
Proyecto 2

Arca de Noé

Por

Santiago Paiz 15849
Jennifer Barillas 15307



Ingeniería en las Ciencias de la Computación e Información

Arquitectura Empresarial

Análisis previo de la empresa	2
Propósito, alcance y enfoque	2
Conversaciones con stakeholders	2
Firma de stakeholders	5
Documentación de resultados y análisis	5
Historial de modelado	5
Documentación de mantenimiento	6

Análisis previo de la empresa

Arca de Noè es una de las empresas de mediano tamaño y una de las más reconocidas de mascotas en Guatemala. Con más de 33 sucursales pequeños y 1 tienda grande llamada Mega Arca, con alrededor de 200 empleando. Arca de Noe es manejada por la organización VitaMas que también son dueños de GNC.

Arca de Noé se enfoca vender productos importados de mascotas, pero también tiene otras ramas como grooming animal (petspace en la Noria) y cuidado médico de mascotas, Dana, que es el primer hospital de mascotas en Guatemala. Con tantas personas y sucursales la empresa tiene que estar utilizando algún sistema de HRM, necesita tener alguna forma de guardar los datos para tener un registro de producto y compras, ya sea que tenga la empresa sus propios servidores o los alquilan de otra empresa.



Propósito, alcance y enfoque

El enfoque que se está buscando es directamente hacia Arca de Noè, ya que es el negocio de investigación, aunque sea una organización que controle otros negocios, no se va a tomar en cuenta GNC aunque a veces pueda ser que algunos recursos se compartan. Dentro de Arca de Noè, se está buscando principalmente los servicios que se dan a los consumidores, en la infraestructura de la tecnología y la relación entre los diferentes puestos de trabajo con el funcionamiento de la empresa. Como Arca de Noé tiene muchos diferentes servicios con mucha variación, nos vamos a enfocar en su ingreso principal que es la venta de productos

animales, servicio de grooming y su servicio de veterinario. Nos vamos a meter más en profundidad a la infraestructura más que en

Conversaciones con stakeholders

(1 perspectiva introductoria)

1. Cuales servicios hay para los clientes?

Venta de alimentos y accesorios para mascota, adicionalmente damos los servicios de Grooming (incluye tres cosas, baño corte de pelo y limpieza de las áreas especiales de los perros, orejas, boca y ano) principalmente perros, algunos gatos (corte de unas) atendió a cuyos y conejos. Hay otros servicios como nametags.

2. Cuales partes de la organización se enfocan en los clientes y cuáles en las actividades que el cliente no mira?

Gerencias por área funcional: finanzas, sistemas compras y logística, mercadeo recursos humanos y operación de tiendas. Operación de Tiendas está encargado de manejar el personal de las tiendas los cuales atienden a los clientes. Cuando hay un problema con un cliente, es a través de la estructura en la cual se escala, va subiendo de nivel en la jerarquía. Departamento de servicio al cliente es uno de esos niveles.

Estructura cuando hay un problema con el cliente -> va subiendo de nivel, del vendedor al jefe de tienda a supervisor (maneja 8 tiendas) al gerente que maneja 30, al director que maneja las 80 (que incluyen los GNC)

Hay alguien encargado de atención al cliente, normalmente cuando entran un a pregunta por las redes sociales, entran quejas y preguntas. Esta persona le reporta a la estructura de la gerencia de operaciones.

Si hay algún problema dentro, los departamentos hablan y si no cada quien lo sube a su gerente y ellos intentan de resolverlo, si esto no se resuelve, se van al jefe en común que soy yo (J carlos) gerente general.

Cuando se cobra 2 veces las personas se quejan en la tienda, los de operaciones se van con finanzas y el área de finanzas responde. Así funciona con las demás áreas.

Resolver la causa.

3. Con cuál actores externos colaboran?

- Los desarrolladores de bienes raíces, para alquilar locales específicamente en centros comerciales. (construcciones)
- La bodega de almacenamiento de miami, donde se juntan los productos que van a llegar a guatemala (solo para los productos externos)

- Los proveedores de producto que más o menos en arca son la mitad locales y la otra mitad son de estados unidos.
- Transporte marítimo, se contrata contenedores y ellos tienen colaboraciones con barcos y se pasa por la aduana y después al centro de distribución propio y de allí se manda a dejar a tiendas.
- Trabajamos con bancos, para pago de planilla, pago de las compras tanto locales como importadas. (TDC)
- Dana, temas veterinarios

