

Actividad | #1 | Gestión Organizacional ERP

Tecnologías de Información para los Negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software

TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Alejandra Ibarra Carmona

FECHA:15/10/2024

Indicé

Introducción……………………….3

Descripción………………………..3

Justificación……………………… 4

Desarrollo……………………….. 5

Datos del negocio……………….5

Propuesta

de implementación……………..5

Conclusión………………………8

Referencias…………………….8

Introducción

En esta actividad se darán a conocer las marjoras que se implementaran en el proceso que seleccionamos también implementando el modelo ERP, este modelo se define como planificación de recursos empresariales y es un sistema informático que permite la gestión de todos los recursos al interior de una organización, Hoy en día la rapidez es un factor clave para mantener una venta competitiva en el mercado, tras esto se implementan también los MIS y los DDS estos son de suma importancia ya que de esta manera las empresas pueden administra sus recursos humanos,, financieros, físicos y tecnológicos pero más fundamental el tiempo que se invierte.

MIS (sistema de información para la administración) es un sistema integral que resume la visión general de la empresa, ofrece una variedad de presentaciones para la alta gerencia cuyo fin es agilizar la toma de decisiones integrando las personas, procedimientos y base de datos para lograr los objetivos, los MIS pueden clasificarse en contabilidad, finanzas, producción, mercadotecnia y recursos humanos.

DDS (sistema de apoyo a la toma de decisiones) este sistema va acompañado de un grupo de personas, procedimientos y base de datos junto con los dispositivos que ayudan a la toma de decisiones más ágil y está enfocado en el análisis de datos.

Descripción

El sistema ERP tiene sus ventajas y desventajas

* Ventajas:
* Automatización de procesos
* Información en tiempo real
* Reducción de costes
* Mejorar calidad de análisis
* Integración de la información en un mismo sistema
* Desventajas
* Genera un alto costo de implementación y mantenimiento
* Amplio tiempo de adaptación
* Necesidad de capacitación para todo el personal

Este software conecta con todas las partes de una organización ya que utiliza una base de datos compartida de tal forma que se reflejen todos los aspectos de las operaciones, por consiguiente, todas las áreas de la empresa comparten los mismos datos. Este software ERP depende de las dos tecnologías clave

* La base de datos compartidas
* Las redes

Esta base de datos compartida y representa el punto central del software ERP, por su parte las redes hacen posible la accesibilidad continua y se designan para módulos de áreas funcionales como administración, contabilidad, RH entre otros procesos.

Justificación

El proceso seleccionado devoluciones y garantías para buscar unas mejoras en la empresa Coppel SA de CV.

¿Por qué el proceso seleccionado necesita mejorar?

El proceso de devoluciones y garantías cuando se realizan en tienda es un proceso que conlleva tiempo, mas si es un cliente de contado ya que tenemos que esperar a que se recolecte el producto para devolver el dinero, en el caso del sistema se torna lento al ingresar numero de factura o número de cliente, cuando queremos seguir con el proceso de la devolución se hace lento al grado de salirse por completo del sistema, y tener que comenzar de nuevo con el proceso, cuando normalmente en menos de 3 min se le da una respuesta al cliente, eso hace que el cliente se moleste.

¿Por qué la propuesta puede mejorarlo?

La propuesta para poder mejorar es que apliquemos sistema ERP ya que podemos dar un mejor soporte a la automatización y los procesos, en este caso de devoluciones y garantías, al igual que chatbots esto con el fin de que el cliente pueda realizar estos procesos en su domicilio, estos procesos aportan las siguientes soluciones:

* Mayor productividad: optimiza y automatiza los procesos centrales del negocio.
* Reduce el riesgo: maximiza la velocidad y control del negocio y así prevenir los riesgos en este caso que el sistema se este saliendo cuando realizamos el proceso.
* IT mas simple: usando aplicaciones de ERP integradas que comparten las bases de datos esto para agilizar el buscar
* Experiencia de chatbot: Ya que simula una conversación humana con un usuario final, es decir nuestros clientes podrán solicitar al chat realizar una garantía o devolución y el chat podrá realizar ese trabajo solamente pidiendo factura o número de cliente ya que estará enlazado a nuestra base de datos

¿Cuál es el mayor incidente con este proceso que conlleva una desventaja para el negocio?

La mayor desventaja que conlleva las garantías y devoluciones es que el sistema se encuentra lento al realizar el proceso y no carga la información de manera correcta estos factores generan insatisfacción, e incertidumbre en los clientes ya que con esto nos trae de igual manera la consecuencia de que su calificación en nuestro índice de satisfacción al atenderlo sea mala, es por eso que se realizaran algunos cambios y con el chatbot mejorara nuestra forma de resolver al cliente.

