

Actividad 1 - Gestión Organizacional-ERP (Sistema de planificación de recursos empresariales).

Ingeniería de software 1.

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez.

Alumnos: Carlos Ariel Nicolini.

Fecha: 02/10/2023

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
• Datos de negocio	6
• Propuesta de implementacion	6
Conclusión	11
Referencias.....	12

Introducción

Muchas empresas o PyMes tienen actividades que no están automatizadas en sistemas, que con frecuencia se soportan en hojas de Excel desarrolladas individualmente por los usuarios implicados en cada una de las funciones. Un software de gestión unifica la operación de todas las áreas del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa. Es muy importante que cada área tenga claro y definido su objetivo como sus metas. Esto da una garantía de direccionar su negocio más fácil y eficazmente.

Un sistema de gestión (ERP, CRM, SGA, DMS, BPM, B.I. entre otras) es una herramienta que permite a la empresa controlar, planificar, organizar y automatizar las tareas administrativas de una organización. Esta herramienta permite analizar los rendimientos y los riesgos de una empresa, con el fin de otorgar un ambiente laboral más eficiente y sostenible.

En esta oportunidad aplicaremos una solución ERP (Enterprise Resource Planning).

Descripción

En esta actividad revisaremos el proceso de solicitud de un servidor Windows virtual nuevo ya sea para un proyecto nuevo o migración de un servidor Windows existente.

Este proceso se encuentra en funcionamiento pero al ejecutarlo se notan muchas fallas (a mi parecer) que producen un retraso importante en su solicitud, creación y entrega, además que se tiene un número considerable de servidores nuevos que no cumplen con un estándar de hardware, configuración y además no se tiene información de las áreas dueñas de dichos equipos.

Justificación

En esta actividad realizaremos una revisión de proceso actual para solicitar un servidor Windows virtual. En la actualidad el usuario solicita servidores y estos son entregados sin una previa revisión y sin mayor contexto. Estos deberían pasar primeramente por el área encargada del sistema operativo para su revisión y posterior

Por qué el proceso seleccionado necesita mejorar?

La solicitud de nuevos servidores Windows virtuales, los cuales son solicitados para nuevos proyectos de la empresa o migraciones de servidores ya existentes. El detalle que se presenta en este tipo de petición es que no se tiene un control y entendimiento de la necesidad de dicho servidor y por consiguiente lo necesario que debe tener.

Por qué la propuesta puede mejorarlo?

Este proceso tal cual como esta hoy en día no tiene en consideración lo necesario para el sistema operativo o aplicativo que va a estar corriendo en el servidor, derechos, accesos, información del área dueña ni implicados en su puesta en producción.

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

Este proceso como se encuentra funcionando genera fallos en servidores que no cumplen con los requerimientos estándar de Windows, ni de sus aplicaciones, configuraciones no estándar, instalación de agente de seguridad incompletos, accesos a cuentas no seguras y todo eso conlleva a retrasos de entrega o puesta en producción de servidores y aplicaciones.

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

Esta implementación generara los siguientes impactos

- Los servidores nacerán con los recursos necesarios para el sistema operativo y sus agentes (como antivirus, agentes de inventarios, etc.), en cuestión de procesadores, memoria, distribución de discos y tamaños.
- Los recursos necesarios para aplicativos o SQL serán agregados a los necesarios del sistema operativo para un buen funcionamiento tanto del sistema operativo como aplicativos y manejadores de base de datos.
- Los servidores serán catalogados según su criticidad futura y serán tratados acorde a su operación e impacto.
- Se tendrá la información del área dueña de los servidores, de los servicios que vivirán en él y su impacto al momento de una falla. Esto también nos facilitara la toma de decisiones y obligaciones en brechas de seguridad detectadas y su remediación.
- Se reducirá el número de servidores huérfanos, los cuales generan detalles y retrasos al momento de entender su función e impacto al momento de falla.

Desarrollo

Datos del negocio

En nuestra propuesta analizaremos una modificación y mejora en el proceso de solicitud de servidores virtuales Windows de la compañía Coppel. Dichos servidores son utilizados tanto en ambiente productivo, como desarrollo, QA y pruebas. Son de vital importancia para los procesos del negocio, para futuros proyectos de implementaciones de herramientas nuevas como migraciones o mejoras de las ya existentes.

