Zelda industries: Transformación Digital para el Crecimiento Empresarial Sostenible – 2023

Fase 1

**Informe Ejecutivo: Zelda E-commerce 2.0: Transformación Digital para el Crecimiento Empresarial Sostenible**

*Fecha: 01 octubre de 2023*

*Preparado por: Herberth Avila y Angel Arteaga*

*Índice*

1. **Introducción:** *página 2*
2. **Objetivos del Proyecto:** *página 3*
   * Detalle de Objetivos Específicos y Medibles.
   * Establecimiento de Marco Temporal para Cada Objetivo.
3. **Conceptos Clave:** *página 3*
   * Análisis de la Dirección Actual de la Empresa y su Impacto Proyectado.
   * Profundización sobre la Influencia del Sistema de Información en la Dirección Estratégica.
4. **Planificación Estratégica y Operativa:** *página 3*
   * Presentación Detallada del Plan Estratégico y Operativo a Múltiples Años.
   * Inclusión de Cronograma de Implementación con Hitos y Fechas Clave.
   * Plan a Corto y Largo Plazo para la Implementación de la Plataforma E-commerce.
5. **Postulación del Proyecto:** *página 5*
   * Identificación y Descripción Detallada del Proyecto.
   * Determinación del Alcance (Local, Regional o Nacional).
   * Menciones Específicas de Comunas y Regiones de Impacto.
   * Definición del Sector de Desarrollo de la Plataforma E-commerce.
   * Justificación Basada en Diagnóstico.
   * Especificación de Resultados Esperados.
6. **Características del Proyecto:** *página 6*
7. **Descripción de Actividades:** *página 6*
   * Enumeración de Actividades por Fase del Proyecto.
   * Establecimiento de Fechas de Inicio y Finalización, así como responsables de Cada Tarea.
8. **Beneficiarios Directos e Indirectos:** *página 8*
   * Identificación de Beneficiarios Directos y Explicación de su Impacto.
   * Evaluación de los Posibles Impactos en los Beneficiarios Indirectos.
9. **Infraestructura y Sistema de Información:** *página 8*
   * Descripción de Componentes Físicos para el Desarrollo del Proyecto.
   * Presentación y Justificación de la Selección del ERP y CRM.
   * Detalle de Costos de Inversión y Estructura Presupuestaria.
10. **Manuales de Instalación:** *página 9*
    * Instrucciones Detalladas para la Instalación del ERP y CRM en los Sistemas Operativos Correspondientes.
11. **Medición de Logros y Resultados:** *página 11*

**1. Introducción**

En el dinámico mundo empresarial de hoy, la presencia en línea se ha convertido en un elemento fundamental para el éxito y el crecimiento sostenible de cualquier empresa. En este contexto, Zelda Industries, una empresa ampliamente respetada tanto a nivel nacional como internacional se embarca en un emocionante viaje hacia la optimización de sus operaciones comerciales mediante la implementación de un sistema de E-commerce de vanguardia. Este proyecto, denominado "Zelda E-commerce 2.0", es el resultado del compromiso de la empresa con la mejora continua y la satisfacción del cliente.

**Descripción del Proyecto: Implementación del Sistema de E-commerce para Zelda Industries**

**1. Objetivos del Proyecto:**

* **Objetivo Principal:** Mejorar y optimizar los procesos de E-commerce desde la gestión de productos hasta las relaciones con proveedores y clientes.
* **Objetivos Específicos:**
  1. Implementar un sistema de información eficiente y escalable.
  2. Reducir los tiempos de respuesta en las transacciones.
  3. Mejorar la experiencia del cliente en la plataforma.

**2. Conceptos Clave:**

* Analizar la dirección actual de Zelda Industries y su impacto en la implementación del sistema de información.
* Establecer una conexión entre la dirección estratégica de la empresa y el proyecto E-commerce.

**3. Planificación Estratégica y Operativa:**

* **Plan a Corto Plazo (1-2 años):**
  + ***Investigación y Análisis de Mercado:***

Mes 1-3:

Realizar un análisis detallado del mercado para identificar tendencias, demandas y comportamientos del consumidor.

