

Figura 32: Lista de clientes

Tabla 27

Especificación de listado de clientes

Ítem	Representación	Descripción
1	Botón	Buscar
2	Caja texto	Iniciales

HOJA DE RUTA

1 2 3

Buscar 🔍 Nuevo ➕ Editar ✎

CODIGO: 4

FECHA: 5

ESTADO: 6

OBSERVACION: 7

PERSONA: 8

CLIENTE: 9

CODIGO	FECHA	ASESOR	SALA DE VENTAS	ESTADO	CALIFICACION	CLIENTE	LOCALIDAD
TOTAL							

Figura 33: hoja de ruta

Tabla 28

Esta es la hoja de ruta de las actividades realizadas de cada asesor

Ítem	Representación	Descripción
1	Botón	Buscar
2	Botón	Nuevo
3	Botón	Editar
4	Caja texto	Código
5	Caja texto	Fecha
6	Caja texto	Estado
7	Caja texto	Observación
8	Caja texto	Persona
9	Caja texto	Cliente

5.03 Especificación de pruebas de unidad

Tabla 29

Prueba de unidad 001

Identificador de la Prueba	PU001
Método a probar	Guardar
Objetivo de la prueba	verificar los datos a guardar de los usuarios
Datos de Entrada	
Ingresa datos del usuario Nombre,Apellidos,Cedula,Teléfono,Login,Ingresar Password,Confirmar password,Fecha,Sala de ventas Tipo Usuario, Estado	
Resultado Esperado	
Solicita guardar -valida datos Datos guardados correctamente –registro guardado	
Comentarios	
No existe problemas al guardar los datos	

Nota: PU001 Prueba de unidad 001

Tabla 30

Prueba de unidad 002

Identificador de la Prueba	PU002
Método a probar	Modificar
Objetivo de la prueba	Realizar modificaciones a los usuarios y clientes ingresados
Datos de Entrada	
Ingresa datos del cliente-valida –Visualiza los datos a modificar Ingresa datos del usuario-valida - Visualiza los datos a modificar	
Resultado Esperado	
Solicita guardar – valida Registro guardado	
Comentarios	
Las modificaciones se realizaron sin problemas	

Nota: PU002 Prueba de unidad 002

Tabla 31

Prueba de unidad 003

Identificador de la Prueba	PU003
Método a probar	Consultas
Objetivo de la prueba	Conocer el tiempo de respuesta de consultas
Datos de Entrada Ingresa datos a buscar	
Resultado Esperado Solicita datos- valida-visualiza datos encontrados	
Comentarios El tiempo de espera es mínimo	

Nota: PU003 Prueba de unidad 003

5.04 Especificación de pruebas de aceptación

Tabla 32

Prueba de aceptación 001

Identificador de la Prueba	PA001
Caso de uso	Supervisor
Tipo de usuario	Supervisor
Objetivo de La prueba	Ingreso de usuarios
Secuencia de Eventos Ingresa a la aplicación Ingresa datos de usuarios-valida Solicita guardar –valida	
Resultados Esperados Visualiza los datos a ingresar en los respectivos campos Valida datos Registro guardado correctamente	
Comentarios Estado –Aceptado	

Nota: PA001 Prueba de aceptación 001

Tabla 33

Especificación de pruebas de aceptación

Escenario	Descripción
1	Ingreso usuarios
2	Da un error al ingresar el password del usuario
3	Guarda datos del usuario
4	Da el mensaje de datos guardados correctamente

Figura 34: datos guardados correctamente

Tabla 34

Especificación de pruebas de aceptación 002

Identificador de la Prueba	PA002
Caso de uso	Asesor
Tipo de usuario	Asesor
Objetivo de La prueba	Ingreso de clientes y visitas
Secuencia de Eventos	
Ingresar a la aplicación	
Ingresar datos -valida	
Ingresar datos de visitas-valida	
Solicitar guardar -valida	
Resultados Esperados	
Registro guardado exitosamente	
Comentarios	
Estado: Aceptado	

Nota: PA002 Prueba de aceptación 002

Tabla 35

Especificación de la prueba de aceptación

Escenario	Descripción
1	Ingresa clientes
2	Datos guardados correctamente
3	Ingresa visitas
4	Selecciona un asesor comercial un cliente
5	Se registra exitosamente la visita

Figura 35: datos guardados correctamente del cliente

Figura 36: Agregar visita

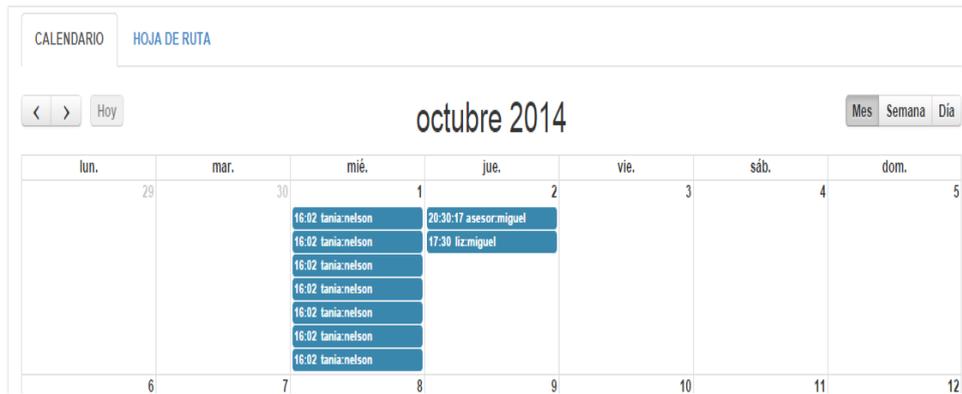


Figura 37: Registrado la visita

5.05 Pruebas de carga

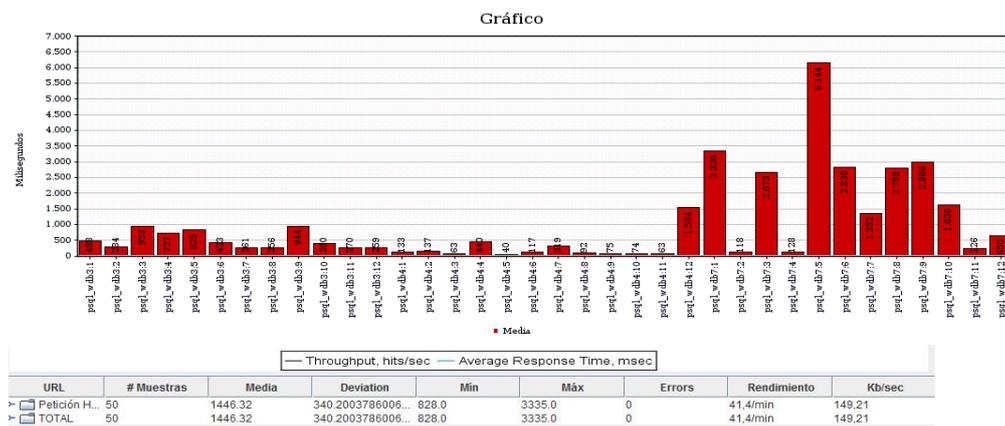


Figura 38: Prueba de carga

Tabla 36

Pruebas de carga 001

Identificador de Prueba	PC001
Tipo de prueba	Ingreso de varios datos
Objetivo de la Prueba	Revisar que la aplicación no se cuelgue al ingresar datos
Descripción	
Hacer que ingresen datos a la aplicación varios usuarios al mismo tiempo	
Resultados esperados	
La aplicación funcione correctamente y responde en los tiempos especificados	

Nota: PC001 Prueba de carga 001



Figura 38: Prueba de carga

Tabla 37

Pruebas de carga 002

Identificador de Prueba	PC002
Tipo de prueba	Ingreso de actividades
Objetivo de la Prueba	Revisar que la aplicación registre todas las actividades

Descripción:

Hacer que ingresen varias actividades en el calendario de la aplicación

Resultados esperados

Todas las actividades registradas correctamente
Los datos no se corrompen

Nota: PC002 Prueba de carga 002

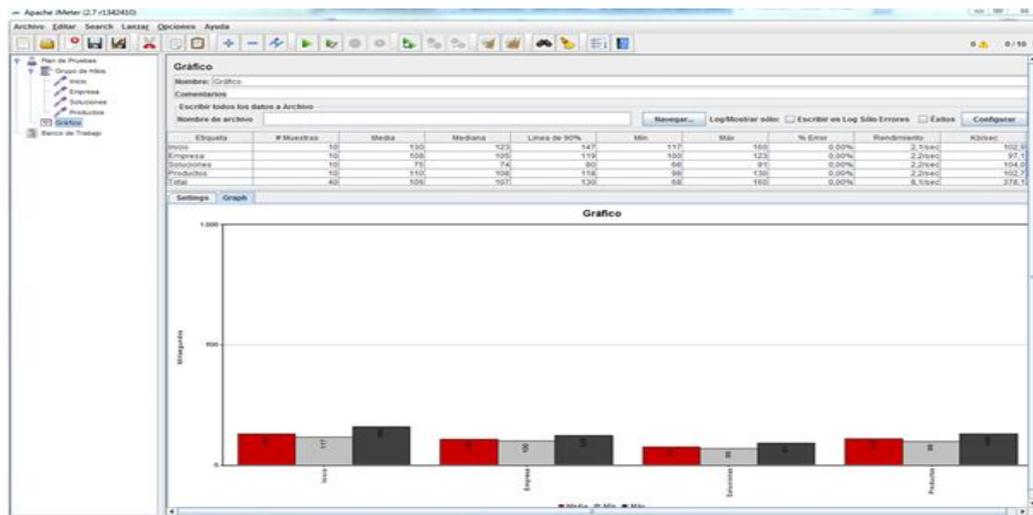


Figura 39: Prueba de carga 002

Tabla 38

Pruebas de carga 003

Identificador de Prueba	PC003
Tipo de prueba	Registro de inspecciones
Objetivo de la Prueba	Verificar que todas la inspecciones y el status este registrado correctamente
Descripción	Ingresar inspecciones realizadas Ingresar inspecciones pendientes
Resultados esperados	Todas la inspecciones registradas correctamente

Nota: PC003 Prueba de carga 003

5.06 Configuración del ambiente mínima ideal

Para poner en marcha el proyecto necesitamos instalar los siguientes programas:

- Wamp Server

Subir el script dela base

Procedemos a instalar estos programas para poner en producción la aplicación se realizara las pruebas necesarias antes de implementar en el área de la fuerza de ventas

Requisitos de software

Con respecto a los sistemas operativos está orientado a cualquier entorno informático

(Windows XP, 7, 8, Linux) siempre que el usuario tenga conocimientos para lograr superar conflictos de compatibilidad.

La aplicación se puede visualizar en Chrome, Mozilla Firefox

Requisitos de hardware

Entre los equipos que se pueden usar están las computadoras domesticas o de negocio

- Procesador mínimo de 1.80Ghz.
- Memoria: al menos 2 GB.
- Disco Duro: de 500 GB

Capítulo VI: Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Tabla 39

Recursos humanos

RECURSOS HUMANOS			
HUMANO	NOMBRE	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD
Tutor	Hugo Heredia	Director de Proyecto	Responsabilidad de guiar e instruir
Gerente	Nelson Soto	Autoriza la elaboración del sistema	Toma de decisiones
Secretaría	María Alexandra Silva	Proporciona información	Ejecutar correctamente las actividades administrativas
Operador/a	Joan Manuel Loayza	Proporciona información	Ejecutar correctamente el proceso operacional

Nota: Los Recursos Humanos son los que proporcionaron información para la realización del proyecto

Tabla 40

Recursos económicos

RECURSOS ECONÓMICOS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadora	1	985,80	985,80
Impresiones b/n	180 h	0,10	18,00
Anillados	3	3,00	9,00
Empastados	1	20,00	20,00
Tutorías	1	200,00	200,00
Programa académico de profesionalización y transferencia tecnológica	1	520,00	520,00
Refrigerios	5	1,50	7,50
Transporte	4	6,00	24,00

Nota: Recursos Económicos: Equipos de cómputos, impresiones, anillados, empastados tutorías entre otros

6.02 Presupuesto

Tabla 41

Presupuesto detalle del gasto económico.

PRESUPUESTO			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadora	1	985,80	985,80
Impresiones b/n	180 h	0,10	18,00
Anillados	3	3,00	18,00
Empastados	1	20,00	20,00
Tutorías	1	200,00	200,00
Seminario	1	520,00	520,00

6.03

Cronograma

Ver anexo 006

Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusión

- Con la implementación del sistema de control de clientes se tendrá en cuenta el carácter multicanal de las relaciones con los clientes y se gestionara correctamente los nuevos canales de creciente importancia como el correo electrónico y el sitio web.
- El sistema ayudará a tener la información sistematizada de todos los clientes y documentos actualizados de Seguros Equinoccial.
- El sistema permitirá tener un control de las visitas realizadas por cada asesor
- El sistema tendrá una interfaz gráfica para saber el rendimiento de cada asesor.

7.02 Recomendación

- Obtener un control de trabajo de todas las salas de la fuerza de ventas
- Capacitar a los asesores para que conozcan y utilicen adecuadamente la aplicación de control de clientes
- Seguir de una manera sistemática los procedimientos que se exponen en el manual de usuario para conseguir un correcto funcionamiento y evitar una saturación del sistema.
- En caso de alguna falla de la aplicación consultar en el presente documento.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

Manual de instalación.....	68
Figura 40 Instalación de wamp server.....	68
Figura 41 Acepto licencia.....	68
Figura 42 Destino de instalación	69
Figura 43 Comienzo de instalación de wamp.....	69
Figura 44 Visualización de la base.....	70
Figura 45 Visualización de las tablas en wamp sever.....	70
Figura 46 Contraseña de la base.....	71
Figura 47 Origen de archivo.....	71
Manual técnico.....	72
Diccionario de datos.....	72
Tabla 42 Dicc tbl_poliza.....	72
Tabla 43 Dicc tbl_visita	73
Tabla 44 Dicc tbl_localidad	73
Tabla 45 Dicc tbl_sala_venta	73
Tabla 46 Dicc tbl_cliente.....	74
Tabla 47 Dicc tbl_documento	74
Tabla 48 Dicc tbl_inspeccion.....	74
Tabla 49 Dicc tbl_poliza.....	75
Código fuente.....	75
Código fuente usuario.....	75
Código fuente cliente.....	81
Código fuente contacto.....	85
Código fuente visita.....	87
Código sala de venta.....	90

Manual de usuario.....	93
Inicio de la aplicación.....	93
Figura 49 Inicio de aplicación	93
Página principal de la aplicación.....	94
Figura 50 Página principal.....	94
Ingreso de nuevo usuario.....	95
Figura 51 Ingreso usuario.....	95
Visualización de los usuarios.....	95
Figura 52 Lista usuario.....	96
Búsqueda de usuarios.....	94
Figura 53 Búsqueda de usuario.....	94
Ingreso a calendario.....	95
Figura 54 Calendario.....	95
Figura 55 Ingreso de visita	96
Agregar nuevo cliente.....	96
Figura 56 Ingreso de cliente.....	96
Ingreso de nuevo contacto.....	96
Figura 57 Nuevo contacto.....	96
Visualización de los clientes.....	97
Figura 58 Lista de clientes.....	97

Anexo 001

Manual de instalación

Instalación de programas utilizados

Instalación de Wamp Server(Windows, apache, mysql, php)