¿Cuál es el impacto que se genera ante la implementación de esta propuesta?

La implementación de esta propuesta tiene un impacto positivo tanto para la tienda como para los clientes

* Para el cliente: el proceso será más rápido sin necesidad de salir de casa ya que interactuara con nuestro chatbot que les resolverá dudas e incluso les realizara el trámite.
* Para la empresa: Al desarrollar estas nuevas tecnologías nuestra empresa nos reduce los costos, el tiempo y la precisión de evaluar los riesgos e incluso que nuestra evaluación que se mencionó que es ISA mejore y así nosotros evaluar cómo se sienten nuestros clientes con este cambio de nuestros chatbos ya que sentirán que los atiende personal de tienda.

Desarrollo

* Datos del Negocio

Nombre del negocio

Coppel SA de CV

Descripción breve del proceso seleccionado

El proceso que seleccione fue garantías y devoluciones el cual en esta tienda es un poco tedioso el lidiar con el sistema cuando intentamos realizar el proceso de garantía o devolución, tradicionalmente el cliente acude a tienda a realizar dichos procesos lo cual nos ayuda para así poder realizar cambios dentro de nuestro sistema e incluso hacer que el cliente lo pueda realizar desde domicilio.

Tecnologías por implementar para mejorar el proceso seleccionado

1. ERP (Enterprise Resource Planning):

Permite mejorar la experiencia y relación que tenemos con nuestros clientes, es decir que nuestro sistema ERP pondrá toda la información de nuestros clientes en un solo lugar, para que así nuestra base de datos no sea lenta y poder buscar información del cliente de manera rápida sin que el sistema cierre sesión

1. CRM (Customer Relationship Management):

Este sistema nos permite que el cliente tenga una experiencia de una compra satisfactoria después de que haya devuelto su producto dañado o que no cumple con sus expectativas, esto nos ayudara a competir con los mercados. De igual manera el CRM servirá para la toma de decisiones a nivel gerencial y así lograr más oportunidades de venta

1. Chatbots con IA:

Permite brindar al cliente atención inmediata, ayudando a resolver dudas sobre sus devoluciones cuando aplican y como realizar el proceso desde cero y la experiencia de atención es 24/7 a la hora que el cliente necesite le pueden ayudar

Estas tecnologías que se implementaran para la mejora ayudaran bastante a mejorar la experiencia de los clientes, y así poder generar una mayor competencia en el mercado siendo una de las empresas con mejor atención y servicio.

Herramientas y Sistemas de información para mejorar el proceso de solicitud de crédito.

ºº ERP

* + 1. Odoo
    2. Infor

Ventajas de Infor

º Experiencia de usuario: La plataforma será de más fácil uso para el usuario es decir los empleados podrán operar de forma más rápida esta plataforma si es que cliente acude a tienda a realizar devoluciones o garantías.

º Personalización: Se adapta a las necesidades especificas en diferentes industrias para mayos flexibilidad y en este caso en Coppel nos ayudara a que solo se cree para atender especialmente esta área de oportunidad y que no comparta base de datos con ningún otro sistema.

Desventajas de Infor

º Costos: aunque el precio base puede parecer atractivo los costos adicionales de cambios o personalización de este pueden ser mas costo, si nos pudiera ayudar mucho mejor este sistema, pero el costo es elevado.

º Curva de aprendizaje: puede ser complejo de implementar y requiere una capacitación adicional y adecuada para su manejo a la hora de atender un cliente.

Ventajas de Odoo

º Versatilidad: Nos cubrirá casi todas las áreas de la empresa no solo la seleccionada para una mejora, lo que nos reduce el tener varios sistemas para la atención de nuestros clientes.

º Personalización: Se adapta a cada una de las necesidades de las empresas, como queramos que se genere el nuevo sistema para nuestra empresa.

º Costo: Si nuestra empresa es pequeña o mediana la versión gratuita que ofrece es de código abierto, será de mucha ayuda así no se genera costo extra y los ingresos pueden aumentar.

Desventajas de Odoo

º Compatibilidad: Puede que tengamos problemas de compatibilidad si ya nos encontramos usando otros sistemas

º Actualizaciones: Las nuevas versiones que se generen pueden ser inestables y no siempre son compatibles, esto nos puede generar que se cierre nuevamente sesión cuando estemos atendiendo a nuestros clientes.

Beneficio de la propuesta: en ambos sistemas de información nos ayudaran a que el proceso sea más fácil sin tener tantos erros, aunque por elección para el tipo de empresa seria por Infor ya que es fácil de operar y no comparte base de datos.