4. *Quienes se encargan de atenderlos?*

Bienes raíces, hay una coordinadora que trabaja con nosotros con medio tiempo, maneja la relación con los dueños de los locales y ella reporta a la Gerencia General

Las bodegas, le reportan a compras y logística, quien administra el proceso entero de la compra ya sea comprado localmente o en el exterior

Los proveedores también son compras

Transportes marítimo también logística

Bancos con los de finanzas, gerencia de finanzas

Las tiendas se comunican con DANA

5. *Cuales son las funciones necesarias del negocio que son indispensables (mantener relaciones con el cliente, manejo de inventario, etc)?*

En el comercio "letalle" es un negocio de compra y venta, se compra al proveedor y vendes al cliente, este es el corazón de negocio. Comprar y vender. Todas las otras funciones están hechos para que la compra se haga bien a buen costo a buenas condiciones con los atributos adecuados. Y el proceso de venta, se vende producto en los momentos y atributos ideales. Y todos los atributos se relaciona a esto.

6. *Cuales son los canales en la cuales su producto es ofrecido?*

En los sucursales de arca de noe. También hay entrega a domicilio vía llamadas telefónicas

7. *Que tiene que hacer los clientes para obtener su producto?*

Llegar a una tienda, escoger producto y pagar. En teléfono pone la orden en la tienda. Proporcionar el método de pago, dirección y la hora

(6 Perspectiva realización de servicio)

8. *Quienes están a cargo de canales de su producto?*

Gerencia (Departamento) de Operaciones

9. Quienes pueden ejecutar los procesos?

La compra la ejecuta el área de compra y logística con el soporte de finanzas y operaciones le da el input de cuanto necesita comprar y cuantos productos comprar y la venta la ejecuta la tiendas que son operaciones, con el inventario que le provee logística y compras, y con el soporte del área de soporte para que tenga un buen servicio cobro de tarjeta de creditos, mantenimiento en cortocircuito, operación se enfoca en esto. Sistemas se vende el producto a través de cajas registrados la cuales tienen las bases de datos con el surtido con los precios y cantidad.

10. Estos pasos de qué dependen? Necesitan algún tipo de información o papeleo?

Se empieza en la codificación de producto y eso lo hace el área de compras, escogen el producto que comprar, marca descripción etc, llenan un aplantilla con asignación con código de barras. Con eso se crea la base de datos del surtido, base de datos con surtido es utilizada para comunicación en tiendas, al cobrar se leen esta información

11. Donde se utiliza la información de los clientes?

Para facturación, para hacer correo directos/promociones. Cuántos clientes compraron que? Más que individual se busca información en conjunto para tomar decisión de compra y venta, para comprar mejor o vender mejor.

12. Qué información se pasa?

Cual producto se compro, la cantidad y a que fecha. También se graba el NIT de persona.

(10 Perspectiva de cooperación de aplicación)

13. Cuales aplicaciones tiene la empresa? (CRM, Call center, etc)

Nosotros tenemos el CRM de Microsoft, no tenemos call center pero si utilizamos herramientas para logística, finanzas, contabilidad y para comunicación.

14. Cuales de estas son para el control interno de la empresa y cuales para el control externo?

Todos los mencionados eran para el control interno de la empresa, el único que sería para

15. Qué datos procesan estos programas?

CMR, información de los empleados
Finanza, control de los gastos y de las compras
Contabilidad,


16. Tienen servidores comprados o alquilados? En donde los tiene?

Comparamos nuestros propios servidores que actualmente residen en Guatemala

Firma de stakeholders

El grupo de Santiago Paiz y Jenny Barillas se juntaron con nosotros el 23 de Octubre, 2018 para hacernos una entrevista relacionado al negocio de Arca de Noe y su infraestructura. Firmando aqui confirmo la asistencia mia y de los dos estudiantes de la Universidad del Valle.

José Carlos Paiz
Nombre


Firma

Nombre

Firma

Documentación de resultados y análisis

Para todas las empresas la organización como los procesos de producción o procesos de adquisición de servicios son claves, como la eficiencia en ellos. Por lo que al analizar las perspectivas nos ayudan a tener control sobre esto, modelan el manejo de la empresa como los roles de todas las partes que tienen acceso a la empresa. Tras la investigación y el modelado podemos discutir que tanto la interacción con el cliente como los procesos de producción son eficientemente correctos. En la parte de interacciones con las personas o relaciones públicas (nacionales e internacionales) se ve bastante adecuado sin embargo la parte de tecnología como la infraestructura necesitan más atención, al ampliar la innovación en la atención con el cliente, tener un buen cambio de cultura a la era digital.

Historial de modelado