A continuación explicaremos las distintas herramientas/sistemas que hay en el mercado para tal fin, con una breve explicación, sus ventajas y sus desventajas.

ERP

Planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés, enterprise resource planning) son los sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios. La manera más simple de definir un ERP es pensar en todos los procesos de negocio centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR.HH, fabricación, cadena de suministro, servicios, procurement, y otros. Entre las más importantes mencionaremos las siguientes:

SAP

Es una empresa multinacional alemana dedicada al diseño de productos informáticos de gestión empresarial, tanto para empresas como para organizaciones y organismos públicos. Los productos de SAP se centran en la planificación de recursos empresariales (ERP).

Ventajas:

- Software personalizado y funcional.
- Portable
- Compatible con otras aplicaciones.
- Capacidad estadística.

Desventajas:

- Es un software de difícil uso para los trabajadores.
- Implementación lenta.
- Altos costes.
- Actualizaciones constantes.
- Gastos de personal.

Odoo

Es un software ERP de gestión empresarial, que ha ido creciendo mucho a lo largo de los años, es cada vez potente y está más pulido gracias a la evolución diaria, alimentada por un flujo constante de mejoras oficiales y de la comunidad de usuarios.

Ventajas:

- Prueba gratuita.
- Precio accesible.

- Localizacion (Adaptado a la contabilidad y necesidades de varios paises de Latinoamerica y España).
- Solido (con muchos años en el mercado y una gran comunidad).
- Muchas opciones para personalizar y adaptar a las necesidades de cada negocio.

Desventajas:

- Complejidad de versiones y licencias.
- Version gratuita dificil de instalar.
- Pensada para crecer (vas a necesitar un profesional para ayudarte a implementarlo en una empresa mediana si quieres sacarle el maximo potencial).
- Demasiado completo para profesionales freelance y microempresas.

CRM

Por sus siglas en ingles para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de practicas, estrategias comerciales y tecnologicas enfocadas en la relacion con el cliente. Contando con un sistema de CRM, las empresas de todos los tamaños pueden mantenerse conectadas con los clientes, optimizar los procesos, mejorar la rentabilidad e impulsar el crecimiento del negocio. A continuacion explicaremos una en especial.

HubSpot

Es un software ideal para optimizar las actividades de marketing, ventas y atencion al cliente. Tiene diversas funcionalidades que te permiten gestiomar tus contactos, conversar con ellos, enviarles correos, mendajes o llamadas, tener su informacion a la mano entre otras cosas.

Ventajas:

- Mejora tu proceso comercial

- Automatización para optimizar tus procesos.
- Puedes vincular HubSpot directamente con tu email.
- Tiene funcionalidades básicas gratuitas.
- Puedes escalar las funcionalidades paulatinamente.

Desventajas:

- Los precios pueden elevarse.
- Es difícil de configurar e implementar.
- Los workflows y automatizaciones importantes solo están disponibles a partir del plan Pro.
- El CRM puede no estar tan “Configurable” para procesos de venta muy específicos.
- Si manejas muchos contactos, con Marketing hub deberás pagar extra.

KMS

Un sistema de gestión del conocimiento (KMS) es una herramienta que usan las empresas para organizar la documentación, las preguntas frecuentes y otros tipos de información en formatos de fácil acceso para clientes internos y externos. Daremos el siguiente ejemplo del sistema.

Helpjuice

Es una herramienta de base de conocimiento que incluye análisis enriquecidos, búsqueda inteligente e instantánea, múltiples idiomas y marca totalmente personalizada.

Ventajas:

- Capacidad de búsqueda.
- Facilidad de gestión de categorías.
- Capacidad de solicitar personalización se ve muy favorecida.
- Cumple con todas las solicitudes de forma rápida y perfecta.

Desventajas:

- La exportacion de articulos podria mejorarse.
- No se puede exportar documentos en Word.
- Eleccion del tamaño de fuente o consistencia.
- Edicion de tipo de palabra para articulos.