ºº CRM

* + 1. Zendesk Sell
    2. Efficy CRM

Ventajas de Zendesek Sell

º Soporte al cliente: Es confiable y de gran ayuda al momento de realizar cualquier tramite en tienda

º Integración: Se integra bien con otras plataformas y herramientas que ya se estén usando en tienda, así podríamos compartir base de datos y hacer tramites de forma más fácil

Desventajas de Zendesek Sell

º Carga de datos: En ocasiones la carga de datos puede ser lenta y eso es lo que tratamos de mejorar en nuestra empresa, y esta es una desventaja enorme.

º Funciones Faltantes: Falta la funcionalidad de facturación y la integración de fotos puede ser compleja ya que si cliente quiere enviar evidencia de productos dañados no podríamos subirlo a la plataforma

º Limitaciones en Personalización: Hay ciertas limitaciones de cómo podemos diseñar de acuerdo con nuestras necesidades.

Ventajas de Efficy CRM

º Gestión de Datos: Excelente para la gestión y análisis de datos de ventas y clientes, super perfecto para no tener problema con la consulta de datos.

ºControl en Tiempo Real: Permite un seguimiento en tiempo real de las oportunidades de negocio.

Desventajas Efficy CRM

º Documentación limitada: A pesar del potencial tan alto que tiene la documentación con los códigos no son los suficientes y esto podría no ayudar con la base de datos creada para hacer más rápida la búsqueda

º Complejo de implementar: El proceso de implementación puede ser costoso y requiere demasiado tiempo para que se puedan aprender, se considera un buen programa, pero por el tiempo en el que se necesita capacitar a los empleados podría no resultar el mejor.

Beneficio de la propuesta: Ambos sistemas que se describen son buenos para análisis de datos de ventas de clientes, para así poder realizar cualquier tipo de movimiento no solo en devoluciones y garantías si no también referente a la venta de cualquier artículo.

ºº Chatbots

Ventajas de BotCore

º Personalización: Permite crear chats con inteligencia artificial para que nuestros clientes sientan que están hablando con personas de tienda.

º Eficiencia: Automatiza interacciones repetitivas y sencillas

º Disponibilidad: Los bots pueden estar disponibles las 24 horas, mejorando la experiencia del usuario y haciendo más ameno su proceso a realizar.

Desventajas de BotCore

º Costo inicial: Los costos iniciales son elevados por la implementación y mantenimiento que requiera cada vez que haya actualizaciones

º Limitaciones creativas: una de sus desventajas tiene dificultades con tareas creativas que requieren intuición a humana.

º Falta de empatía: Los bots no pueden ofrecer el mismo nivel de empatía que el que se puede ofrecer en tienda física, pero si pueden atender a los usuarios de una forma debida.

Beneficio de la propuesta: Es ideal para mandar notificaciones rápidas para mantener al cliente informado de cualquier proceso que se haya quedado pendiente por resolver, ya que su interacción es más avanzada y automatizada.

Conclusiones

Podemos concluir que en esta actividad aprendimos los diferentes tipos de tecnologías de la información que existen y como cada una se adapta a las necesidades de cada empresa, claro que son importantes cada una de ellas, son esenciales para mejorar la productividad y la eficiencia en la empresa, en este caso sería la gestión de base de datos ya que ahí es donde almacenamos información no solo de clientes sino también de inventarios y transacciones lo que permite a gerencia tomar decisiones más simples y de forma más rápida y veraz. Al igual en las empresas el ayuda a reducir el tiempo y automatizar procesos de pago y contabilidad y así también se reducen los costos.

Los Software de gestión de proyecto es una herramienta impredecible para gestionar proyectos de forma eficiente, claro con cada uno sus características así la empresa podrá tener organizadas mejor sus actividades designadas para cada integrante de la empresa.

# **Referencias**

(s.f.). Obtenido de Compara Software : <https://blog.comparasoftware.com/beneficios-de-un-crm/>

(s.f.). Obtenido de MHA : <https://mhaconsulting.mx/blogs/blog-mha/ventajas-y-desventajas-del-chatbot-cuando-conviene-usarlos>

(s.f.). Obtenido de Odoo: <https://www.odoo.com/es_ES?network=o&utm_source=bing&utm_medium=cpc&utm_campaign=MX-ES-ERP&utm_term=herramientas+erputm_gclid%3D&msclkid=a6cbbe76d1b1142f13c9d97b392a5576>

(22 de 11 de 2023). Obtenido de IBM : <https://www.ibm.com/es-es/think/insights/enterprise-resource-planning-advantages-disadvantages>

*Efficy CRM* . (s.f.). Obtenido de <https://efficydev.efficy.com/es/>

*Zendesek CRM* . (s.f.). Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/sell/>