

SERVICIO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO REMOTO



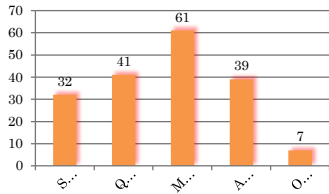
INTEGRANTES	CODIGO
ACUÑA CUSQUILLO, EZAÚ ROY	2009204450
HUAMAN CHUQUILLANQUI, LIZETH DAYSI	2009100480
LUYO HIJAR, JOSE FERNANDO	2009102460

DESCRIPCION DEL SERVICIO

- El servicio técnico de mantenimiento remoto consta de la instalación de un software que puede ser un programa de nuestra gama de servicio, como por ejemplo el programa Netop, Netretina EV, Radmin, Anyplace Control, etc.) que Gracias a Internet podemos brindar **soporte técnico remoto** a todos nuestros clientes. Si dispone de una conexión a internet (con una simple conexión con modem es suficiente) podemos acceder a su PC y solucionar muchos inconvenientes como virus gracias a nuestro **Soporte técnico remoto** a todo el valle del Mantaro, sin necesidad de llevar su equipo al técnico.

TABLA 1. ¿CON QUÉ FRECUENCIA REALIZA UD. SERVICIO TÉCNICO A SU COMPUTADORA?

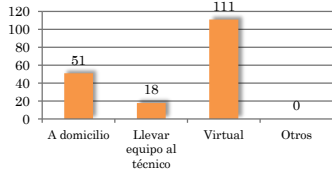
Gráfico 1. Frecuencia de uso



La mayoría de personas (61) realizan servicio técnico cada mes, a los cuales se podría captar para darles nuestro servicio, teniendo una buena cantidad de clientes mensualmente.

TABLA 4. ¿QUÉ TIPO DE SERVICIO TÉCNICO DESEARÍA USAR UD. PARA SU COMPUTADORA?

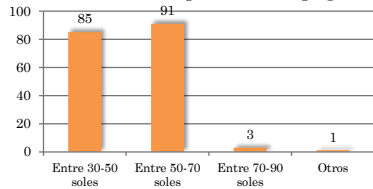
Gráfico 4. S.T. deseado



El 62% de la población encuestada, 111 personas, desearían usar el sistema virtual, viendo que la principal competencia sería el servicio a domicilio.

TABLA 5. ¿APROXIMADAMENTE UD. CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UN SERVICIO TÉCNICO PARA SU COMPUTADORA?

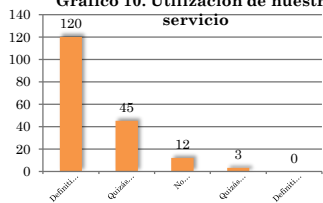
Gráfico 5. Disposición de pago



De acuerdo a los resultados se estima que las personas están dispuestas a pagar desde 30 hasta 70 soles, ya que no hay diferencia significativa entre estas.

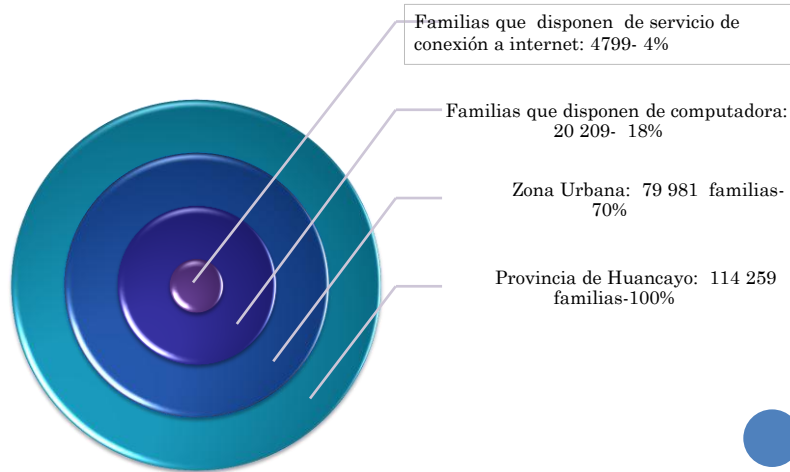
TABLA 10. SI EXISTIERA UNA EMPRESA QUE BRINDA SERVICIO TÉCNICO PARA COMPUTADORAS DE FORMA VIRTUAL ¿UD. ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZAR EL SERVICIO?