Chatbot

Es un programa informatico que utiliza inteligencia artificial (IA) y procesamiento natural del lenguaje (PNL) para comprender las preguntas de los clientes y automatizar las respuestas, simulando una conversacion humana. A continuacion nombraremos una.

Whatsapp Business

Aplicación móvil diseñada para pequeñas empresas que tienen un canal de venta y atención al cliente reducido y pueden gestionarlo por si mismas.

Ventajas:

- Mejora la atención al cliente.
- Facilita la captación de audiencia.
- Esta habilitado para compartir diversos formatos.
- Permite automatizar la interacción.
- Funciona para la comunicación interna.
- Provee información lista para analizar.

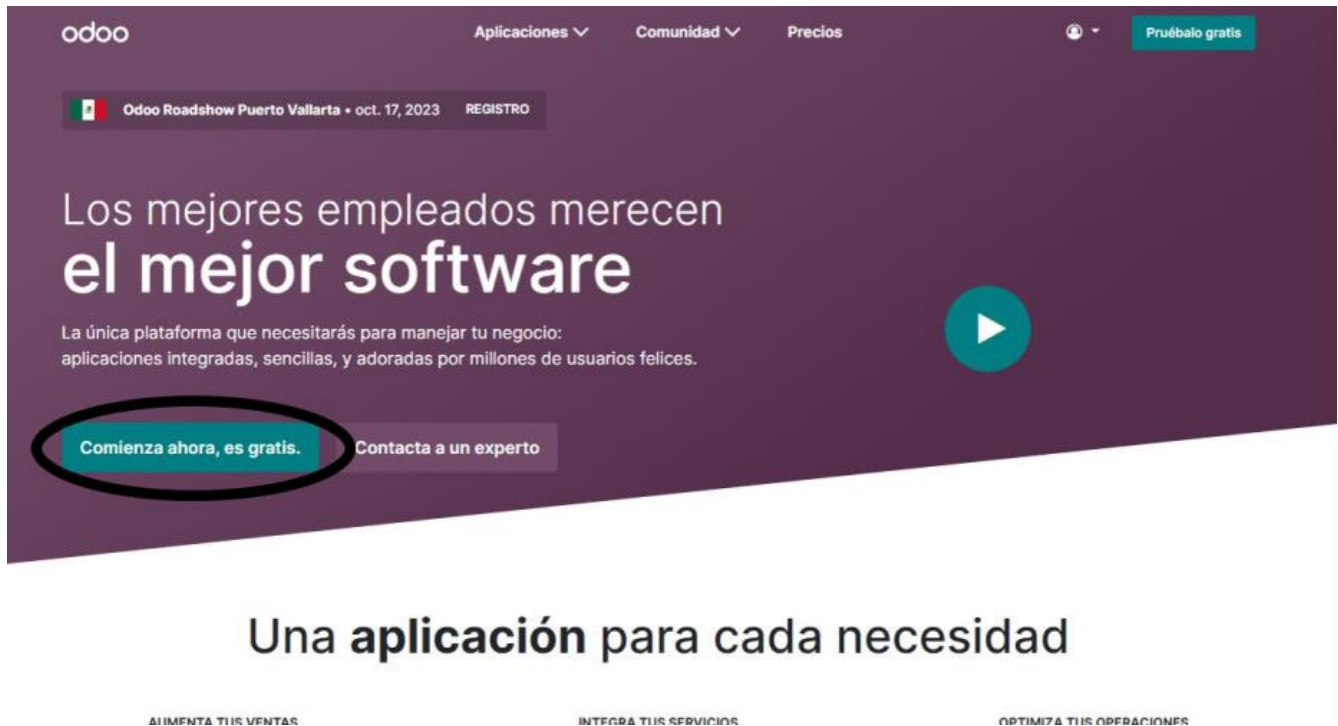
Desventajas:

