

**DISEÑO DE PROCESOS DE SOFTWARE**  
**INGENIERÍA EN DESARROLLO DE SOFTWARE**  
**SEMESTRE IV**

Diseño de Procesos de Gestión del SDLC a la Medida para:  
**Votaciones en Conjunto Residencial**

**Elaborado por:**

Cesar Alejandro Antolínez  
Daniela García Díaz  
Juan Felipe González  
Juan Pablo Lara

**AÑO**  
2018

## **Estimación del mercado:**

- Cliente: Principalmente atendemos clientes con problemas a nivel administrativo o gerencial, que desean soluciones moldeadas y propias a su necesidad.

Actualmente, nos enfocamos en clientes que podemos generalizar como organizaciones o empresas, los cuales cuentan con la capacidad de pagar por nuestros productos entre 50 y 150 millones de pesos. Por lo tanto, nos centramos en localidades como Suba, Kennedy, Engativá, Usaquén y Chapinero en la Ciudad de Bogotá, ya que en estas zonas hay alrededor de 663.285 microempresas y 47.098 pequeñas empresas.

- Empresa: Nuestra empresa es una casa de desarrollo, especializada en software a la medida multiplataforma, donde manejamos una meta mínima de ventas de 200 a 250 millones de pesos anuales, lo que equivale a vender de 3 a 6 productos. Para cumplir estas metas necesitamos un proyecto nuevo cada 4 meses, aproximadamente de 65 millones. Llegado el caso, un buen indicador es tener un proyecto cada 6 meses, pero sobre los 150 millones.

Por lo tanto, nuestro ingreso principal son los nuevos productos, fabricados por nuestro personal especializado. No obstante, contamos con línea de mantenimiento a aquellos clientes que necesiten mejoras.

Por otro lado, no tenemos servicio de soporte ya que las aplicaciones que ofrecemos son de estructura básica y fácil usabilidad.

## **Análisis de competidores:**

- Intensidad de la competencia: Las empresas desarrolladoras de software se están comprometiendo con los clientes en dar soluciones a la medida, lo que genera que necesiten servidores y programas más especializados que requieren un menor tiempo para el desarrollo de productos óptimos. Por ejemplo, soluciones ERP, CRM, CMS, así como el desarrollo de posicionamiento de sitios web SEO, LEO o SMO por medio de programas como PHP, JAVA, .Net, PYTHON, etc.

Por otro lado, las empresas desarrolladoras de software se han especializado en nuevos frameworks como Zend Framework, Phalcon, Yii, Codeigniter, Symfony2 y Laravel. Así como también en el uso de motores de bases de datos como MS SQL, PostgreSQL, Mongo DB y Oracle, mediante desarrollo con metodologías ágiles como Scrum.

- Competidores actuales: Algunas de las empresas desarrolladoras de software para la toma de decisiones son: Cidenet, Ingeneo, PSL, SoloSoft, Irius y 3 Creatives.
- Productos sustituidos: El avance tecnológico ha permitido que los desarrollos del software sean a la medida del cliente ya que ninguna microempresa, pyme o gran empresa presenta las mismas necesidades. Por lo tanto, deja de ser práctico y rentable construir plantillas de uso general.
- Poder negociador con proveedores y clientes: Respecto a los proveedores, las empresas de software mantienen una relación establecida mediante las diversas licencias de los programas que manejan para la construcción de sus productos.

Por su parte, la comunicación con los clientes se realiza por medio de las redes sociales comunes (WhatsApp, Facebook, Twitter, Skype), uso del correo electrónico y por medio de llamadas virtuales que se conectan automáticamente con el Callcenter.

- Ejemplo:
  - Empresa PSL:

Esta empresa se dedica a desarrollar software usando como técnica principal, el desarrollo ágil Scrum.

PSL está compuesta por dos grandes líneas de negocio: servicios de outsourcing de TI (desarrollo de software, aplicaciones web, aplicaciones móviles, aplicaciones de misión crítica, software factory, outsourcing de recursos, BPO) y el desarrollo de productos pre-programados de software (sistemas de gestión empresarial ERP, sistemas de gestión de garantías, plataformas web-banking, entre otras).

PSL se enfoca en mostrar sus servicios a través de su página web, donde los posibles clientes pueden entrar a ver sus ventajas y otros clientes con los que han trabajado.

También cuentan con un correo para dar soporte a información solicitada de una persona natural y sus líneas telefónicas.