Investigar a los competidores para entender sus fortalezas y debilidades.

* + ***Selección de Tecnología y Plataforma:***

Mes 4-6:

Evaluar diferentes plataformas E-commerce y seleccionar una que se adapte a las necesidades específicas de Zelda Industries.

Establecer un equipo de desarrollo interno o considerar la contratación de una empresa especializada en desarrollo E-commerce.

* + ***Diseño de la Plataforma:***

Mes 7-9:

Crear prototipos y diseños de la interfaz de usuario (UI) y experiencia del usuario (UX) para la plataforma.

Obtener retroalimentación de los usuarios a través de pruebas de usabilidad y realizar ajustes en consecuencia.

* + ***Desarrollo e Integración:***

Mes 10-12:

Desarrollar la plataforma E-commerce con funcionalidades esenciales como catálogo de productos, carrito de compras, sistema de pago seguro y sistema de gestión de inventario.

Integrar herramientas de análisis y seguimiento para evaluar el rendimiento del sitio web.

* + ***Lanzamiento y Marketing Inicial:***

Mes 13-15:

Lanzar la plataforma E-commerce inicialmente a una audiencia limitada para probar su funcionamiento en un entorno controlado.

Implementar estrategias de marketing digital para atraer tráfico al sitio web, como SEO, SEM y marketing en redes sociales.

* + ***Recopilación de Comentarios y Mejoras:***

Mes 16-18:

Recopilar comentarios de los usuarios sobre la experiencia de compra.

Realizar mejoras continuas en la plataforma en función de los comentarios de los usuarios y del análisis del comportamiento del cliente.

* **Plan a Largo Plazo (3+ años):**
  + ***Expansión de Funcionalidades:***

Año 3-4:

Agregar funcionalidades avanzadas como recomendaciones de productos personalizadas, programas de fidelidad y sistemas de revisión y calificación de productos.

Explorar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial para mejorar la experiencia del usuario.

* + ***Optimización y Personalización:***

Año 5-6:

Utilizar datos y análisis para personalizar la experiencia del usuario, mostrando productos y ofertas específicas basadas en el historial de compras y preferencias del cliente.

Optimizar la velocidad del sitio web y la experiencia móvil para garantizar tiempos de carga rápidos en todos los dispositivos.

* + ***Expansión Geográfica y Diversificación del Catálogo:***

Año 7-8:

Evaluar oportunidades para expandirse a nuevos mercados geográficos, adaptando la plataforma para diferentes idiomas y monedas.

Diversificar el catálogo de productos para satisfacer las demandas cambiantes del mercado y las preferencias de los clientes.

* + ***Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM):***

Año 9-10:

Implementar un sistema CRM para gestionar las interacciones con los clientes, personalizar las comunicaciones y proporcionar un servicio al cliente más efectivo.

Establecer programas de atención al cliente para fomentar la lealtad y la satisfacción del cliente.

* + ***Monitoreo y Análisis Continuos:***

Año 11-12:

Implementar herramientas de análisis avanzadas para monitorear el comportamiento del usuario, las conversiones y otros indicadores clave de rendimiento.

Realizar análisis predictivos para anticipar las tendencias del mercado y ajustar la estrategia de ventas en consecuencia.

* + ***Estrategias de Marketing a Largo Plazo:***

Año 13 en adelante:

Desarrollar estrategias de marketing a largo plazo, como campañas de marca, asociaciones estratégicas y marketing de contenidos para mantener la relevancia y la visibilidad en el mercado.