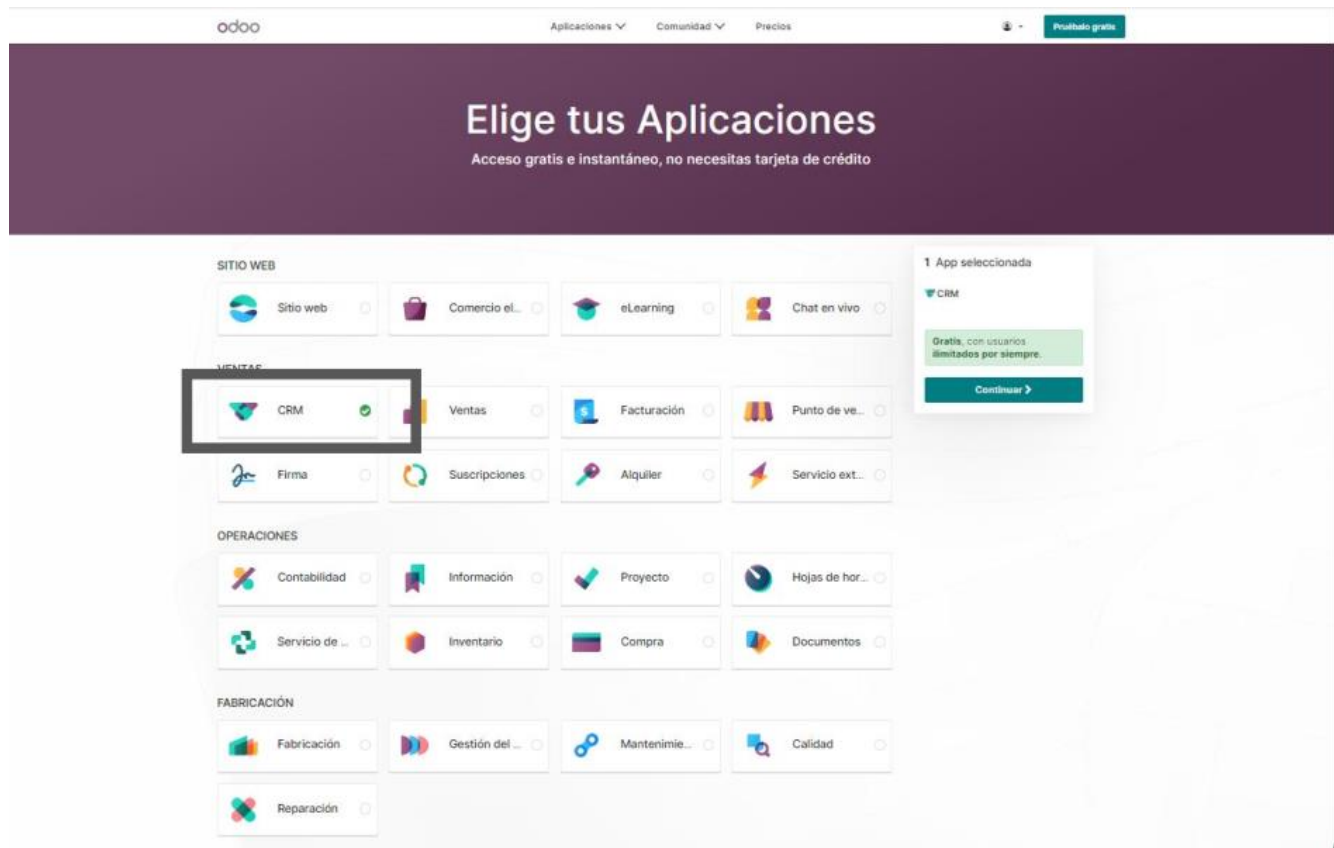
- Su automatización es limitada, de momento.
- Conlleva una mayor exigencia por parte del cliente.
- Interviene en un canal de comunicación personal.

- La API implica la contratacion de servicios.

Propuesta de implementación

En esta parte de la actividad mostraremos la implementación de la mejora del proceso de solicitud de servidores virtuales windows por parte de nuestros clientes (todos nuestros clientes son internos), donde tendremos un plan de solicitud, implementación y costos.





Odoo | Empiece

Acceso instantáneo.

