**CASO DE NEGOCIO DEL PROYECTO**

| Resumen Ejecutivo | |
| --- | --- |
| El sistema de gestión del conocimiento que se desea implementar ayudará a incrementar el tiempo de resolución de problemas en la mesa de ayuda de IUNGO, este sistema funcionará como un punto central en donde se va a almacenar la información cuyo contenido se basa en procesos, procedimientos y manuales.  Este sistema será utilizado principalmente por el departamento de Help Desk para que puedan proveer un mejor servicio al cliente y una ayuda más eficaz al momento de solucionar problemas para sus clientes. La base de conocimientos es una herramienta que se puede emplear para la mejora del servicio al cliente, para el aprendizaje de los productos o servicios que se ofrecen. Por ejemplo, los clientes pueden encontrar soluciones a sus problemas antes de hacer una llamada al Help Desk para la creación de un ticket. La tecnología que se requiere implementar a nivel de bases de datos es: Oracle Express y a nivel de aplicativo: Oracle Apex 18C.  Beneficios del proyecto para la empresa:   * Cumplimiento de objetivos de la mesa de ayuda. * Aumentar la productividad del Help Desk. * Mejorar el servicio al cliente. * Ofrecer la posibilidad de adoptar una solución de autoservicio para los restaurantes.   MCI ESTRATÉGICOS  1) Aumentar UAI de la unidad de negocio IUNGO  2) Asegurar la continuidad del negocio | |
| Descripción del problema | |
| IUNGO requiere implementar un sistema de información para la gestión del conocimiento que cumpla con las características tecnológicas que emplea la empresa.  El problema por el cual se lleva a cabo el proyecto es de carácter procedimental en cuanto a la rapidez en la resolución de problemas técnicos que la mesa de ayuda puede ofrecer a los clientes de IUNGO, sus clientes son restaurantes.  La estructura de la organización no la cambia, si la impacta en cuanto a sus procesos, porque la aplicación va a minimizar el tiempo-costo de respuesta de la mesa de ayuda. En cuanto a herramientas y/o software va a impactar porque antes no existía una que le ayudará a agilizar sus procesos. | |
| Descripción de la solución propuesta | |
| * **Descripción:** el proyecto consiste en la planeación, diseño, desarrollo e implementación de un aplicativo web funcional para la gestión del conocimiento, por medio de la recolección y organización de la información con el uso de las tecnologías requeridas por la empresa. * **Objetivos e indicadores de éxito:** Que pueda proveer la información correcta en el lugar indicado en el menor tiempo posible. * **Premisas:** en este proyecto se tiene como supuesto que la empresa implementará el sistema usando sus propios servidores, y de ser necesario, también adquirirá las correspondientes licencias de Oracle en caso de que las versiones sin licenciamiento no sean suficientes para abarcar el crecimiento de la base de datos. * **Restricciones:** La cantidad máxima de datos de usuario para Oracle Database XE no puede exceder los 12 gigabytes, en caso de que se necesite más se deberá actualizar a la versión Enterprise o Standard. Sólo debe utilizarse la tecnología que ofrece Oracle. | |
| Justificación de la solución | |
| El uso de un sistema de gestión del conocimiento permite a la empresa ahorrar costos de operación, aporta datos históricos a los que se pueden acceder cuando se busca información para la resolución de problemas, esto reduce la cantidad de tickets así como también reduce el tiempo que se emplea en la resolución de los mismos.  La información que tendrá almacenada es acerca del funcionamiento de los productos o características del servicio que ofrece IUNGO para sus clientes, el cuál pueden usar como un práctico instructivo para aprender sobre esos productos o servicios. Este sistema será una herramienta de productividad para la empresa.  VISIÓN  "Ser un socio estratégico, mediante la implementación de soluciones integrales que aseguren la rentabilidad, el cumplimiento y desarrollo de nuevas oportunidades para el Holding Cibus y sus afiliadas.  MISIÓN  Convertirnos en un líder regional de soluciones a terceros (BPO) con una propuesta tecnológica y  de servicios administrativos-comerciales de primer mundo." | |
| Análisis costo beneficio | |
| El objetivo es proporcionar una medida de la rentabilidad del proyecto, mediante la comparación de los costos previsto con los beneficios esperado en la realización del mismo | |
| Análisis de alternativas | |
| Una de las alternativas en este proyecto es comprar una solución especializada en la gestión del conocimiento o bien tercerizar el desarrollo del sistema. | |
|  |  |