Universidad Tecnológica Nacional

Facultad Regional Córdoba

Ing. en Sistemas de Información

Curso: **5K4**

Profesor: **Ing.** **Paredes, Alejandro Marcelo**

JTP: **Ing. Possamai, Oscar Cesar**

Ayudante: **Ing. Szyrko, Pablo Andres**

**ADMINISTRACIÓN GERENCIAL**

Trabajo Práctico Integrador

Grupo Nro. 8

Integrantes:

DEMALDÉ, Agustina leg. 59998

GAIT, Francisco leg. 55340

RAMONDELLI, María Belén leg. 59802

RANDANNE, Valentina leg. 60158

**Año 2015**

## 

## 

## Empresa: ITC SA

La compañía ITC nació en el año 1996 con el propósito de brindar servicios de telecomunicaciones para la ciudad de Río Tercero y la región.

Actualmente la compañía tiene su base de operaciones en la ciudad de Río Tercero y opera en 12 localidades más del interior de la provincia de Córdoba (Almafuerte, Embalse, Villa del Dique, Villa Rumipal, Santa Rosa de Calamuchita, Santa Mónica, Villa General Belgrano, Villa Ascasubi, Tancacha, Corralito, Los Cóndores y Berrotarán).

Nuestros principales productos son: Internet Banda Ancha, Telefonía IP, Televisión, Seguridad, Centrales Telefónicas Virtuales, Centrales Telefónicas IP.

**Misión**

Brindar soluciones en comunicaciones IP garantizando la mayor disponibilidad de los servicios prestados.

**Valores**

Honestidad y compromiso con el cliente.

Somos innovadores.

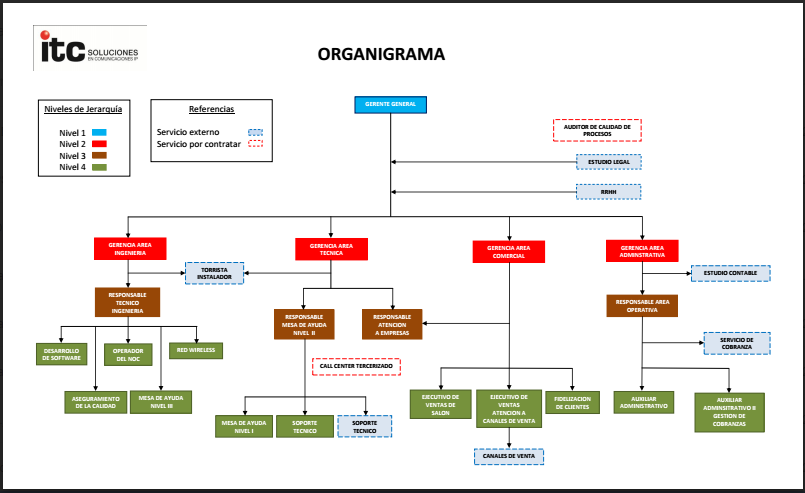
Trabajamos en equipo.

Responsabilidad social.

**Visión**

Convertirnos en el primer proveedor local y de la región en brindar soluciones IP

**Organigrama:**



¿***Qué es el sistema nervioso digital?***

“*La equivalencia digital y corporativa del sistema nervioso humano, capaz de aportar un flujo de información bien integrado al lugar oportuno de la organización en el momento oportuno. Está constituido por los procesos digitales mediante los cuales la compañía capta lo que hay en el entorno, reacciona en consecuencia, detecta los retos de sus competidores y las necesidades de sus clientes, y organiza inmediatamente sus reacciones. El sistema nervioso digital demanda una combinación de equipo físico y equipo lógico, y se distingue del simple grupo de ordenadores conectados en red por la precisión, la instantaneidad, por la riqueza de la información que lleva a los trabajadores de calificación superior y por las revelaciones y la colaboración que la información hace posibles”*.(Gates, 1999:17-18).

**CUESTIONARIO PARA DIAGNÓSTICO**

**Capítulo I: Enfoque basado en los datos**:

Para poder conocer y dar solución a los problemas que les presentan diariamente a sus clientes, la empresa ITC ha implementado una plataforma web QRS, para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias que se encuentra a disposición de los mismos. Dicha información es recibida por personal de la empresa, quienes procesan las quejas y/o reclamos de los clientes, para brindarles la solución correspondiente. De esta manera la empresa puede generar estadísticas, para llevar un control de aquellos problemas frecuentes y poder tomar acciones correctivas.

La empresa cuenta con un sistema de información que ayuda al personal de ingeniería y soporte técnico a llevar un control sobre el estado del servicio en cada momento y en cada localidad en tiempo real. En caso de reportarse un problema, el sistema notifica a los empleados y al gerente de la empresa las causas, el motivo, la localidad, las condiciones climáticas y qué empleado se ocupará de dicho problema. Esta parte del sistema presenta grandes beneficios para la empresa ya que el gerente puede llevar un control de todos los conflictos que puedan presentarse y monitorear quienes y como lo solucionaran.

