Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información

Proyecto De Negocio Para Ambiente Web

Caso de Estudio No. 3

ALMINUTO

Facilitador:

José Moreno

Estudiantes:

Fernando Cutire 8-972-906

Jorge Escobar 2-747-1772

Ariel Moreno 8-926-1327

Daniel Rodríguez 3-740-2242

Rafael Sáenz 8-972-1124

Grupo:

1IF241

II Semestre, 2022

1. **En qué consiste la principal innovación del negocio ALMINUTO, que se refleja en la propuesta. Explique.**

R: La principal innovación que busca ofrecer la empresa ALMINUTO es la de centralizar y digitalizar toda su base de datos de forma en que toda la información se encuentre a disposición de todas las sucursales, con el fin de agilizar las consultas que realizan los clientes y brindarles una solución más rápida y eficiente.

También la empresa busca construir un sitio web que pueda satisfacer todas las necesidades del cliente, dado que se han dado cuenta que los principales competidores en esta área no lo hacen.

Por último, con la implementación de un sistema de información se busca que se puedan subcontratar a otras empresas de soporte técnico que puedan atender la alta demanda que se prevé.

1. **¿Piensa usted que el uso de las TICs en la solución propuesta puede ayudar a la empresa a obtener ventajas competitivas? Explique**

R: Claro que sí, el uso de las TICs brindará una ventaja muy importante contra las empresas competitivas, ya que la eficiencia y calidad del servicio será mejor y se podrá analizar la información en búsqueda de mejoras continuas para la empresa, se podrá obtener reportes tanto de ganancias como de perdidas y con esto tomar decisiones para el bien de la empresa.

1. **¿Qué problemas se pueden derivar de la solución propuesta?**

R: Los problemas principales que se pueden derivar de esta solución son la perdida y demora que se puede dar a la hora de migrar toda la data de papeles y archivos a el servidor central, también los costos que pueda acarrear la implementación de todas las soluciones y la falta de recursos en caso de que se cuente con poco presupuesto.

1. **¿Qué otros aspectos novedosos usted podría proponer a la solución dada?**

R: Uno de los aspectos que implementaríamos sería el uso de un CRM para el manejo de los clientes y de esta manera poder generar una atención más personalizada dependiendo de la ocasión y también crear campañas de marketing más focalizadas a distintos grupos de personas.

Otra solución que consideramos novedosa y que puede funcionar sería la de implementar un chatbot para la atención de clientes que puedan tener un problema común fácil de resolver, de esta forma crear un sentimiento de lealtad en el cliente y que de esta manera si necesita otra atención recurrirá a nuestros servicios.