

-. FRAGMENTOS SELECCIONADOS DEL TRABAJO DE CAMPO  
PRESENTADO EN LA ASIGNATURA:  
“INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE SISTEMAS” CURSADA 2006 .-

**GRUPO:**

Lacombe, Sebastián

Ocón, Marcelo

Urrestarasu, José Luis

Villamayor, Javier

**SURCOPY**

Última modificación: 18-12-06

H o j a 1

# SURCOPY

## 1- OBJETIVOS:

**Objetivos:**

**Real:** Asesoramiento, venta, alquiler y servicio post-venta de equipos fotocopiadores, impresoras, proyectores y equipo de oficina de las firmas representadas en el mercado regional.

**Legitimizados:**

- ✕ Mantener buenas relaciones con el entorno (clientes, proveedores, Bancos, entidades de contralor).
- ✕ Promover la buenas relaciones entre el personal de las distintas divisiones.
- ✕ Capacitar al personal, cumpliendo con los estándares de las firma representadas.
- ✕ Brindar excelente atención al cliente, disponiendo de una solución ajustada a cada tipo de necesidad.
- ✕ Ajustarse a las normas vigentes en la zona (AFIP, ANSES).
- ✕ Brindar a los empleados sueldos equitativos a la actividad realizada.

## 2- RECURSOS:

**Recursos:**

**Humanos:** empleados administrativos, jefe técnico, técnicos, gerente general.

**Materiales:** Toner, repuestos varios, equipos nuevos.

**Materiales (maquinaria):** Local central (talleres, ventas y administración), sala de proyecciones, computadoras, herramientas, escritorios.

**Información Interna:** Ordenes de trabajo, contadores de impresión/copias de equipos, archivo de equipos, archivo de clientes, archivo de alquileros, stock insumos, stock repuestos, remitos, planilla de trabajos, planilla de ingreso/egreso de equipos, presupuestos.

**Información Externa:** Manuales técnicos (suministrados por la firma representada), listas de precios sugeridos al público (impuesta por las firmas representadas), normativas vigentes impuestas por AFIP, normativa impuestas por ANSES, remitos, estándares de calidad (presentados por las firmas representadas).

**Financieros:** Efectivo y cheques recibidos en concepto de venta o alquiler de equipos. Dinero depositados en las cuentas de la empresa.

## 3- COMPONENTES:

**Visión Macroscópica:** Administración, Ventas y Departamento Técnico.

**Visión Microscópica:** Administración (compuesta por Finanzas y Cobranzas), Ventas y Departamento Técnico (compuesto por Técnica y Conectividad e Informática)

## 4- DESCRIPCION DE ALGUNOS PROCESOS DE LA EMPRESA.

### **Proceso de solicitud de servicios/insumos por parte de clientes pequeños.**

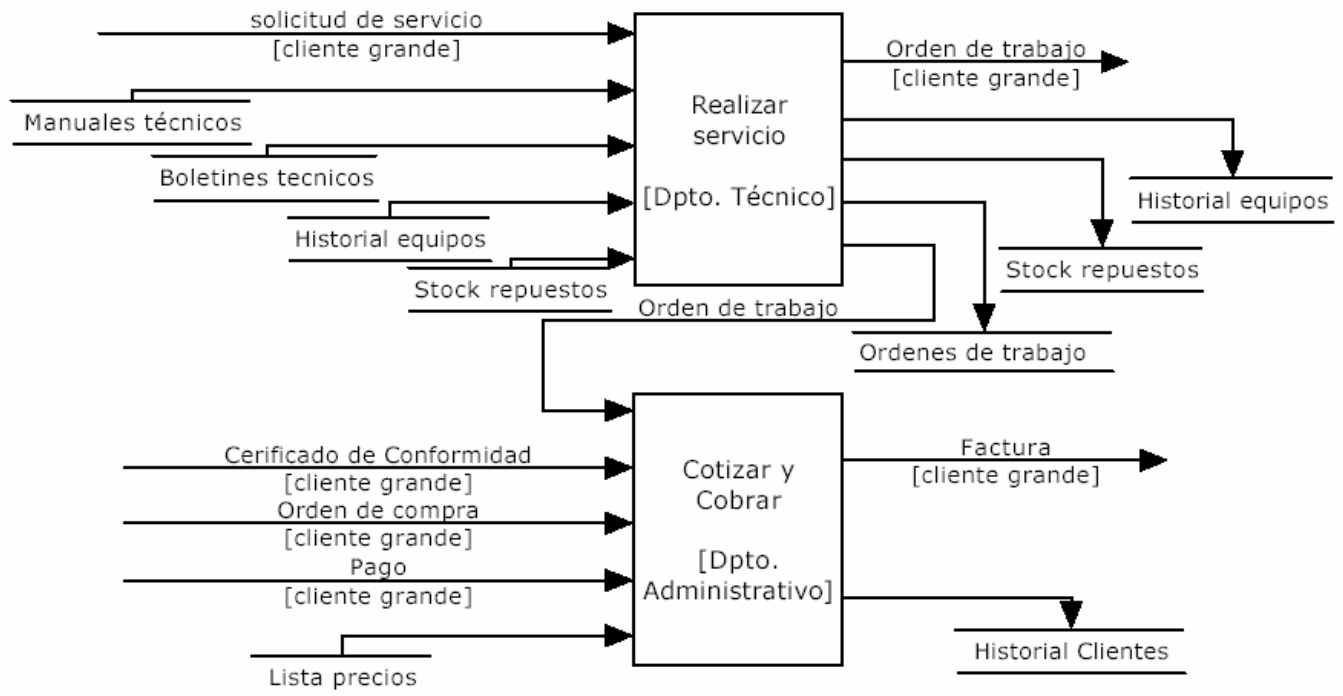
El cliente requiere de algún insumo o servicio, por lo cual se comunica con el departamento técnico. El servicio o solicitud de insumo es asentado en la Planilla de servicios. El jefe del departamento asigna la prioridad de los servicios a realizar, así como la selección del técnico a realizar la tarea (ello depende del equipo a realizar el mantenimiento) y del vehículo a usar. De ser un insumo se lo retira del depósito y se actualiza la lista de stock. Al finalizar el servicio/entrega se confecciona una Orden de Trabajo por triplicado, original para el cliente, duplicado para Administración y triplicado para Departamento Técnico, se actualiza el historial del equipo con las tareas realizadas y el stock de repuestos si se hizo uso de repuestos.

Con la Orden de Trabajo, Administración cotiza el trabajo realizado según el tiempo insumido, el trabajo realizado y los repuestos utilizados. De ser solo una entrega de insumos, se cotiza el valor del insumo. Se genera una factura, la cual es entregada al cliente a través de Cobranzas y se decepciona el pago. Se actualiza el Historial del cliente y demás tareas administrativas.





Proceso de atención de servicio técnico (a grandes clientes)



Proceso de Venta