Nombre y apellidos
Carlos Nicolini

Email
elfoludo@gmail.com

Nombre de la empresa
Carlos

Número de teléfono
+526671763020

carlos.odoo.com

País
México

Idioma
Español

Tamaño de la empresa
más de 250 empleados

Interés primario
Soy un estudiante

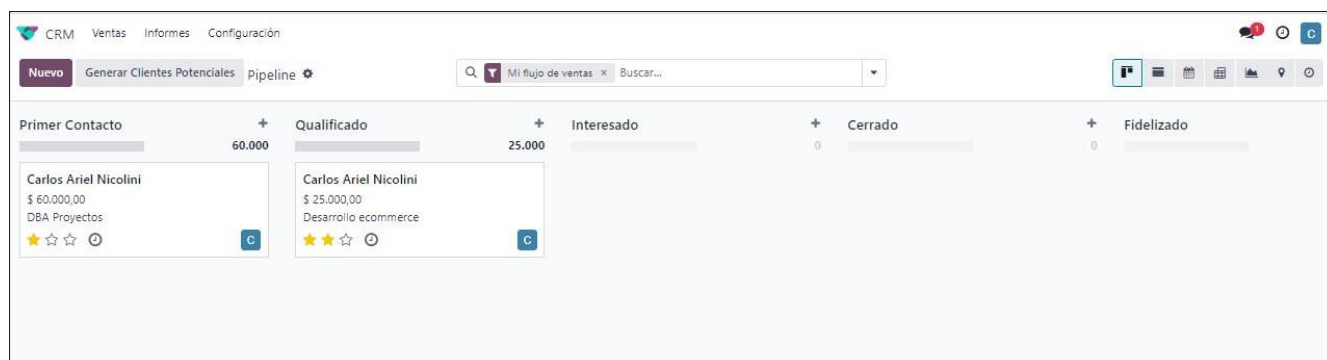
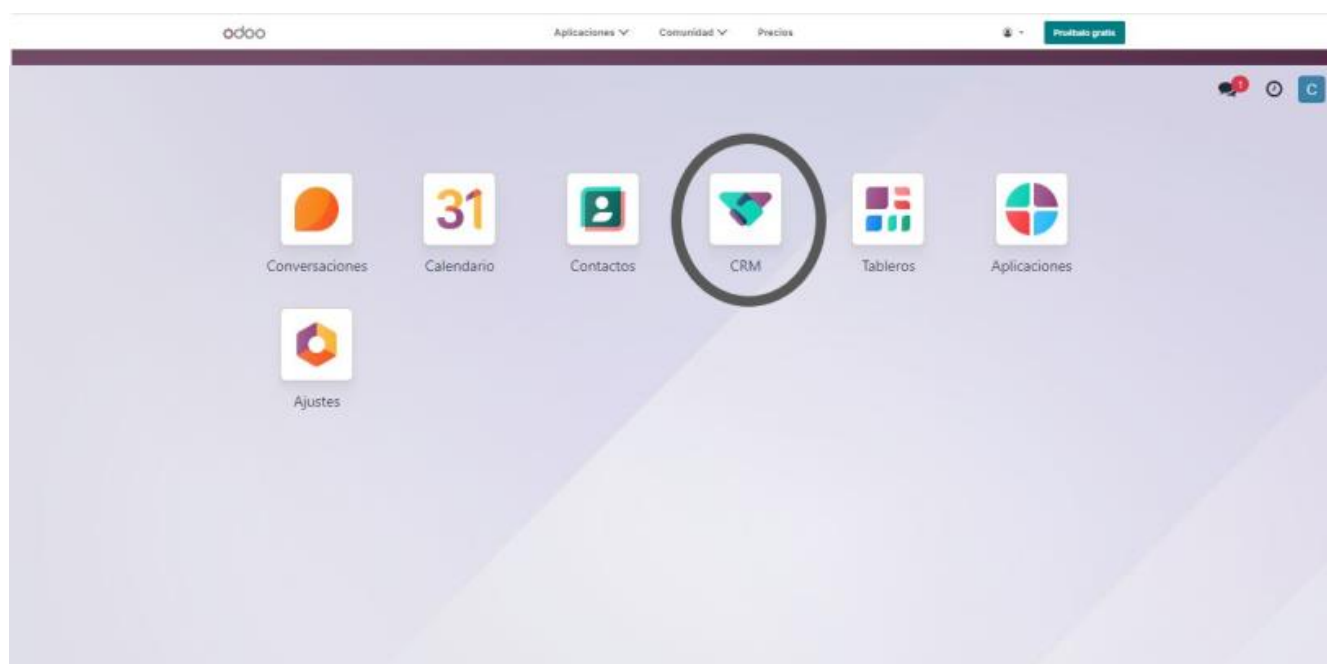
Al hacer clic en **Empieza ahora**, acepta nuestro [Acuerdo de suscripción](#) y [Política de Privacidad](#).