Instalación del servidor de base de datos en este caso será



Figura 40: Instalación de wamp server

Aceptamos la licencia y damos click en next

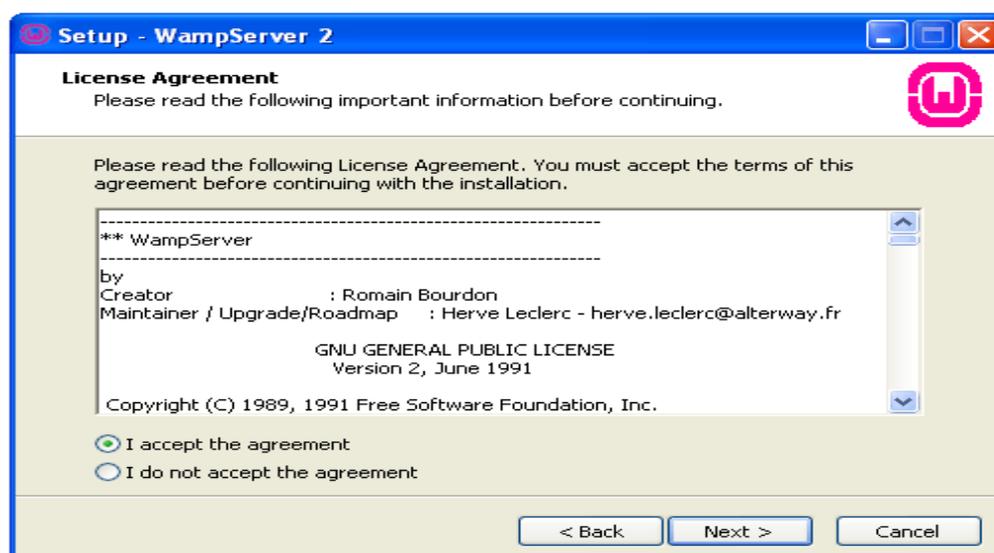


Figura 41: Se acepta la licencia

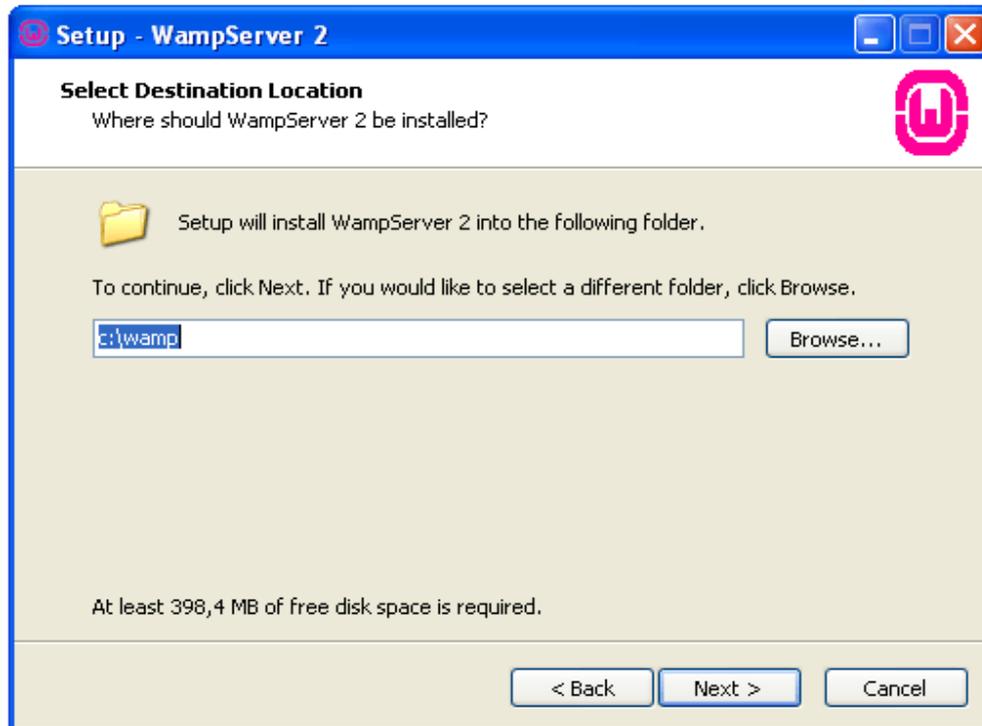


Figura 42: Seleccionamos la carpeta de destino para la instalación

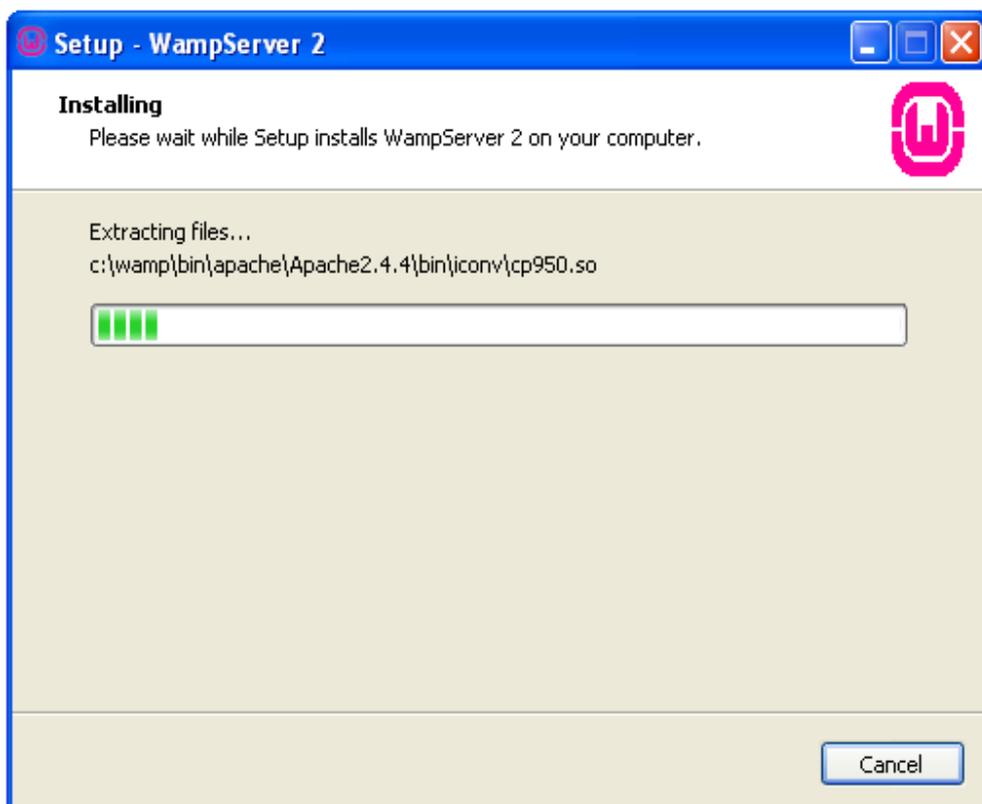


Figura 43: Comienza la instalación

Aquí se puede visualizar la base en el wamp server

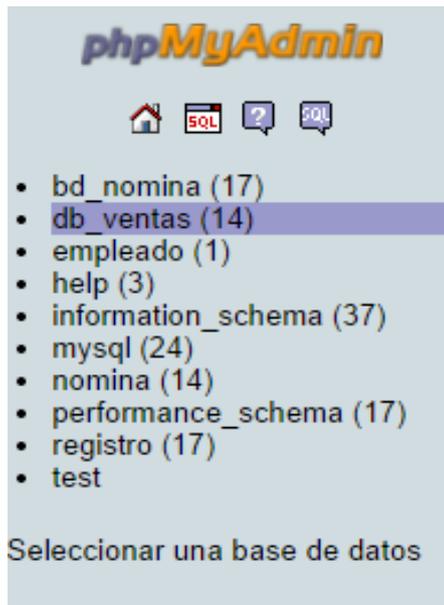


Figura 44: Visualización de la base ya subido el script en el wamp server

En esta pantalla se puede visualizar las tablas que tiene la base

The screenshot shows the phpMyAdmin interface for the 'db_ventas' database. The table structure is displayed in a table format. The table has 14 columns: Tabla, Acción, Registros, Tipo, Cotejamiento, Tamaño, and Residuo a depurar. The tables listed are: tbl_auditoria, tbl_cierre_ventas, tbl_cliente, tbl_contacto, tbl_document, tbl_inspeccion, tbl_localidad, tbl_persona, tbl_photo_inspeccion, tbl_poliza, tbl_sala_ventas, tbl_sesion, tbl_tipo_persona, and tbl_visita. The total number of tables is 14, and the total number of records is 83.

Tabla	Acción	Registros	Tipo	Cotejamiento	Tamaño	Residuo a depurar
<input type="checkbox"/> tbl_auditoria		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_cierre_ventas		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_cliente		10	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_contacto		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_document		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_inspeccion		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	48.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_localidad		6	InnoDB	latin1_swedish_ci	16.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_persona		12	InnoDB	latin1_swedish_ci	48.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_photo_inspeccion		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_poliza		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_sala_ventas		2	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_sesion		0	InnoDB	latin1_swedish_ci	32.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_tipo_persona		3	InnoDB	latin1_swedish_ci	16.0 KB	-
<input type="checkbox"/> tbl_visita		50	InnoDB	latin1_swedish_ci	48.0 KB	-
14 tabla(s)	Número de filas	83	InnoDB	utf8_general_ci	464.0 KB	0 Bytes

Figura 45: Visualización de las tablas en el wamp server

Tenemos que cambiar la clave del nombre de la base esto lo hacemos en el archivo FVENTAS/dominio/conexión y lo abrimos con Word Pad

```

/**
 * Description of conexion
 *
 * @author minato
 */
class Conexion {

    private $dbcon;
    private $rs;

    function __construct() {
        include('../adodb5/adodb.inc.php');
        $this->dbcon = NewADOConnection('mysql');
        $this->dbcon->debug = FALSE;
        $this->dbcon->Connect('localhost', 'hockague', 'root', '',
        'db_ventas');
    }
}

```

Figura 46: Cambiar la contraseña de la base

Para poder usar la aplicación tenemos que tener copiado el archivo de la aplicación en C:\wamp\www\FVENTAS_8\FVENTAS

