

Actividad 1 - Tecnología de la información para negocios

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega

Alumno: José Luis Rodríguez Blancas

Fecha: 27/09/2023

Índice

| | |
|---------------------|----|
| Introducción..... | 3 |
| Descripción..... | 4 |
| Justificación | 4 |
| Desarrollo | 5 |
| Conclusión | 11 |

Introducción

En un mundo cada vez más digitalizado y competitivo, la incorporación de sistemas de información y tecnologías emergentes se ha convertido en un factor crucial para el éxito de cualquier negocio o proceso. En esta actividad, exploraremos cómo aplicar estas herramientas para mejorar un proceso de interés o conocido. Desde la solicitud de crédito departamental hasta la atención al cliente y la gestión de garantías, cada uno de estos procesos puede beneficiarse significativamente de la implementación de sistemas de información avanzados.

El objetivo principal de esta actividad es proponer mejoras tangibles y efectivas en el proceso seleccionado, utilizando sistemas como ERP (Enterprise Resource Planning), KMS (Sistema de Gestión del Conocimiento) y otros sistemas de información que respalden la gestión organizacional. Estas propuestas no solo deben optimizar el proceso en sí, sino también brindar una ventaja competitiva en el mercado, aprovechando las tecnologías de la información de manera innovadora.

Entre las posibles propuestas se incluyen la creación de sitios web intuitivos y funcionales, la implementación de sistemas CRM (Customer Relationship Management), la automatización de procesos mediante ERP, el desarrollo de plataformas de comercio electrónico, la integración de chatbots para una atención al cliente eficiente, la utilización de realidad virtual y aumentada para mejorar la experiencia del cliente, y la aplicación de inteligencia artificial para la toma de decisiones más informadas.

A lo largo de esta actividad, exploraremos cómo estas soluciones tecnológicas pueden transformar los procesos empresariales y generar un valor añadido, al tiempo que nos mantienen a la vanguardia en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

Descripción

El contexto presentado en esta actividad es fundamentalmente acerca de la importancia de aprovechar la tecnología de la información y los sistemas de información para mejorar y optimizar procesos empresariales o comerciales. Se nos pide que elijamos un proceso de interés o conocido, como la solicitud de crédito, la atención al cliente, las compras en tiendas de ropa, entre otros, y luego, propongamos mejoras en ese proceso mediante la implementación de sistemas y tecnologías avanzadas.

La razón detrás de esta tarea es evidente: vivimos en una era en la que la tecnología está en constante evolución, y las empresas que no se adaptan y aprovechan estas innovaciones corren el riesgo de quedarse atrás en el mercado altamente competitivo. Por lo tanto, la adopción de sistemas como ERP, KMS, CRM, sitios web, chatbots y otras soluciones tecnológicas no solo puede simplificar y mejorar los procesos internos de una organización, sino también proporcionar una ventaja competitiva significativa.

En otras palabras, esta actividad nos insta a pensar de manera estratégica sobre cómo las tecnologías de la información pueden impulsar la eficiencia, la calidad y la competitividad en una variedad de contextos empresariales. Se trata de reconocer que la tecnología no es solo una herramienta, sino una ventaja estratégica que puede marcar la diferencia en un mundo empresarial en constante cambio.

Justificación

La necesidad de emplear soluciones tecnológicas para mejorar el proceso seleccionado es evidente en el mundo empresarial actual. Tomemos como ejemplo el proceso de atención al cliente en una tienda de retail. Este proceso suele estar plagado de desafíos, como largas esperas en las filas, tiempos de respuesta lentos, falta de personalización en la atención y la incapacidad de proporcionar información precisa y

detallada a los clientes. Estos problemas pueden llevar a una experiencia insatisfactoria para el cliente y, en última instancia, a la pérdida de ventas y la disminución de la lealtad del cliente.

La propuesta de implementar sistemas de información y tecnologías como CRM (Customer Relationship Management) y chatbots puede mejorar drásticamente este proceso. Un sistema de CRM permite un seguimiento más eficiente de la información del cliente, lo que significa que los representantes de servicio pueden acceder a datos relevantes en tiempo real, personalizar las interacciones y resolver problemas de manera más rápida y efectiva. Por otro lado, los chatbots pueden gestionar consultas y problemas comunes de los clientes, liberando a los agentes humanos para tratar cuestiones más complejas.