Una vez a la semana se reúnen los gerentes de las distintas áreas, para presentar problemas, soluciones o consultas al gerente gral de la empresa. Dicha reunión es necesaria ya que la finalidad es poder dar solución, ayuda y asesoramiento a posibles impedimentos que se presenten en las diferentes áreas de la organización.

**Capítulo II: Disponibilidad de los datos**

La empresa almacena sus datos en SQL Server Management Studio. Los datos pueden ser accedidos por todos los empleados sólo en las ocasiones en que sea necesario, con permiso de un superior.

Dentro de las cuestiones más importantes de la empresa se pueden encontrar:

* Honestidad y compromiso con el cliente.
* Somos innovadores.
* Trabajamos en equipo.
* Responsabilidad social.
* Mejora continua.

El sistema de información contiene un módulo especializado para la responsabilidad social y mejora continua. El mismo brinda reportes que le permiten a la gerencia estar informados y controlar que se cumplan estos valores.

Para el control de Honestidad y compromiso con el cliente está disponible la plataforma web QRS la cual brinda información sobre la opinión del cliente.

Por otro lado, habría que tener en cuenta que valores tales como ser innovadores y trabajar en equipo no tienen soporte desde el sistema de información. Esto podría estar perjudicando a la empresa en el sentido que no se puede realizar un análisis de datos y su posterior comparación para la mejora.

**Capítulo III: La oficina sin papel**:

La empresa cuenta con formularios electrónicos para la solicitud de vacaciones, pedido de días por enfermedad, para la confección de ordenes de compras, solicitud de empleo, solicitud de servicio, etc.

Las áreas de Administración, Compras y Recursos Humanos son las que más han requerido de la utilización de papel, aunque hoy en día, la mayoría de las actividades son realizadas por sistema. Esto ha aumentado la velocidad de realización de las tareas y la división de las mismas, facilitando la interacción entre la empresa, sus proveedores y clientes.

Si bien aún ciertas cosas se manejan en papel, el área de ingeniería trabaja en el desarrollo de mejoras para el sistema implementado por la empresa.

**Capítulo IV: El comercio en Internet**:

El equipo directivo de la empresa está formado por Ingenieros en Sistemas, esto hace que los mismos estén familiarizados con las tecnologías más recientes, entre las cuales podemos mencionar Internet.

Hoy en día el sistema de información que reporta problemas o fallas está conectado a un servidor y sus notificaciones son enviadas a celulares con tecnología 3G.

En cuanto a los servicios que le ofrece a sus clientes por Internet los mismos son más orientados a la información, pero también soporta Autogestión, Webmail y contacto.

Por último cuenta con la plataforma Web QRS para que los clientes realicen quejas y reclamos el cual también es vía Internet.

El equipo de informática colabora dando ideas y manteniendo al equipo directivo al tanto de las novedades tecnológicas, como así también son aquellos que llevan a cabo el desarrollo de nuevos módulos.

**Capítulo V: Valor agregado:**

EL sistema de información que posee ITC fue desarrollado por los propios ingenieros de la empresa, por ende se hizo hincapié en poseer informes sobre los distintos procesos del negocio, brindando información detallada de los mismos.

Este software es relativamente nuevo, ya que la empresa hace 10 años que está en el mercado, por lo que no posee sistemas antiguos y está en constante actualización con respecto a las funcionalidades que la empresa va agregando o modificando, debido a los distintos avances de la tecnología y las nuevas ramas a las que se enfoca ITC

El software utilizado por el personal está alojado en forma local en un servidor monitoreado por la empresa y la plataforma web QRS para los reclamos del cliente está en un hosting, el cual se abona mensualmente.

**Capítulo VI: Atención al cliente:**

La empresa comprende la importancia que significa poder brindarles a los usuarios la experiencia de interactuar a través de internet. Es por ello que les ofrece la posibilidad de autogestión, soporte técnico ([soporte@itc.com.ar](mailto:soporte@itc.com.ar)) y cuenta con guías que le facilitan el manejo de los servicios que se le prestan.

ITC también ofrece la plataforma web, a través de la cual se pueden contactar con la empresa y brindar su opinión respecto a su experiencia.

La infraestructura de la página no está preparada para soportar funciones de video ni voz.

Como mejora le propusimos a la empresa que analice la posibilidad de soportar funciones de video y voz ya que de esta forma estaría brindando un servicio muy completo a través de la web, lo cual lo pondría en gran ventaja competitiva.