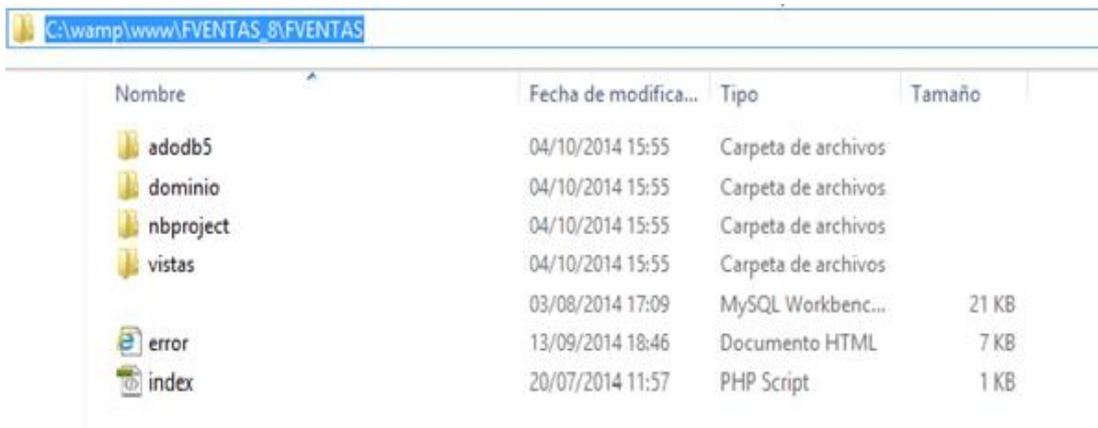


Figura 47: Origen de archivo

Por ultimo en el navegador digitamos la siguiente dirección

http://localhost/FVENTAS_8/FVENTAS/vistas/login.php y procedemos a ingresar

a la aplicación

Anexo 002

Manual de Técnico

Diccionario de datos

Es un listado organizado de todos los datos pertinentes al sistema con definiciones precisas y rigurosas para que tanto el usuario como el analista tengan un entendimiento en común de todas las entradas, salidas, componentes y cálculos

Un diccionario de datos contiene las características lógicas de los datos que se van a utilizar en un sistema incluyendo nombre, descripción, alias, contenido

El objetivo del diccionario de datos es dar precisión sobre los datos que manejan en un sistema, evitando así malas interpretaciones o ambigüedades

Tabla 42

Diccionario de tbl_persona

tbl_persona

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
per_cod	PK	INT	Guarda información acerca código de la persona
per_nom	Requerido	VARCHAR(50)	Guarda nombre
per_ape	Requerido	VARCHAR(50)	Guarda apellido
per_ced	Requerido	VARCHAR(15)	Guarda cedula
per_tel	Requerido	VARCHAR(15)	Guarda teléfono
per_log	Requerido	VARCHAR(25)	Guarda el login de la persona
per_pass	Requerido	VARCHAR(40)	Guarda la contraseña del usuario
per_fech	Requerido	DATETIME	Guarda la fecha de ingreso
per_est	Requerido	INT	Guarda el estado de la persona

Tabla 43

Diccionario de tbl_visita

tbl_visita

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
vis_cod	PK	INT	Guarda información acerca código de la visita
vis_fech	Requerido	DATETIME	La fecha de la visita
vis_est	Requerido	VARCHAR(10)	El estado de la visita
vis_obs	Requerido	TEXT	Las observaciones de la visita
vis_cal	Requerido	VARCHAR(10)	La calificación de la visita

Tabla 44

Diccionario de tbl_localidad

tbl_localidad

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
loc_cod	PK	INT	Guarda información acerca código del equipo
loc_desc	Requerido	TEXT	La descripción de la localidad
vis_est	Requerido	VARCHAR(10)	El estado de la visita
vis_obs	Requerido	TEXT	Las observaciones de la visita
vis_cal	Requerido	VARCHAR(10)	La calificación de la visita

Tabla 45

Diccionario de tbl_sala_ventas

tbl_sala_ventas

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
sv_cod	PK	INT	Guarda información acerca código del equipo
sv_des	Requerido	VARCHAR(50)	Descripción de la sala de ventas
sv_dir	Requerido	VARCHAR(50)	La dirección de la sala de ventas

Tabla 46

Diccionario de tbl_cliente

tbl_cliente

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
cli_cod	PK	INT	Guarda información acerca código del cliente
cli_nom	Requerido	VARCHAR(50)	El nombre del cliente
cli_ced	Requerido	VARCHAR(45)	La cedula del cliente
cli_dir	Requerido	VARCHAR(50)	La dirección del cliente

Tabla 47

Diccionario de tbl_persona

tbl_document

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
img_cod	PK	INT	Guarda el código de la img
img_cont	Requerido	BLOB	Guarda las imágenes

Tabla 48

Diccionario de tbl_inspeccion

tbl_inspeccion

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
insp_cod	PK	INT	Guarda el código de inspección
insp_fech	Requerido	DATETIME	La fecha de la inspección

Tabla 49

Diccionario de *tbl_poliza*

tbl_poliza

Categoría	Restricciones	Tipo de datos	Descripción
pol_cod	PK	INT	Guarda el código de la póliza
pol_fech	Requerido	DATETIME	La fecha de la póliza
pol_desc	Requerido	VARCHAR(45)	La descripción de la póliza
pol_val	Requerido	FLOAT	El valor de la póliza
pol_tiem	Requerido	VARCHAR(45)	El tiempo de la póliza

Código fuente

Usuario

```
<?php
```

```
if (isset($_POST['persona'])) {  
  
    include_once './conexion.php';  
  
    include_once './adodb5/rstohtml.inc.php';  
  
    if ($_POST['persona'] === 'login') {  
  
        $cnn = new Conexion();  
  
        $sql = "SELECT `per_cod`,  
  
            `per_nom`,  
  
            `per_ape`,  
  
            `per_ced`,  
  
            `per_tel`,"
```

```
`per_log`,  
  
`per_pass`,  
  
`per_fech`,  
  
`per_est`,  
  
`tp_cod`  
  
FROM `db_ventas`.`tbl_persona`  
  
WHERE per_log='$_POST[login]' AND  
per_pass=md5('$_POST[password]') AND per_est=1";  
  
$rs = $conn->execute($sql);  
  
if ($rs->NumRows() > 0) {  
  
    session_start();  
  
    $_SESSION['USUARIO'] = array(  
  
        'cod' => $rs->fields[0],  
  
        'nom' => $rs->fields[1],  
  
        'ape' => $rs->fields[2],  
  
        'ced' => $rs->fields[3],  
  
        'tel' => $rs->fields[4],  
  
        'log' => $rs->fields[5],  
  
        'pass' => $rs->fields[6],  
  
        'fech' => $rs->fields[7],
```

```
'est' => $rs->fields[8],

'tp_cod' => $rs->fields[9],

);

echo json_encode(array('exist' => TRUE));

} else {

    echo json_encode(array('exist' => FALSE)); //'El USUARIO NO EXISTE
EN LA BASE';

}

}

if ($_POST['persona'] === 'table') {

    $cnn = new Conexion();

    $header = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'APELLIDO', 'CEDULA',
utf8_decode('TELÉFONO'), 'LOGIN', 'ESTADO', 'TIPO');

    $sql = "SELECT `per_cod`, `per_nom`, `per_ape`, `per_ced`, `per_tel`, `per_log`,

        CASE `per_est` WHEN 1 THEN 'ACTIVO' ELSE 'INACTIVO' END ,

        tp.tp_desc

    FROM `tbl_persona` p, tbl_tipo_persona tp WHERE tp.tp_cod =

p.tp_cod";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,
$header, FALSE, 'onclick="getInfoUser(this);")););
```

```
    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

if ($_POST['persona'] === 'table_radio') {

    $cnn = new Conexion();

    $header = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'APELLIDO', '');

    $sql = "SELECT `per_cod`, `per_nom`, `per_ape`, CONCAT('<input
type=\"radio\" id=\"per_cod\" name=\"per_cod\" value=\"\",per_cod,\" />')

        FROM `tbl_persona` WHERE per_est=1 ";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,
$header, FALSE, 'ondblclick="getInfoUser(this);"'));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

if ($_POST['persona'] === 'info') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT * FROM `tbl_persona` WHERE per_cod=$_POST[idreg]";
```

```
if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Array($rs)));

} else {

    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

}

}

if ($_POST['persona'] === 'menu') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT per_cod,CONCAT(sv_des,' : ',per_nom) FROM tbl_persona
p,tbl_sala_ventas sv WHERE sv.sv_cod=p.sv_cod";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Menu($rs)));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

if ($_POST['persona'] === 'option') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT * FROM tbl_tipo_persona ";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {
```

```
        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Select($rs, ",
FALSE, $event = 'onclick=""', FALSE)));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

if ($_POST['persona'] === 'insert') {

    $cnn = new Conexion();

    $record = $_POST;

    if (isset($record['per_pass']))

        $record['per_pass'] = md5($record['per_pass']);

    if (($record['per_cod'] ? $cnn->update('tbl_persona', $record,
"per_cod=$record[per_cod]") : $cnn->insert('tbl_persona', $record))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => ($record['per_cod'] ?
'Registro actualizado correctamente' : 'Registro ingresado correctamente')));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

}
```