**4. Postulación del Proyecto:**

**Nombre del Proyecto:**

**Zelda E-commerce 2.0: Transformación Digital para el Crecimiento Empresarial Sostenible**

* + **Descripción Detallada:**

El proyecto Zelda E-commerce 2.0 representa una iniciativa ambiciosa para transformar digitalmente las operaciones comerciales de Zelda Industries, una empresa líder en el apoyo a nuevos emprendedores y el fomento del crecimiento empresarial sostenible. Esta plataforma E-commerce se propone optimizar todos los aspectos del negocio en línea, desde la gestión de productos hasta la interacción con clientes y proveedores, con un enfoque riguroso en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

* + **Alcance del Proyecto:**

El proyecto Zelda E-commerce 2.0 tiene un alcance nacional, abarcando todas las regiones y comunidades del país. Si bien se lanza a nivel nacional, la plataforma está diseñada para ser escalable y adaptable a diferentes regiones y ciudades, permitiendo una expansión gradual y orgánica a nivel internacional en etapas posteriores.

* + **Comunas y Regiones de Impacto:**

El proyecto tendrá un impacto directo en todas las principales ciudades y comunidades urbanas del país, abarcando áreas metropolitanas y zonas rurales. Además, se implementarán estrategias específicas para llegar a áreas remotas, garantizando que incluso las regiones menos conectadas digitalmente se beneficien de esta iniciativa.

* + **Sector de Desarrollo de la Plataforma E-commerce:**

La plataforma de E-commerce se desarrollará en el sector diversificado, incluyendo una amplia gama de productos y servicios. Esto abarcará desde alimentos y bebidas hasta productos electrónicos, moda, hogar y jardín, permitiendo que Zelda Industries atienda a una audiencia diversa y capture múltiples segmentos del mercado.

* + **Justificación del Proyecto (Basado en el Diagnóstico):**

El proyecto se origina a partir de un diagnóstico exhaustivo de las operaciones actuales de Zelda Industries. Se identificaron áreas de mejora significativas en la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Las encuestas de clientes revelaron la necesidad de una plataforma de E-commerce más intuitiva y fácil de usar, mientras que el análisis interno reveló ineficiencias en la gestión de inventario y transacciones. Además, se detectó un creciente interés del mercado por las compras en línea, lo que subraya la oportunidad estratégica de invertir en una plataforma de E-commerce robusta y atractiva.

* + **Resultados Esperados con la Ejecución del Proyecto:**

1. **Aumento Significativo en las Ventas:** Se espera un aumento del 30-40% en las ventas anuales dentro del primer año de implementación, con un crecimiento constante en los años siguientes.
2. **Reducción de Tiempos de Respuesta:** Los tiempos de respuesta en transacciones se reducirán en un 50%, mejorando así la satisfacción del cliente y la retención.
3. **Experiencia del Cliente Mejorada:** La plataforma proporcionará una experiencia de usuario mejorada, con una interfaz intuitiva, recomendaciones personalizadas y un proceso de pago seguro, lo que aumentará la satisfacción del cliente.
4. **Optimización de Inventario:** La gestión de inventario se optimizará en un 35%, minimizando pérdidas por exceso de inventario o falta de stock.
5. **Expansión de la Base de Clientes:** Se espera un aumento del 25% en la base de clientes en el primer año, con un incremento del 15-20% en los años siguientes debido a la accesibilidad y la experiencia mejorada del cliente en la plataforma.

**5. Características del Proyecto:**

* **Canales de Venta:** Plataforma web y aplicaciones móviles.
* **Marketing en Línea:** Sí, se implementará una estrategia integral de marketing digital.
* **Métodos de Pago:** Tarjetas de crédito, transferencias bancarias y pagos electrónicos.
* **Entrega:** Servicio de entrega propia y colaboración con servicios de mensajería.
* **Análisis de Competencia:** Se realizará un análisis detallado de los competidores en el mercado.

**6. Descripción de Actividades:**

**Fase 1: Investigación y Planificación (Meses 1-3)**

1. **Investigación de Mercado:**
   * **Mes 1:** Análisis detallado del mercado, tendencias, y comportamiento del consumidor.
   * **Mes 2:** Investigación de la competencia para entender fortalezas y debilidades.
   * **Mes 3:** Evaluación de la demanda del mercado y selección de segmentos objetivo.
2. **Definición de Requisitos:**
   * **Mes 2-3:** Reuniones con todas las partes interesadas para definir requisitos específicos de la plataforma E-commerce.
3. **Desarrollo del Marco Conceptual:**
   * **Mes 3:** Crear un marco conceptual detallado para la plataforma, incluyendo estructura de productos, navegación, y flujo del usuario.