El mayor incidente en este proceso es la insatisfacción del cliente, que puede resultar en la pérdida de ventas y la reputación dañada de la empresa. La implementación de estas soluciones tecnológicas no solo mejorará la satisfacción del cliente, sino que también aumentará la eficiencia operativa al reducir los tiempos de espera y los errores humanos. En última instancia, esto se traducirá en una ventaja competitiva al diferenciar la empresa en términos de atención al cliente y gestión organizacional, lo que atraerá a más clientes y fomentará la lealtad a largo plazo. Además, la empresa estará mejor equipada para tomar decisiones informadas basadas en los datos recopilados a través de estos sistemas, lo que puede impulsar aún más la rentabilidad y el crecimiento. En resumen, la implementación de estas soluciones tecnológicas es una respuesta estratégica a los desafíos actuales del proceso de atención al cliente y tiene el potencial de generar un impacto significativo y positivo en el negocio en términos de eficiencia, satisfacción del cliente y ventaja competitiva.

Desarrollo

datos del negocio

Nombre del Negocio: Tienda de Ropa "ModaStyle"

Proceso Seleccionado: Compras en la tienda de ropa "ModaStyle"

Para mejorar el proceso de compras en la tienda de ropa "ModaStyle", se pueden implementar varias tecnologías y sistemas de información que proporcionarán una experiencia de compra más eficiente y satisfactoria para los clientes. Aquí se presentan algunas propuestas:

1. **Sistema de Comercio Electrónico:** La creación de un sitio web de comercio electrónico permitirá a los clientes comprar productos de "ModaStyle" en línea, brindando comodidad y accesibilidad las 24 horas del día. Los clientes podrán explorar el catálogo de productos, ver imágenes detalladas y realizar compras desde sus dispositivos móviles o computadoras.
2. **CRM (Customer Relationship Management):** Un sistema CRM ayudará a "ModaStyle" a gestionar las relaciones con sus clientes de manera más efectiva. Al recopilar y analizar datos sobre las preferencias y comportamientos de compra de los clientes, la tienda podrá personalizar las ofertas y promociones, brindando una experiencia de compra más personalizada.
3. **Realidad Aumentada:** Implementar la realidad aumentada en la tienda permitiría a los clientes probarse virtualmente la ropa antes de comprarla. Esto aumentaría la confianza del cliente y reduciría la necesidad de devoluciones.
4. **Inteligencia Artificial (IA):** La IA puede utilizarse para predecir las tendencias de moda, lo que ayudaría a "ModaStyle" a tomar decisiones de inventario más informadas y a ofrecer productos que estén en alta demanda.
5. **Chatbots de Atención al Cliente:** La implementación de chatbots en el sitio web y las redes sociales de la tienda permitiría una atención al cliente más rápida y eficiente, respondiendo a preguntas comunes y brindando asistencia en tiempo real.

La implementación de estas tecnologías no solo mejoraría la eficiencia del proceso de compras, sino que también aumentaría la satisfacción del cliente al ofrecer una experiencia de compra más personalizada y conveniente. Esto se traduciría en un aumento en las ventas y la lealtad del cliente, brindando a "ModaStyle" una ventaja competitiva en el mercado de la moda. Además, la recopilación de datos a través de estos sistemas permitiría a la tienda tomar decisiones estratégicas basadas en información precisa sobre las preferencias y comportamientos de sus clientes.

Aquí hay una investigación sobre algunas de las herramientas/sistemas de información relevantes para la propuesta de mejora en el proceso de compras en la tienda de ropa "ModaStyle":

1. **ERP (Enterprise Resource Planning):**

- **SAP:** SAP es uno de los sistemas ERP más conocidos y utilizados en el mundo empresarial. Ofrece una amplia gama de módulos que pueden integrarse para gestionar eficazmente los procesos comerciales, incluyendo inventario, compras, ventas, recursos humanos y más.
- **Odoo:** Odoo es un sistema ERP de código abierto que proporciona una amplia variedad de aplicaciones empresariales. Es conocido por su flexibilidad y capacidad de personalización.

