

968529



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INFORMATICA
INGENIERIA EN COMPUTACIÓN E INFORMATICA

621.39062
C114
2009
5.1



UNIVERSIDAD
ANDRÉS BELLO

Seguimiento y control de reparaciones de equipos para la empresa Epcom

María José Cabezas Brambilla

David Alejandro Moreno Azua

**PROYECTO DE TITULO PARA OPTAR AL TITULO
DE INGENIERO EN COMPUTACION E INFORMATICA**

OCTUBRE, 2009

SANTIAGO – CHILE



Resumen ejecutivo

El presente documento da a conocer el desarrollo de un sistema que tiene como objetivo establecer un seguimiento y control en las reparaciones realizadas a los equipos del servicio técnico de la empresa Epcom Chile S.A.

La necesidad de desarrollo de este proyecto se origina en las empresas del rubro de las radiocomunicaciones, ya que debido al crecimiento a pasos a agigantados que ha presentado nuestro país en los últimos años en el área tecnológica ha desencadenado que el mercado de las radiocomunicaciones también haya crecido a nivel nacional. Lo anterior ha causado que las empresas que abarcan este mercado, luchan cada día entre sus pares por la obtención y mantención de sus clientes.

Epcom Chile S.A es una empresa que forma parte del mercado de las radiocomunicaciones la cual se encuentra conformada por una área de ventas, una de ingeniería y proyectos y otra dedicada a la reparación de equipos de radiocomunicaciones, el presente documento da a conocer el desarrollo de un proyecto que impacta a esta última, que es área del servicio técnico, la cual es un área de fuerte competición con sus pares. El área perteneciente a ventas de las empresas de este rubro presenta precios en el mercado muy similares entre ellas, por lo que se hace necesario entregar un servicio adicional que permita poder mantener a sus clientes por medio de un servicio de reparación de equipos, estos equipos pueden haber sido vendidos por ellos o no, por lo tanto al entregar un buen servicio pueden lograr la obtención de nuevos clientes que consideren sus diferentes servicios de radiocomunicaciones.

El documento que se presenta a continuación da a conocer el desarrollo de un proyecto que consiste en una aplicación Web en un entorno de intranet basado en el modelo cliente/servidor, para el servicio técnico de la empresa Epcom Chile S.A. En este documento se da a conocer la problemática actual de la empresa y el por qué se toma como solución una aplicación informática con estas características, dando a conocer las metodologías que fueron empleadas para su realización y como fueron manejadas.