**Fase 2: Desarrollo y Pruebas (Meses 4-9)**

1. **Desarrollo de la Plataforma:**
   * **Mes 4-7:** Implementación del diseño y desarrollo de la plataforma E-commerce, incluyendo catálogo de productos, carrito de compras y sistema de pago.
   * **Mes 8:** Integración de herramientas de análisis y seguimiento para evaluar el rendimiento del sitio web.
   * **Mes 9:** Pruebas internas para garantizar funcionalidad y seguridad.
2. **Pruebas de Usuario y Ajustes:**
   * **Mes 10:** Pruebas de usabilidad con usuarios reales para obtener retroalimentación.
   * **Mes 11:** Ajustes en la interfaz de usuario basados en las pruebas de usabilidad.

**Fase 3: Lanzamiento y Optimización (Meses 12-15)**

1. **Lanzamiento de la Plataforma:**
   * **Mes 12:** Lanzamiento de la plataforma E-commerce a una audiencia limitada para pruebas en un entorno controlado.
   * **Mes 13:** Lanzamiento oficial a nivel nacional con campañas de marketing específicas.
2. **Optimización Continua:**
   * **Mes 14-15:** Monitoreo continuo del rendimiento del sitio web y ajustes según el comportamiento del usuario y retroalimentación.

**Responsables:**

* **Gerente de Proyecto:** Supervisa todas las fases y coordina las actividades.
* **Equipo de Desarrollo:** Encargado del desarrollo y la integración de la plataforma.
* **Equipo de Marketing Digital:** Responsable de las estrategias de marketing en línea.
* **Usuarios de Prueba:** Participan en las pruebas de usabilidad y proporcionan retroalimentación.

**Cronograma de Actividades (Meses 1-15):**

* **Mes 1-3:** Investigación y Planificación.
* **Mes 4-7:** Desarrollo de la Plataforma.
* **Mes 8-9:** Pruebas Internas y Ajustes.
* **Mes 10-11:** Pruebas de Usuario y Ajustes de Interfaz.
* **Mes 12:** Lanzamiento a Audiencia Limitada.
* **Mes 13:** Lanzamiento Nacional y Campañas de Marketing.
* **Mes 14-15:** Optimización Continua y Monitoreo.

Este cronograma detallado garantiza que cada fase del proyecto se realice de manera efectiva, con una clara asignación de responsabilidades y fechas clave para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

**7. Beneficiarios:**

* **Directos:** Clientes de Zelda Industries que utilizarán la plataforma E-commerce.
* **Indirectos:** Proveedores y socios comerciales que se beneficiarán de una relación comercial más eficiente.

**8. Infraestructura Necesaria:**

**Descripción de la Infraestructura:**

**Componentes Físicos:**

Para el desarrollo del proyecto, se requerirá una infraestructura de hardware y software robusta y confiable. Los componentes físicos incluirán servidores de alta capacidad para alojar la plataforma E-commerce, sistemas de almacenamiento en red para gestionar grandes volúmenes de datos, y estaciones de trabajo para el equipo de desarrollo y administración.

1. **Servidores:**
   * Se utilizarán servidores de última generación con múltiples núcleos de procesamiento y gran cantidad de RAM para garantizar un rendimiento óptimo del sitio web, incluso en momentos de tráfico intenso.
2. **Almacenamiento en Red:**
   * Implementación de sistemas de almacenamiento en red (NAS) para gestionar la gran cantidad de datos, incluyendo información del producto, imágenes y registros de transacciones.
3. **Estaciones de Trabajo:**
   * Equipos de alta gama para los desarrolladores, diseñadores y equipo de soporte técnico, con potentes capacidades de procesamiento y memoria para el desarrollo y prueba del software.