Gráfico 10. Utilización de nuestro servicio

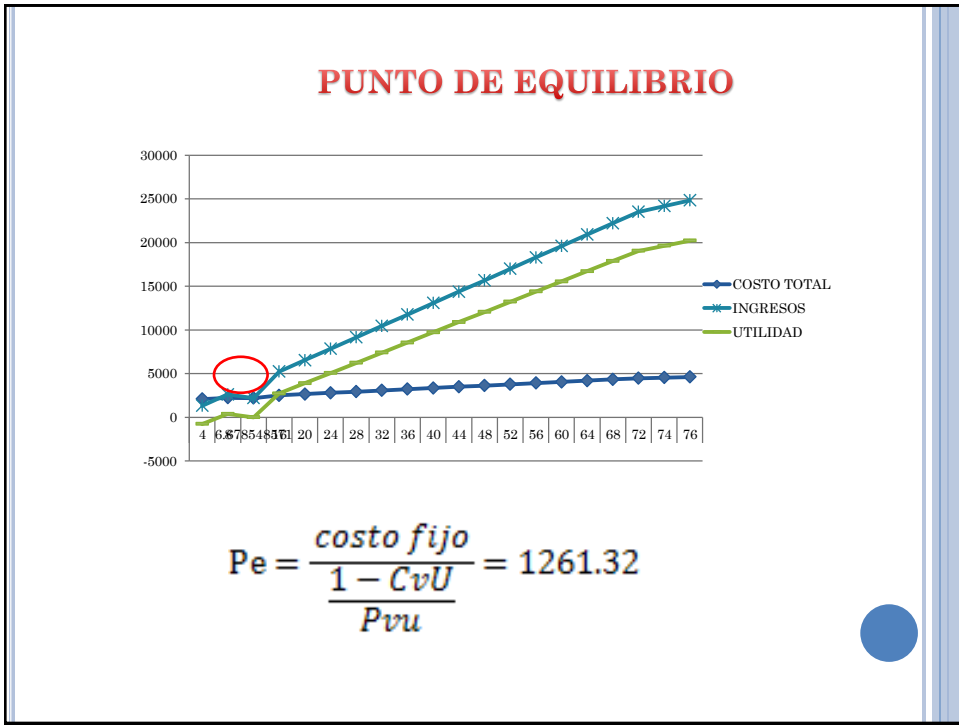
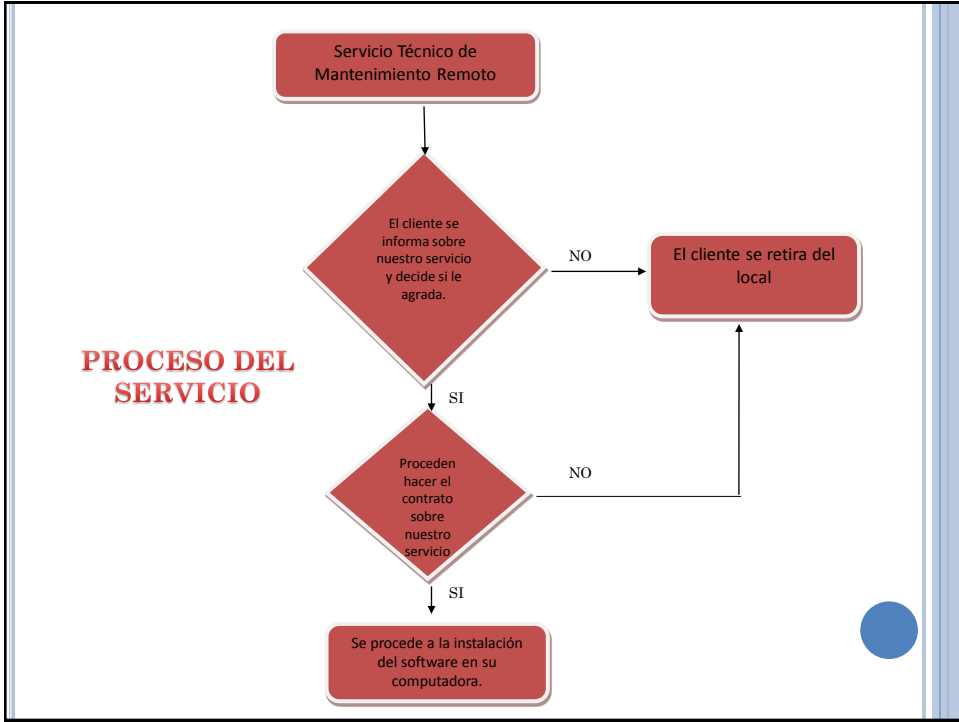


La mayoría de personas (107) definitivamente usarían nuestro servicio, lo cual nos garantiza que si podemos captar gran parte de clientes.

SEGMENTACIÓN



MERCADO	DESCRIPCIÓN
Potencial	4 799 familias que disponen de servicio de conexión a internet Luego de realizar la segmentación se tiene como mercado potencial a todas las familias que tienen internet, ya que necesitan de un servicio técnico para mantener bien su computadora, y así puedan utilizarla sin problema alguno.
Disponible	120 familias que disponen de servicio de conexión a internet Luego de realizar la encuesta a 180 personas se tiene que 120 familias necesitan el servicio y además quieren utilizarlo, estamos hablando del 67 % de personas que tiene la intención de utilizar nuestro servicio según nuestra encuesta.
Objetivo	100 familias que disponen de servicio de conexión a internet Luego de realizar un análisis grupal, nos hemos propuesto como meta a ser alcanzada a 100 familias que disponen de servicio de conexión a internet, considerándolas como parte de la demanda a ser atendida, estamos hablando del 83% de la población disponible, porcentaje el cual queremos captar para la utilización de nuestro servicio.



INDICADORES DE EVALUACIÓN: VAN TIR

COK	20%
VAN	17092.91
TIR	0.48

Periodo de Recuperación (PR): según lo determinado se puede ver que la inversión se puede recuperar en un periodo de dos años con un margen de utilidad mínimo.



CONTI - EMPRENDE
CENTRO DE EMPRENDIMIENTO CONTINENTAL



SERVICIO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO REMOTO



Informes:
conti-emprende@continental.edu.pe