Cliente

```
<?php

if (isset($_POST['cliente'])) {

    include_once './conexion.php';

    include_once './adodb5/rstohtml.inc.php';

    if ($_POST['cliente'] === 'info') {

        $cnn = new Conexion();

        $sql = "SELECT * FROM `tbl_cliente` WHERE per_cod=$_POST[idreg]";

        if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

            echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Array($rs)));

        } else {

            echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

        }

    }

    if ($_POST['cliente'] === 'menu') {

        $cnn = new Conexion();

        $sql = "SELECT per_cod,CONCAT(sv_des,' : ',per_nom) FROM
tbl_cliente,tbl_sala_ventas sv WHERE sv.sv_cod=p.sv_cod";

        if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

            echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Menu($rs)));

        }

    }

}
```

```
} else {  
  
    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));  
  
}  
  
}  
  
if ($_POST['cliente'] === 'table') {  
  
    $cnn = new Conexion();  
  
    $header = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'CEDULA',  
'DIRECCION', 'LOCALIDAD', 'CONTACTO');  
  
    $sql = "SELECT tc.cli_cod,tc.cli_nom,tc.cli_ced,tc.cli_dir,tl.loc_desc,<button  
class=\"btn-default img-thumbnail\" onclick=\"showContacto(this)\" >Ver  
Contacto</button>' CONTACTO FROM tbl_cliente tc INNER JOIN tbl_localidad  
tl ON tl.loc_cod = tc.loc_cod";  
  
    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {  
  
        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,  
$header, FALSE, 'ondblclick="getInfoClient(this);"'));  
  
    } else {  
  
        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));  
  
    }  
  
}  
  
if ($_POST['cliente'] === 'table_radio') {  
  
    $cnn = new Conexion();
```

```
$header = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'CEDULA,');

$sql = "SELECT cli_cod,cli_nom,cli_ced,CONCAT('<input type=\"radio\"
id=\"cli_cod\" name=\"cli_cod\" value=\"\",cli_cod,\" />') FROM tbl_cliente";

if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,
$header, FALSE, 'onclick="getInfoClient(this);"));

} else {

    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

}

}

if ($_POST['cliente'] === 'contacto') {

    $cnn = new Conexion();

    $header = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'APELLIDO',
'EMAIL', 'TELEFONO');

    $sql = "SELECT `cont_cod`,`cont_nom`,`cont_ape`,`cont_mail`,`cont_tel`
FROM `db_ventas`.`tbl_contacto` WHERE `cli_cod`=$_POST[cli_cod]";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,
$header, FALSE, 'onclick="getInfoClient(this);"));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}
```

```
}  
  
}  
  
if ($_POST['cliente'] === 'option') {  
  
    $cnn = new Conexion();  
  
    $sql = "SELECT * FROM tbl_contacto ";  
  
    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {  
  
        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Select($rs, "  
FALSE, $event = 'onclick=""', FALSE)));  
  
    } else {  
  
        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));  
  
    }  
  
}  
  
if ($_POST['cliente'] === 'insert') {  
  
    $cnn = new Conexion();  
  
    $record = $_POST;  
  
    if (($record['cli_cod'] ? $cnn->update('tbl_cliente', $record,  
"cli_cod=$record[cli_cod]") : $cnn->insert('tbl_cliente', $record))) {  
  
        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => ($record['cli_cod'] ?  
'Registro actualizado correctamente' : 'Registro ingresado correctamente')));  
  
    } else {
```

```
        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));  
    }  
}  
}
```

Contacto

```
<?php
```

```
if (isset($_POST['contacto'])) {  
  
    include_once './conexion.php';  
  
    include_once './adodb5/rstohml.inc.php';  
  
    if ($_POST['contacto'] === 'table') {  
  
        $cnn = new Conexion();  
  
        $headerArray = array('CODIGO', 'NOMBRE', 'APELLIDO', 'EMAIL',  
'TELEFONO');  
  
        $sql = "SELECT `cont_cod`,  
                `cont_nom`,  
                `cont_ape`,  
                `cont_mail`,  
                `cont_tel`  
  
                FROM `tbl_contacto` WHERE `cli_cod`=$_POST[arg]";  
  
        $rs = $cnn->execute($sql);
```

```
if ($rs->NumRows() > 0) {

    echo rs2html($rs, 'tblCustomer', 'getInfo2(this)', $headerArray);

}

}

if ($_POST['contacto'] === 'editNew') {

    $cnn = new Conexion();

    $headerArray = array('CODIGO','CIENTE', 'NOMBRE', 'APELLIDO',
'EMAIL', 'TELEFONO');

    $sql = "SELECT `cont_cod`,

        cli_cod,

        `cont_nom`,

        `cont_ape`,

        `cont_mail`,

        `cont_tel`

        FROM `tbl_contacto` WHERE `cont_cod`=$_POST[arg]";

    $rs = $cnn->execute($sql);

    if ($rs) {

        echo rs2htmlForm($rs, 'frmContacto', $headerArray);

    }

}
```

```
}
```

Visita

```
<?php
```

```
if (isset($_POST['visita'])) {
```

```
    include_once './conexion.php';
```

```
    include_once './adodb5/rstohtml.inc.php';
```

```
    if ($_POST['visita'] === 'table') {
```

```
        $cnn = new Conexion();
```

```
        $header = array('CODIGO', 'FECHA', 'ASESOR', 'SALA DE VENTAS',  
'ESTADO', 'CALIFICACION', 'CLIENTE', 'LOCALIDAD', 'DIRECCION',  
'OBSERVACION');
```

```
        $sql = "SELECT
```

```
            tbl_visita.vis_cod,
```

```
            tbl_visita.vis_fech,
```

```
            tbl_persona.per_nom,
```

```
            tbl_sala_ventas.sv_des,
```

```
            tbl_visita.vis_est,
```

```
            tbl_visita.vis_cali,
```

```
            tbl_cliente.cli_nom,
```

```
            tbl_localidad.loc_desc,
```

```
tbl_cliente.cli_dir,

tbl_visita.vis_obs

FROM

tbl_visita

INNER JOIN tbl_persona ON tbl_visita.per_cod = tbl_persona.per_cod

INNER JOIN tbl_cliente ON tbl_visita.cli_cod = tbl_cliente.cli_cod

INNER JOIN tbl_localidad ON tbl_cliente.loc_cod =

tbl_localidad.loc_cod

INNER JOIN tbl_sala_ventas ON tbl_persona.sv_cod =

tbl_sala_ventas.sv_cod";

if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,

$header, FALSE, 'ondblclick="getInfoVisita(this);"));

} else {

    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

}

}

if ($_POST['visita'] === 'calendar') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT tbl_visita.vis_cod,

tbl_visita.vis_fech,tbl_visita.vis_est,tbl_cliente.cli_nom,tbl_persona.per_nom
```

```
FROM tbl_visita INNER JOIN tbl_cliente ON tbl_visita.cli_cod =  
tbl_cliente.cli_cod INNER JOIN tbl_persona ON tbl_visita.per_cod =  
tbl_persona.per_cod
```

```
WHERE vis_fech BETWEEN '$_POST[date]' AND  
LAST_DAY('$_POST[date]');
```

```
if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {  
  
    while ($row = $rs->FetchRow()) {  
  
        $events[] =array('title'=>' '.$row[4].': '.$row[3], 'start'=>$row[1], 'estado'=>  
$row[2]);  
  
    }  
  
    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' =>  
json_encode($events)));  
  
    } else {  
  
        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));  
  
    }  
  
}  
  
if ($_POST['visita'] === 'insert') {  
  
    $cnn = new Conexion();  
  
    $record = $_POST;  
  
    $hora= split(' ', $record['vis_fech']);
```

```
if (($record['vis_cod'] ? $cnn->update('tbl_visita', $record,
"vis_cod=$record[vis_cod]") : $cnn->insert('tbl_visita', $record))) {

    $rs = $cnn->execute("SELECT per_nom,cli_nom FROM tbl_cliente,
tbl_persona WHERE per_cod=$record[per_cod] AND
cli_cod=$record[cli_cod]");

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => ($record['vis_cod'] ?
'Registro actualizado correctamente' : $hora[1].'. '$rs->fields[0].'. '$rs->fields[1]'));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}
```

Salas de venta

<?php

```
if (isset($_POST['show_room'])) {

    include_once './conexion.php';

    include_once './adodb5/rstohtml.inc.php';

    if ($_POST['show_room'] === 'table') {

        $cnn = new Conexion();

        $header = array('CODIGO', 'DESCRIPCION', 'DIRECCION',
'LOCALIDAD');

        $sql = "SELECT sv_cod,`sv_des`,`sv_dir`,`loc_cod` FROM `tbl_sala_ventas`";
```

```
if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Table($rs, false,
$header, FALSE, 'ondblclick="getInfoShowRom(this);"));

} else {

    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

}

}

if ($_POST['show_room'] === 'info') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT sv_cod,sv_des,sv_dir,loc_cod FROM `tbl_sala_ventas`
WHERE sv_cod=$_POST[idreg]";

    if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Array($rs));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

if ($_POST['show_room'] === 'option') {

    $cnn = new Conexion();

    $sql = "SELECT sv_cod,sv_des FROM tbl_sala_ventas ";
```

```
if (($rs = $cnn->execute(utf8_decode($sql)))) {

    echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => rs2Select($rs, ",
FALSE, $event = 'onclick="listAsesor(this);"', FALSE)));

} else {

    echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

}

}

if ($_POST['show_room'] === 'insert') {

    $cnn = new Conexion();

    $record = $_POST;

    if (($record['sv_cod'] ? $cnn->update('tbl_sala_ventas', $record,
"sv_cod=$record[sv_cod]") : $cnn->insert('tbl_sala_ventas', $record))) {

        echo json_encode(array('exito' => TRUE, 'content' => ($record['sv_cod'] ?
'Registro actualizado correctamente' : 'Registro ingresado correctamente')));

    } else {

        echo json_encode(array('exito' => FALSE, 'content' => $cnn->getError()));

    }

}

}

}
```