**ERP y CRM:**

Para mejorar la gestión y la eficiencia, se seleccionará un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) y un sistema CRM (Customer Relationship Management). La elección de estos sistemas es crucial para una operación fluida del E-commerce.

1. **ERP:**
   * **Selección:** Se seleccionará un ERP robusto y altamente personalizable que se integre fácilmente con la plataforma E-commerce. Ejemplos incluyen SAP S/4HANA y Microsoft Dynamics 365.
   * **Justificación:** La elección se basa en la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de Zelda Industries, desde la gestión de inventario hasta la contabilidad. La integración del ERP optimizará los procesos internos y mejorará la toma de decisiones.
2. **CRM:**
   * **Selección:** Se optará por un CRM como Salesforce o HubSpot que ofrezca herramientas avanzadas de análisis de datos, automatización de ventas y servicio al cliente.
   * **Justificación:** La selección se basa en las capacidades de análisis predictivo y en la capacidad para personalizar las interacciones con los clientes. Un CRM eficaz mejorará las relaciones con los clientes y permitirá estrategias de marketing altamente segmentadas.

**Estructura Presupuestaria y Costos de Inversión:**

1. **Costos de Hardware y Software:**
   * Se asignará una parte significativa del presupuesto para la adquisición de servidores, sistemas de almacenamiento, licencias de software para el ERP y CRM, así como para herramientas de desarrollo y seguridad.
2. **Costos de Implementación y Desarrollo:**
   * Se destinarán fondos para la contratación de desarrolladores, diseñadores, y expertos en implementación de sistemas ERP y CRM. Estos profesionales serán fundamentales para la configuración y personalización de los sistemas, así como para el desarrollo y lanzamiento de la plataforma E-commerce.
3. **Capacitación y Soporte:**
   * Parte del presupuesto se asignará para la capacitación del personal en el uso del ERP, CRM y la plataforma E-commerce. Además, se considerará el soporte técnico continuo para garantizar el funcionamiento ininterrumpido de todos los sistemas.
4. **Costos de Infraestructura Continua:**
   * Se reservará una porción del presupuesto para la actualización y mantenimiento continuo de los servidores, software y sistemas de almacenamiento en red, así como para la expansión futura a medida que el negocio crezca.

La estructura presupuestaria estará diseñada de manera flexible para adaptarse a las necesidades cambiantes del proyecto, permitiendo inversiones adicionales en tecnología y recursos humanos a medida que el E-commerce de Zelda Industries evoluciona y se expande en el mercado.

**9. Manuales de Instalación:**

**ERP (SAP S/4HANA) Manual de Instalación:**

**Instalación del ERP en Servidores (Sistema Operativo: Linux/Windows):**

1. **Preparación del Sistema:**
   * **Requisitos del Sistema:** Verificar que el servidor cumple con los requisitos mínimos de hardware y software.
   * **Configuración del Sistema Operativo:** Preparar el sistema operativo (Linux o Windows) con las configuraciones necesarias.
2. **Descarga y Preparación de Instalador:**
   * **Descargar el Instalador:** Descargar el instalador oficial de SAP S/4HANA desde el sitio web de SAP.
   * **Preparación del Entorno:** Configurar variables de entorno y permisos necesarios para la instalación.
3. **Proceso de Instalación:**
   * **Inicio de la Instalación:** Ejecutar el instalador y seguir los pasos guiados para la instalación del ERP.
   * **Configuración de Base de Datos:** Configurar la base de datos, elegir opciones de instalación personalizadas y establecer las credenciales de administrador.
4. **Configuración Post-Instalación:**
   * **Integración con otros Sistemas:** Configurar la integración con sistemas existentes en la empresa.
   * **Configuración de Usuarios y Roles:** Establecer roles de usuario y permisos de acceso.
5. **Pruebas y Verificación:**
   * Realizar pruebas de funcionamiento para asegurar que el ERP está operando correctamente.
   * Verificar la conectividad con otras aplicaciones y la estabilidad del sistema.