Ventajas de ERP:

- Integración completa de datos y procesos empresariales.
- Mayor eficiencia y visibilidad en la gestión de inventarios y compras.
- Facilita la toma de decisiones basadas en datos precisos y en tiempo real.

Desventajas de ERP:

- Costos de implementación y mantenimiento significativos.
- Requiere tiempo y recursos para personalizar y adaptar a las necesidades específicas de la empresa.

2. CRM (Customer Relationship Management):

- **HubSpot CRM:** HubSpot ofrece un sistema CRM gratuito que ayuda a las empresas a gestionar las relaciones con los clientes, automatizar el seguimiento de ventas y marketing, y proporcionar análisis detallados.

Ventajas de CRM:

- Gestión centralizada de clientes y prospectos.
- Seguimiento de interacciones y comunicaciones con los clientes.
- Automatización de marketing y ventas para una mayor eficiencia.

Desventajas de CRM:

- Limitaciones en la versión gratuita de HubSpot CRM.
- La implementación completa de CRM puede ser compleja y llevar tiempo.

3. KMS (Sistema de Gestión del Conocimiento):

- **Helpjuice:** Helpjuice es un software KMS que permite crear y gestionar bases de conocimiento internas y externas. Facilita la colaboración y el acceso rápido a información relevante.

Ventajas de KMS:

- Centraliza y organiza la información para un acceso fácil y rápido.
- Facilita la colaboración y el intercambio de conocimientos en toda la organización.

Desventajas de KMS:

- La adopción completa puede requerir tiempo y capacitación.
- La calidad de la información almacenada depende de la contribución de los usuarios.

4. Chatbot:

- **WhatsApp Business:** WhatsApp Business ofrece la posibilidad de implementar chatbots para brindar atención al cliente automatizada a través de la popular plataforma de mensajería.

Ventajas de Chatbot:

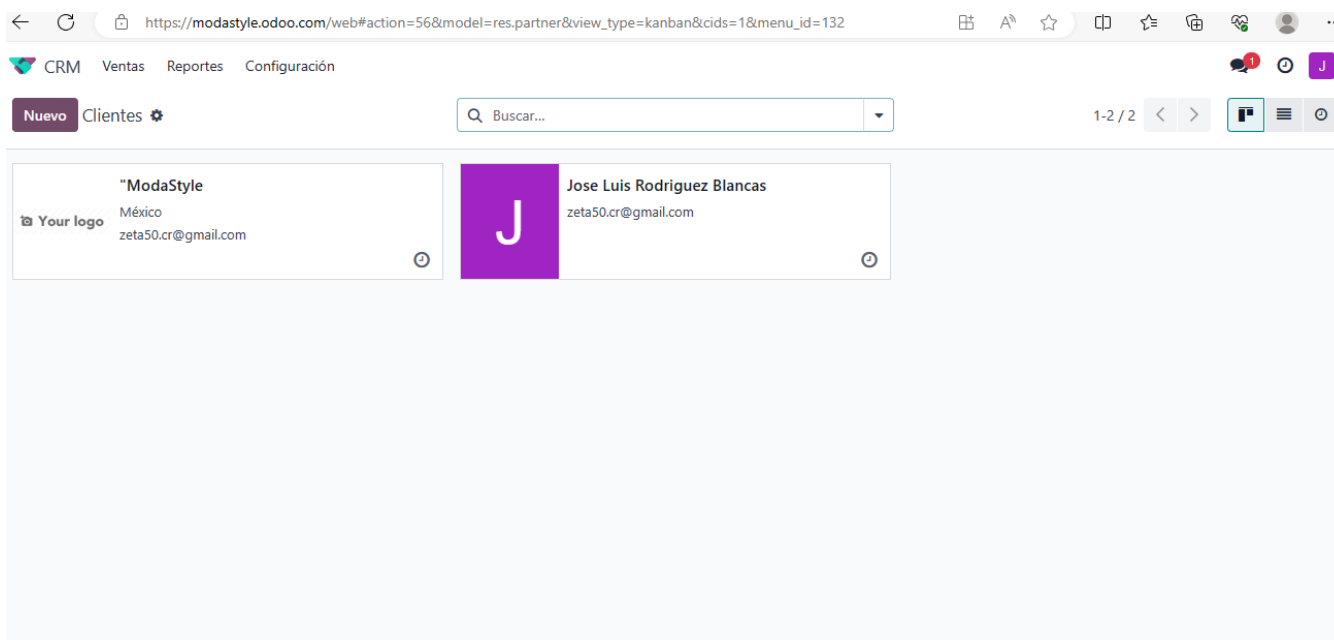
- Atención al cliente disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Respuestas rápidas y consistentes a preguntas frecuentes.
- Reducción de la carga de trabajo del personal de servicio al cliente.