Anexo 003

Manual de usuario

Pantalla principal del usuario

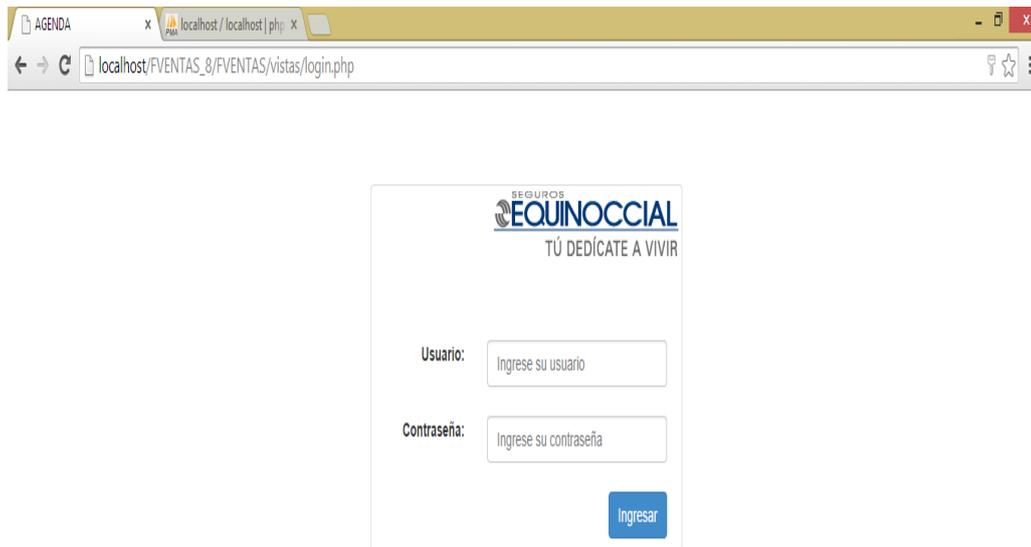


Figura 48: Inicio de la aplicación

Pasos:

- 1.- Procedemos a ingresar usuario
- 2.- Luego ingresamos la contraseña
- 3.- Si los datos proporcionados son correctos accede al sistema caso contrario dará el mensaje de usuario incorrecto

Pantalla principal del sistema aquí tenemos el menú en esta opción tenemos las diferentes pestañas en las cuales ingresara el usuario dentro de la aplicación



Figura 49: Página principal

En esta pantalla procedemos a realizar el ingreso de usuarios

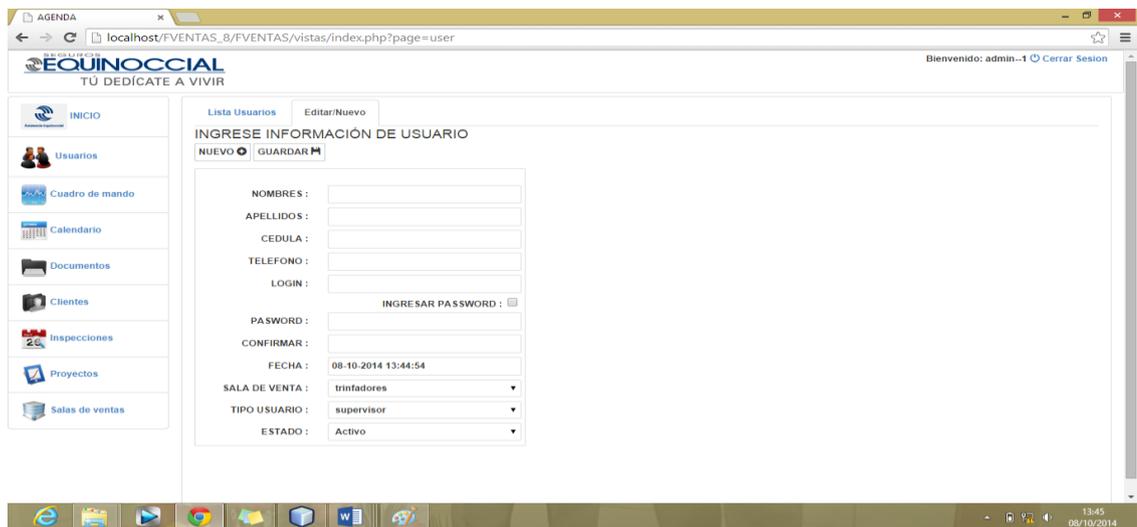


Figura 50: Ingresar usuario

Ingresar usuario

Pasos:

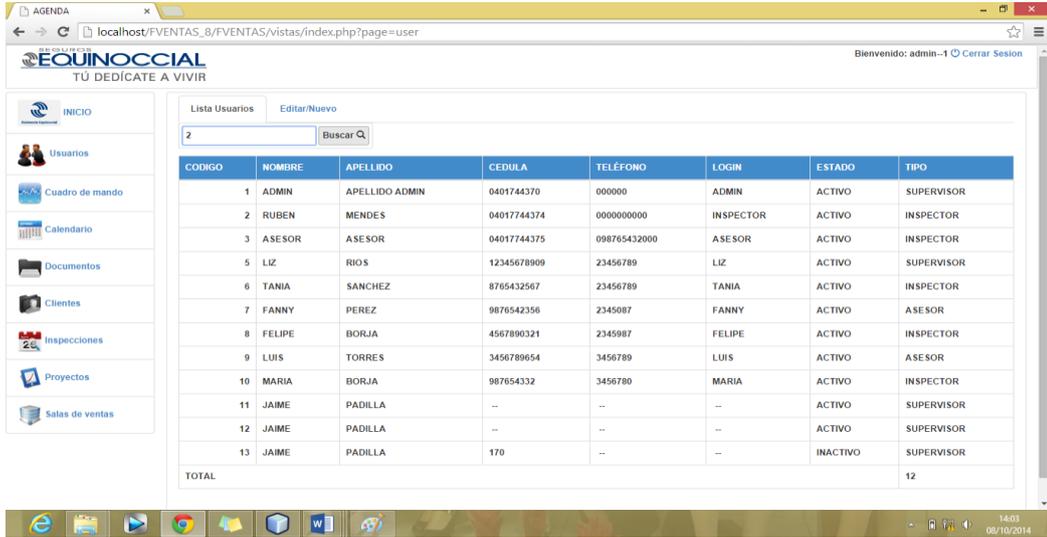
- 1.- Damos clic en usuarios
- 2.- Damos clic en ingresar nuevo usuario
- 3.- Se debe llenar los siguientes campos Nombre, Apellido, Cedula, Teléfono, Login
- 4.- Damos clic para activar el campo de la contraseña
- 5.- Ponemos la contraseña y confirmamos la misma
- 6.- Se genera la fecha de ingreso
- 7.- Seleccionamos la sala de ventas el tipo de usuario y el estado
- 8.- Por último damos clic en guardar y nos da el mensaje de datos guardados correctamente

Después de haber ingresado el usuario damos clic en lista de usuarios y podremos visualizar el usuario que se ha ingresado como lo muestra en esta pantalla

| CODIGO | NOMBRE | APELLIDO | CEDULA | TELÉFONO | LOGIN | ESTADO | TIPO |
|--------|--------|----------------|-------------|--------------|-----------|----------|------------|
| 1 | ADMIN | APELLIDO ADMIN | 0401744370 | 000000 | ADMIN | ACTIVO | SUPERVISOR |
| 2 | RUBEN | MENDES | 04017744374 | 0000000000 | INSPECTOR | ACTIVO | INSPECTOR |
| 3 | ASESOR | ASESOR | 04017744375 | 098765432000 | ASESOR | ACTIVO | INSPECTOR |
| 5 | LIZ | RIOS | 12345678909 | 23456789 | LIZ | ACTIVO | SUPERVISOR |
| 6 | TANIA | SANCHEZ | 8765432567 | 23456789 | TANIA | ACTIVO | INSPECTOR |
| 7 | FANNY | PEREZ | 9876542356 | 2345087 | FANNY | ACTIVO | ASESOR |
| 8 | FELIPE | BORJA | 4567890321 | 2345987 | FELIPE | ACTIVO | INSPECTOR |
| 9 | LUIS | TORRES | 3456789654 | 3456789 | LUIS | ACTIVO | ASESOR |
| 10 | MARIA | BORJA | 987654332 | 3456780 | MARIA | ACTIVO | INSPECTOR |
| 11 | JAIME | PADILLA | -- | -- | -- | ACTIVO | SUPERVISOR |
| 12 | JAIME | PADILLA | -- | -- | -- | ACTIVO | SUPERVISOR |
| 13 | JAIME | PADILLA | 170 | -- | -- | INACTIVO | SUPERVISOR |
| TOTAL | | | | | | | 12 |