**CRM (Salesforce) Manual de Instalación:**

**Instalación del CRM en Plataforma Cloud:**

1. **Acceso a la Plataforma:**
   * Acceder a la plataforma Salesforce desde el portal web oficial.
   * Crear una cuenta de administrador y establecer la configuración inicial del CRM.
2. **Configuración de Campos y Objetos:**
   * Crear campos personalizados para adaptar el CRM a las necesidades específicas de Zelda Industries.
   * Definir objetos como "Clientes", "Transacciones" y "Productos" según la estructura de datos requerida.
3. **Configuración de Procesos Automatizados:**
   * Configurar reglas de flujo de trabajo para automatizar procesos como la asignación de leads a equipos de ventas y el seguimiento de oportunidades de ventas.
4. **Integración con ERP y Otros Sistemas:**
   * Establecer la integración entre Salesforce y el ERP (SAP S/4HANA) para asegurar la sincronización de datos entre ambas plataformas.
5. **Configuración de Seguridad y Acceso:**
   * Establecer perfiles de usuario y roles para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a determinadas áreas del CRM.
   * Configurar reglas de seguridad para proteger datos sensibles.
6. **Pruebas y Capacitación:**
   * Realizar pruebas exhaustivas para asegurar que todos los módulos y procesos funcionen correctamente.
   * Capacitar a los usuarios finales y al equipo de administración en el uso adecuado del CRM.

Los manuales de instalación detallados para el ERP (SAP S/4HANA) y el CRM (Salesforce) proporcionarán instrucciones paso a paso, capturas de pantalla y guías para asegurar una implementación suave y sin problemas de estas herramientas vitales para la operación de E-commerce de Zelda Industries. Estos manuales estarán disponibles en formato digital y serán accesibles para todo el equipo técnico y de administración de la empresa

**10. Medición de Logros y Resultados:**

* **Indicadores de Logro:** Incremento en las ventas, reducción del tiempo de respuesta en transacciones, aumento en la satisfacción del cliente.
* **Medición de Actividades:** Registro del progreso de cada actividad en el cronograma.
* **Medios de Verificación:** Informes de ventas, encuestas de satisfacción del cliente, análisis de tiempos de respuesta.
* **Medición de Ganancias Económicas:** Comparación de ingresos antes y después de la implementación.
* **Evaluación de la Plataforma:** Análisis del tráfico del sitio, tasas de conversión y comentarios de los usuarios.

El proyecto de E-commerce propuesto para Zelda Industries representa un paso estratégico hacia la optimización y mejora de los procesos empresariales. La implementación de una plataforma E-commerce moderna y eficiente, respaldada por un robusto sistema ERP y CRM, no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también aumentará la eficiencia operativa y fortalecerá las relaciones con los proveedores.

La fase de definición del proyecto ha establecido una sólida base, detallando objetivos claros, estrategias de implementación y criterios de evaluación. La cuidadosa planificación estratégica y operativa, junto con una exhaustiva investigación de mercado y análisis de la competencia, asegura que el proyecto esté alineado con las necesidades del mercado y las metas a largo plazo de Zelda Industries.

La selección y justificación detallada del ERP (SAP S/4HANA) y el CRM (Salesforce) demuestran un enfoque meticuloso hacia la optimización de la gestión empresarial y las relaciones con los clientes. Además, la infraestructura sólida y el presupuesto flexible garantizan una implementación sin contratiempos y una expansión futura según las demandas del mercado.

En última instancia, este proyecto de E-commerce no solo transformará la forma en que Zelda Industries realiza negocios en línea, sino que también sentará las bases para un crecimiento sostenible, una toma de decisiones informada y una experiencia del cliente excepcional. Con un equipo dedicado y un enfoque estratégico, Zelda Industries está preparada para alcanzar nuevos horizontes en el mundo del comercio electrónico.

*Atentamente,*

*Herberth Avila - 201504464*

*Angel Arteaga - 201901816*