Desventajas de Chatbot:

- Limitado en su capacidad para manejar interacciones altamente complejas o emocionales.
- Requiere una configuración adecuada y mantenimiento para funcionar eficazmente.

En la propuesta para mejorar el proceso de compras en "ModaStyle", estas herramientas y sistemas de información pueden aportar beneficios significativos, como la optimización de la gestión de inventarios y compras (ERP), la personalización de la atención al cliente (CRM), la centralización del conocimiento y la colaboración (KMS) y la automatización de la atención al cliente (Chatbot). Sin embargo, es importante considerar las inversiones y esfuerzos requeridos para implementar y mantener estas soluciones en el contexto específico de la tienda

Propuesta de implementación



Propuesta de Implementación - Mejora del Proceso de Compras en "ModaStyle"

1. Sistema de Comercio Electrónico:

- **Descripción:** Explica cómo los clientes pueden explorar el catálogo de productos, buscar artículos específicos y agregar productos al carrito de compras.

2. CRM (Customer Relationship Management):

- **Descripción:** Describe cómo el CRM permite a "ModaStyle" mantener un registro de las interacciones con los clientes, personalizar ofertas y brindar un servicio más enfocado.

3. Realidad Aumentada:

- **Descripción:** Explica cómo los clientes pueden seleccionar prendas y ver cómo se ven en ellos a través de la cámara de su dispositivo móvil.

4. Inteligencia Artificial (IA):

- **Descripción:** Detalla cómo la IA recopila datos de tendencias de moda y comportamiento del cliente para ayudar a "ModaStyle" a tomar decisiones de inventario más acertadas.

5. Chatbot de Atención al Cliente:

- **Prototipo:** Proporciona un boceto o descripción de la interfaz de chatbot en la página de inicio de "ModaStyle".
- **Descripción:** Describe cómo los clientes pueden interactuar con el chatbot para obtener respuestas a preguntas comunes, realizar seguimientos de pedidos y obtener asistencia instantánea.

Conclusión

La actividad de proponer mejoras en un proceso de negocio mediante la implementación de sistemas de información y tecnologías emergentes ha demostrado ser de suma importancia en el contexto laboral y en la vida cotidiana. Esta actividad refleja una realidad que enfrentamos en la era digital actual: la necesidad de adaptarse y aprovechar la tecnología para mantenerse competitivo.

En el ámbito laboral, esta actividad ilustra cómo la adopción de sistemas como ERP, CRM, chatbots y otros puede impulsar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente. Los negocios que implementan estas soluciones se vuelven más ágiles, capaces de tomar decisiones basadas en datos y ofrecer experiencias personalizadas, lo que a su vez se traduce en una ventaja competitiva significativa en el mercado.

En la vida cotidiana, también podemos ver cómo la tecnología mejora la forma en que interactuamos con las empresas y los servicios. Desde la facilidad de comprar en línea hasta la comodidad de obtener respuestas instantáneas a través de chatbots, estas mejoras impactan directamente en nuestra calidad de vida.

En resumen, esta actividad subraya la importancia de estar al tanto de las últimas tendencias tecnológicas y considerar cómo pueden aplicarse para mejorar tanto en el trabajo como en la vida diaria. La capacidad de innovar y adaptarse a través de la tecnología es esencial en un mundo en constante cambio.