Figura 51: Visualización de la lista de usuarios

Con la opción Buscar podemos visualizar los usuarios ingresados



| CODIGO | NOMBRE | APELLIDO | CEDULA | TELEFONO | LOGIN | ESTADO | TIPO | |
|--------|--------|----------------|--------------|--------------|-----------|----------|------------|--|
| 1 | ADMIN | APELLIDO ADMIN | 0401744370 | 000000 | ADMIN | ACTIVO | SUPERVISOR | |
| 2 | RUBEN | MENDES | 0401744374 | 0000000000 | INSPECTOR | ACTIVO | INSPECTOR | |
| 3 | ASESOR | ASESOR | 0401744375 | 098765432000 | ASESOR | ACTIVO | INSPECTOR | |
| 5 | LIZ | RIO S | 123456789099 | 23456789 | LIZ | ACTIVO | SUPERVISOR | |
| 6 | TANIA | SANCHEZ | 8765432567 | 23456789 | TANIA | ACTIVO | INSPECTOR | |
| 7 | FANNY | PEREZ | 9876542356 | 2345087 | FANNY | ACTIVO | ASESOR | |
| 8 | FELIPE | BORJA | 4567890321 | 2345987 | FELIPE | ACTIVO | INSPECTOR | |
| 9 | LUIS | TORRES | 3456789654 | 3456789 | LUIS | ACTIVO | ASESOR | |
| 10 | MARIA | BORJA | 987654332 | 3456780 | MARIA | ACTIVO | INSPECTOR | |
| 11 | JAIME | PADILLA | -- | -- | -- | ACTIVO | SUPERVISOR | |
| 12 | JAIME | PADILLA | -- | -- | -- | ACTIVO | SUPERVISOR | |
| 13 | JAIME | PADILLA | 170 | -- | -- | INACTIVO | SUPERVISOR | |
| TOTAL | | | | | | | 12 | |

Figura 52: Búsqueda de usuarios

Pasos:

- 1.-Escribimos la inicial de un usuario
- 2.-Damos clic en buscar usuarios
- 3.- Se obtendrá una lista de usuarios que coincidan con las iniciales que se ingresó tal como lo muestra en esta pantalla

Calendario

Ingreso de actividades de cada asesor

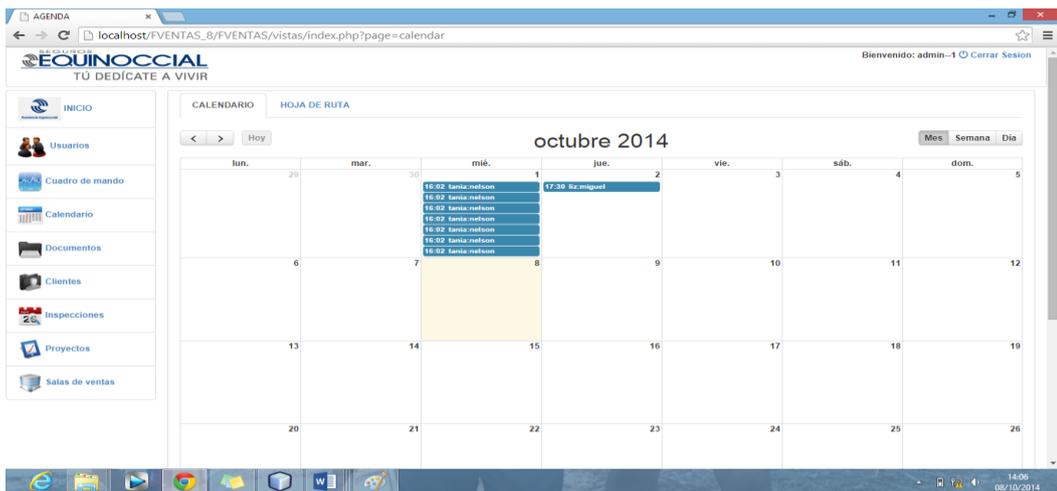


Figura 53: Calendario

Pasos:

- 1.-Ingresamos al módulo de calendario
- 2.-Damos clic en el día que se realizara la visita y visualizaremos la siguiente pantalla

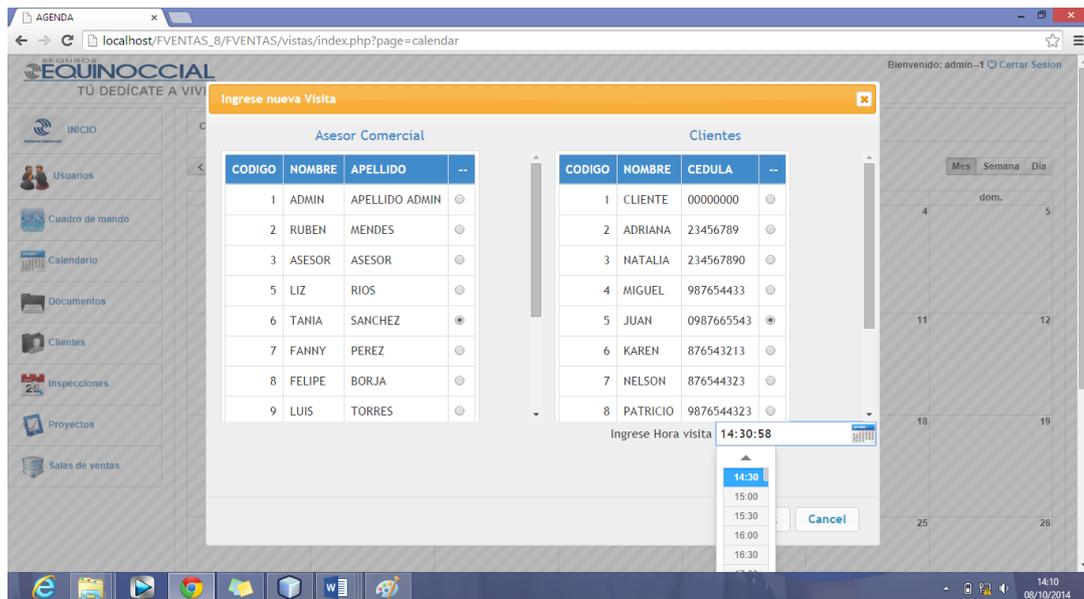


Figura 54: Ingreso de visita

En esta pantalla escogemos el asesor, el cliente y la hora de visita y damos clic en OK para guardar la visita y la visita quedara registrada

Ingreso de nuevo cliente

Lista de Clientes Editar/Nuevo

1 INGRESO INFORMACIÓN DEI CLIENTE

NUEVO GUARDAR

CODIGO CLIENTE:

NOMBRE :

APELLIDO :

CEDULA o RUC :

EMAIL :

TELEFONO :

Figura 55: Ingreso de nuevo cliente

Pasos:

- 1.-Ingresamos al módulo de cliente
- 2.-Damos clic en Editar/Nuevo cliente
- 3.-Se procede a ingresar el nombre del cliente, Apellido, Cedula, Email, Teléfono
- 4.-Por ultimo damos clic en guardar
- 5.-Si los datos son correctos
- 6.-Dara el mensaje de datos guardados correctamente

Ingreso de un nuevo contacto

Figura 56: Ingreso de nuevo contacto

Pasos:

- 1.-Dentro del módulo de clientes damos clic en el cliente que deseamos agregar el nuevo contacto
 - 2.-Tenemos que ingresar los siguientes datos Nombre, Apellido, Mail, Teléfono
- Y damos clic en guardar

A continuación se visualizara la siguiente pantalla

| CODIGO | NOMBRE | CEDULA | DIRECCION | LOCALIDAD | CONTACTO |
|--------|----------|------------|----------------|-----------|--------------|
| 2 | ADRIANA | 23456789 | GUAJALO | ECUADOR | Ver Contacto |
| 3 | NATALIA | 234567890 | SAN BARTOLO | PICHINCHA | Ver Contacto |
| 4 | MIGUEL | 98765433 | PUEBLO UNIDO | QUITO | Ver Contacto |
| 6 | KAREN | 876543213 | MALDONADO | QUITO | Ver Contacto |
| 5 | JUAN | 0987665543 | 6 DE DICIEMBRE | CONDADO | Ver Contacto |
| 9 | SOFIA | 8765432789 | PIO 12 | CONDADO | Ver Contacto |
| 10 | CRISTIAN | 0987654324 | AMAZONAS | CONDADO | Ver Contacto |
| 8 | PATRICIO | 9876544323 | GUAJALO | SHIRIS | Ver Contacto |
| 1 | CLIENTE | 00000000 | DIRECCION | EL RECREO | Ver Contacto |
| 7 | NELSON | 876544323 | AMAZONAS | EL RECREO | Ver Contacto |
| TOTAL | | | | | 10 |