[Cambie la selección de aplicaciones](#) **Empieza Ahora**

Nür Alsahaid

Con la mayoría de los sistemas, obtienes el 70% de lo que esperabas. Con Odoo, obtienes más de lo que esperabas. Ustedes transformarán el mercado.

Bienvenido a Odoo



El ejercicio realizado fue subido al repositorio de github en el siguiente enlace

<https://github.com/CarlosNico/Tecnolog-as-de-Informaci-n-para-los-Negocios>

Conclusión

En todo proyecto ya empresarial o de negocio, es muy importante la planeación y la administración, por eso es muy necesaria contar con una herramienta que nos ayude a automatizar y administrar los procesos que llevan a cabo todas las distintas áreas del negocio para una correcta administración y podamos tener unos resultados coherentes y tener una homogeneidad en la información.

Referencias

Stark, K. (2021, June 1). Sistema de gestión ¿Qué es? ¿Cuántos tipos hay? *Evaluando ERP*.

<https://www.evaluandoerp.com/software-erp/sistema-de-gestion/>

¿Qué es ERP? Los beneficios de un Sistema ERP. (n.d.). SAP. Retrieved October 9, 2023, from

<https://www.sap.com/latinamerica/products/erp/what-is-erp.html>

Wikipedia contributors. (n.d.). *Sistema de planificación de recursos empresariales*.

Wikipedia, The Free Encyclopedia.

[https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema de planificaci%C3%B3n de recursos empresariales&oldid=153586130](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema_de_planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresariales&oldid=153586130)

Franzolini, D. (2023, January 2). *Ventajas y desventajas de WhatsApp como canal para empresas*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/marketing/ventajas-desventajas-whatsapp>

García, M. L. (2023, August 31). Odoo, qué es, ventajas y desventajas. *Recursos para Emprendedores*. <https://recursosparaemprendedores.com/odoo-que-es-ventajas-y-desventajas/>

Mailclick. (2023, January 26). *HubSpot ventajas y desventajas: te lo contamos todo*. Agencia de inbound marketing; Mailclick Marketing Digital. <https://www.mailclick.com.mx/hubspot-ventajas-y-desventajas/>

¿Qué es un CRM y cómo funciona? (n.d.). Salesforce. Retrieved October 9, 2023, from <https://www.salesforce.com/mx/crm/>

Sánchez, M. (2022, March 14). *Helpjuice: Gestión de contenidos de manera sencilla (2023)- Comunicare*. Comunicare - Agencia de Marketing Online.

<https://www.comunicare.es/helpjuice-herramienta-de-base-de-conocimientos-2023/>

SAP: Ventajas y desventajas. (2019, October 25). Guía empresas en España & LATAM, actualidad SEO, marketing y empresa.

<https://www.guiaserviciosproductos.com/analisis-productos-mercado/sap-ventajas-y-desventajas.php>

Sistema de gestión del conocimiento - Freshdesk. (n.d.). Freshworks.com. Retrieved October 9, 2023, from <https://www.freshworks.com/latam/freshdesk/knowledge-management-system/>

Ventajas y desventajas de Odoo. (2022, October 24). *Kaizen*.

<https://kaizenstep.com/ventajas-y-desventajas-de-odoo/>

Wikipedia contributors. (n.d.-a). *Gestión de Relaciones con el Cliente*. Wikipedia, The Free Encyclopedia.

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Gesti%C3%B3n_de_Relaciones_con_el_Cliente&oldid=154057438

Wikipedia contributors. (n.d.-b). *SAP SE*. Wikipedia, The Free Encyclopedia.

https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=SAP_SE&oldid=152717621