Uno de los productos que PSL sustituye del mercado es el software transaccional de los bancos. PSL propone un software que comercia

con dinero a través de la web y una solución que también trabaja con dinero de un cliente de banco a través de su teléfono, a esto lo llama Mobile Banking. Esto renueva un poco las formas en que las personas realizan las transacciones en un banco.

PSL también propone la posibilidad de que un negocio pueda ofrecer a sus clientes realizar pagos a través de un botón de pagos electrónicos, este sistema centralizado y estandarizado, reemplaza la antigua forma de realizar pagos lo que hace que la transacción sea mucho más segura.

Como se había mencionado anteriormente PSL, tiene su propia página web (<http://www.psl.com.co/>) para poder consultar sus productos y también posee un correo electrónico para realizar consultas o preguntas ([psl@psl.com.co](mailto:psl@psl.com.co)). Otro medio de comunicación son las líneas de teléfono existentes ((571) 623 69 99).

Por último, tiene un formulario para enviar mensajes, preguntas o algún tipo de consulta, el cual solicita datos básicos como el nombre, apellido, correo electrónico, empresa y mensaje.

### **Valor propio de la empresa:**

Nuestra empresa tiene una buena imagen y publicidad en cuanto a los clientes, ya que brindamos satisfacción y eficacia en cada proyecto. Estipulamos un tiempo aproximado de entrega del software y sobre él trabajamos brindando confianza y seguridad en las entregas de los proyectos.

Nuestra principal meta es que el cliente se sienta a gusto con el software que desarrollamos, y que también sienta satisfacción por el servicio, confianza y el respeto que brindamos en todo caso.

Somos un grupo de personas que velan porque sus clientes encuentren exactamente lo que necesitan.

- Actividades que generan valor: Brindamos un asesoramiento antes y después de entregado el software para que el usuario tenga una mejor interacción con el sistema y así, crear lazos entidad – cliente.

La empresa trabaja centrada en el cliente, teniendo en cuenta el conocimiento del usuario, prestando atención y brindando solución a las incidencias.



Extraído de: <http://cmigestion.es/2013/09/17/planificacion-estrategica-iv-la-cadena-de-valor/>

- **Actividades Primarias:**
  - Desarrollo tecnológico: Contamos con programadores que ayudan y favorecen a la empresa en los proyectos, los cuales, tienen conocimientos en documentación de software para la calidad y eficacia de cada proyecto.
  - Logística interna: Almacenamiento de datos del cliente y del negocio, acceso a clientes y desarrolladores.
  - Operaciones: Montaje del proyecto, sesiones y servidores
  - Logística externa: Procesamiento de pedidos y manejo de reparación de errores e informes
  - Marketing y ventas: Contamos con promociones, publicidad, exposiciones, pagina web y propuestas.
  - Postventas: Brindamos soporte después de la entrega del proyecto y capacitaciones para antes de que el usuario interactúe con el sistema, resolución de problemas e incertidumbres, quejas y reclamos.
- **Actividades de apoyo:**
  - Recursos humanos: Respaldar la contratación de nuevos ingenieros y todo el personal requerido. Brindamos capacitación a los usuarios y trabajadores de la empresa para tener una mejor relación y efectividad al momento de enlazar conversaciones y nuevos proyectos.
  - Infraestructura de la empresa: Administración general, planificación, finanzas, contabilidad, asuntos legales gubernamentales y administración de calidad.

### **Diferenciadores:**

- Capacidad de desarrollo de software desde el inicio, sin uso de plantillas, de acuerdo con los requerimientos o necesidades de los clientes, para ello se hará contacto presencial con el cliente en su establecimiento de tal manera que el cliente pueda darnos a conocer sus necesidades y podamos, en sus

mismas instalaciones y servidores, desarrollar el producto requerido, con el fin de generar respaldos de la información.

- Conocimiento de herramientas de punta como lo son PHYTON, C# varias librerías de JavaScript con licencias acreditadas.
- Frente a PSL:
  - PSL está enfocada a desarrollar software transaccional como bancas digitales, PSE o incluso un ERP. Nuestra empresa se dedica a la solución de aplicaciones orientadas a la administración de datos y para este caso, las de un conjunto residencial.
  - PSL tiene estandarizados algunos softwares, lo cual hace que sea un poco difícil hacer modificaciones dentro de los procesos que ya existen. En cambio, nuestra casa de desarrollo pretende que si se presenta algún tipo de nuevo requerimiento durante el proceso de creación de la aplicación, esta se podrá contemplar. Sin embargo, en caso de quererse realizar un desarrollo posterior para actualizar algún proceso dentro de la aplicación, este será fácilmente realizado para que se ajuste al nuevo requerimiento.