Figura 57: Lista de clientes

Agregar salas de venta



Lista Usuarios Editar/Nuevo

INGRESE INFORMACIÓN DE SALA DE VENTAS

CANCELAR GUARDAR

CODIGO :

DESCRIPCION :

DIRECCION :

LOCALIDAD :

Figura 58: Nueva sala de ventas

Pasos

- 1.-Ingresamos al módulo de salas de ventas
- 2.- Damos clic en ingresar sala de ventas
- 3.-Llenamos los siguientes datos Descripción, Dirección, Localidad
- 4.-Damos clic en guardar
- 5.-Quedara guardado los datos ingresados

Anexo 004

Matriz de requerimientos funcionales y no funcionales

| MATRIZ DE REQUERIMIENTOS | | | | | | |
|--------------------------------------|--|------------|---------------|---------|-------------|--------------------------|
| Identificador | Descripción | Fuente | Prioridad | Tipo | Estado | Usuarios Involucrados |
| REQUERIMIENTOS FUNCIONALES | | | | | | |
| RF001 | Los usuarios podrán administrar sus contactos | Supervisor | Alta | Sistema | En revisión | Cientes
Asesores |
| RF002 | El sistema dará alertas de actividades a realizar | Supervisor | Alta | Sistema | En revisión | Asesores
Supervisores |
| RF003 | El sistema debe proporcionar una hoja de ruta según las actividades de los usuarios | Asesores | Alta | Sistema | En revisión | Asesores |
| RF004 | El sistema debe proporcionar visores para que el usuario lea los documentos en el depósito de documentos | Supervisor | Alta | Sistema | En revisión | Asesores
Supervisores |
| RF005 | El supervisor podrá administrar todos los clientes de sus asesores | Supervisor | Alta | Sistema | En revisión | Supervisor |
| RF006 | El supervisor debe poder reasignar los clientes de los usuarios | Supervisor | Alta | Sistema | En revisión | Cientes
Asesores |
| REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES | | | | | | |
| NRF001 | El sistema no debe tardar más de cinco segundos en mostrar los resultados de una Búsqueda. | Asesor | Media
Baja | Usuario | En revisión | Asesores |
| NRF002 | La aplicación debe funcionar en android | Asesor | Baja | Usuario | En revisión | Asesores |

Anexo 005 Matriz de impacto de objetivos

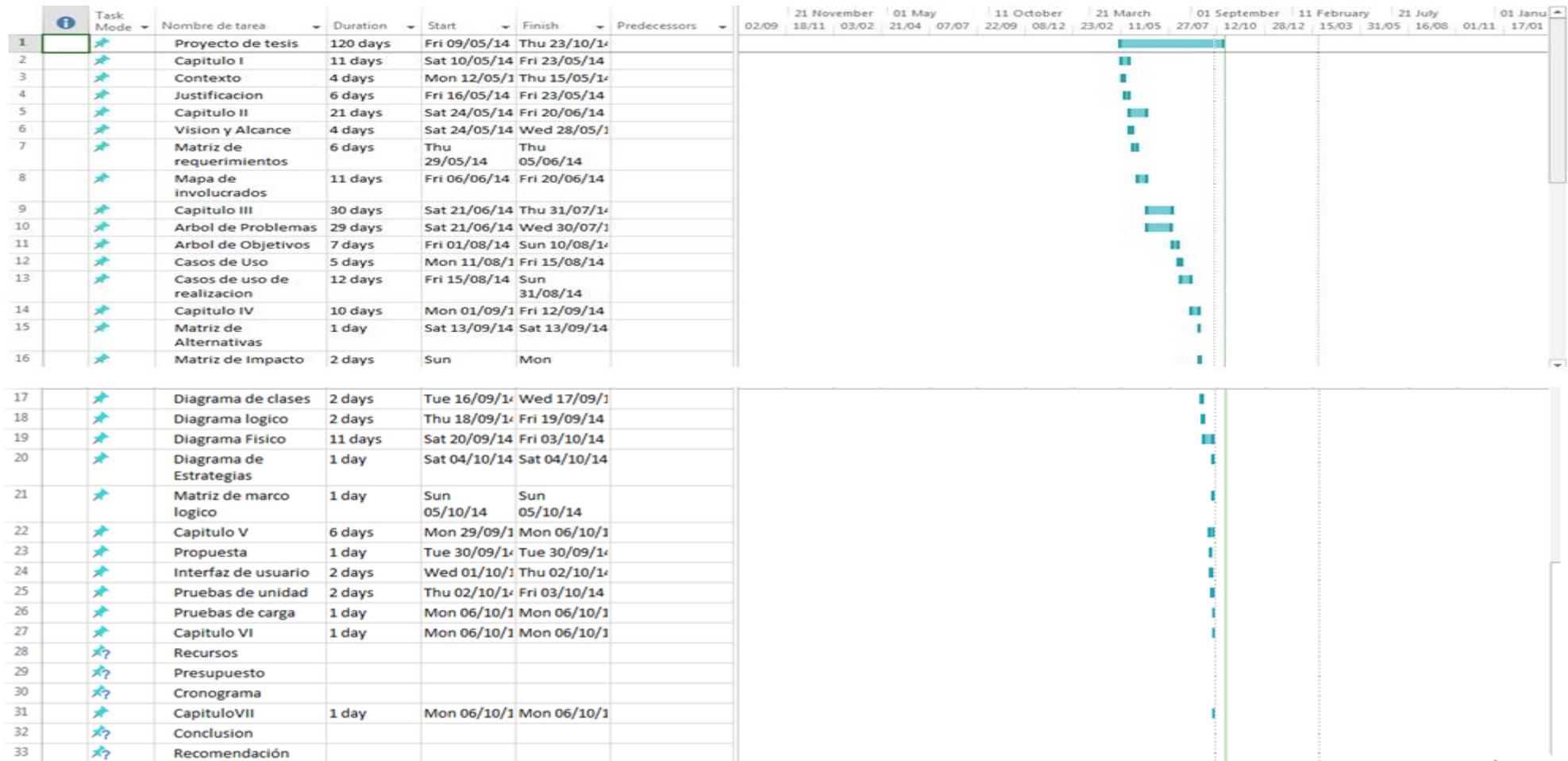
| Objetivos | Factibilidad a lograrse | Impacto de Genero | Impacto Ambiental | Relevancia | Sostenibilidad | Total |
|---------------------------------------|---|---|---|---|--|-----------|
| Más control hacia los clientes | 4.Los beneficios son mayores a los costos | 4.Incrementa plazas de trabajo tanto para hombro como mujeres | 4.Ayuda a proteger el entorno del ambiente ya que existe un ahorro en papel | 4.Responde a las expectativas esperadas del gerente de mercadeo | 4.Fortalece la participación de los asesores en las capacitaciones | |
| Conocimiento de los procesos a llevar | 4.Es conveniente para los clientes | 4.Hay mejoras en el nivel educativo de los asesores | 4.Mejora el entorno de conocimiento informático | 4.Hay beneficios para los socios y empleados de la empresa | 3.El sistema asegura mantenerse en el mercado | |
| Control de cada sala de ventas | 4.Se cuenta con personal de soporte adecuado | 4.Incremento de valores éticos en los asesores | 4.Favorece el impacto de educación | 3.Beneficia a todos los involucrados | 3.Se puede conseguir apoyo de área de infraestructura | 65 Puntos |
| Menos números de clientes molestos | 4.Cuenta con financiamiento de parte de la gerencia | 4.Fortalece el uso de equipo tecnológico | 4.Protege el uso del equipo tecnológico | 4.Mejora el entorno social al usar tecnología de punta | 4.Fortalece el área de fuerza de ventas | |
| | 12 puntos | 12 puntos | 12 puntos | 15 puntos | 14 puntos | |

ESCALA:

1: Medio

2: Medio alto, 4: Alto

Anexo 006 Cronograma de actividades



WEBGRAFIA

<http://formation.alterway.fr/formation/formation-php-des-bases-a-la-maitrise/>

<http://getbootstrap.com/javascript/#tooltips-examples>

<http://getbootstrap.com/css/#type-blockquotes>

<http://getbootstrap.com/javascript/#dropdowns-usage>

http://www.elclubdelprogramador.com/wpcontent/resources/live_examples/modalDialog.html#

<http://getbootstrap.com/javascript/#affix-examples>

<https://es.scribd.com/doc/37187866/Requerimientos-funcionales-y-no-funcionales>

<http://www.mindmeister.com/es/29206979/est-ndares-de-programaci-n>