**Capítulo VII: Relación con los consumidores:**

A través de la plataforma web, los clientes pueden acceder a su autogestión, donde se les presenta un panel de control con todos los servicios disponibles(consultar sus últimas facturas, su velocidad de internet brindada, control sobre la conexión de internet, envío de opiniones, etc). Para ingresar a dicho modulo la empresa brinda el siguiente link <https://sistema.itc.com.ar/autogestion/>.

Además cuenta con un aplicación para el envío de un mail directamente al área de soporte para realizar cualquier consulta en forma online las 24 horas del día. La misma se encuentra en la pagina <http://www.itc.com.ar/>.

**Capítulo VIII: Extensión de las fronteras de la empresa**

ITC ha optado por dejar en manos de terceros aquellas tareas que no forman parte del “corazón” de su negocio. La empresa terceriza tareas como contaduría, depósitos bancario y asesoría jurídica para abaratar costos, no contar estructuras de personal muy grandes , ocupar el menor espacio físico posible y disminuir riesgos. De esta manera el personal de la empresa puede centrarse en sus actividades y realizarlas eficazmente sin necesidad de llevar a cabo las tareas subcontratadas.

**Capítulo X: Gestión del conocimiento para mejorar la visión estratégica**

La empresa cuenta con una plataforma Outlook la cual brinda a sus empleados la posibilidad de comunicarse con facilidad a través de una chat. A su vez, se pueden crear grupos de chat, los cuales pueden estar integrados por personas de distintos departamentos e incluso de diferentes localizaciones geográficas. Esta plataforma también brinda la posibilidad de crear reuniones, seleccionando la sala, horario y personas que asistirán.

**Capítulo XI: Aprender de los fracasos:**

La empresa posee una plataforma Web QRS para que los clientes realicen quejas y reclamos correspondientes, de esta manera se posee información muy valiosa para mejorar dichos servicios. El problema que esto presenta, cuando hay alguna falla masiva como un corte de luz, tormentas que dañan equipos y por ende afecta a toda una zona,entre otros, los reclamos suelen muchos y el personal de soporte técnico no llega a conformar a todos los clientes. Es decir que el SI no envía automáticamente una respuesta, lo que permitiría que el cliente se sienta escuchado, sino que el personal debe responderlos uno por uno. Aquellos reclamos que necesiten de asistencia técnica, son derivados al personal de soporte técnico quienes se encargan de visitar el domicilio y ofrecer una solución.

**Capítulo XII: Aprovechar los datos:**

El SI posee la capacidad para tomar datos sobre los servicios brindados a cada cliente, estos datos se actualizan constantemente y se almacenan en una bases de datos, la cual es muy potente debido a la cantidad de clientes que posee.

Con respecto a los datos que se toman de los proveedores los mismos son muy escasos. Proponemos una mejora para esta área del sistema registrando precios, demoras en entregar lo solicitado, cantidad de productos defectuosos por proveedor, entre otros. De esta manera mejoraría el servicio con los clientes y al mismo tiempo integrar las cifras de los cliente y proveedores con los de la empresa.

**Capítulo XIII: Poner el personal a pensar:**

El SI recolecta continuamente datos acerca del consumo de los servicios por parte del cliente. Con la información obtenida se busca darle prioridad tanto a la calidad de los servicios más contratados como a la de aquellos que no satisfacen las expectativas del cliente.

Con respecto a la clasificación de los clientes, la misma se realiza teniendo en cuenta distintos criterios:

* Volumen de compra ( Clientes de alto, medio y bajo volumen de compra)
* Tipo de cliente (Particular, corporativo, empresa)
* Tipo de servicio contratado (Internet, telefonía ip)
* Satisfacción del cliente ( clientes complacidos, satisfechos e insatisfechos)
* Lugar de residencia

De esta manera se lleva un seguimiento de aquellos clientes que son más rentables para ITC como ser las grandes empresas que contratan varios servicios juntos.

Los empleados tienen acceso únicamente a la información pertinente a su área. El área de soporte por ejemplo, es la que tiene acceso a todas las quejas, reclamos y/o fallas pertenecientes a los servicios prestados. En caso de requerir información de otra área, se debe pedir permiso los responsables del área de la cual solicitamos la información. El gerente es quien posee la información global de la empresa, y quien tiene acceso a la información relacionada a cada área, permitiéndole llevar un control y seguimiento de los resultados obtenidos mensualmente.

**Capítulo XIV: Elevar el conocimiento corporativo:**

La parte de ingeniería en sistemas de la empresa, es decir, quienes desarrollan el SI utilizado por ITC, son los que manejan un repositorio donde se suben todas las puestas en producción que realiza cada empleado, por lo que si en algún momento este abandona la empresa quien lo suceda puede ponerse al tanto del trabajo que se viene realizando o ante cualquier otra necesidad de consultar esta información.

Los ingenieros en sistemas son los encargado de realizar el testing de cada versión del software, se realizan 3 ciclos de prueba y en caso de no presentar errores o fallas que impidan a los demás empleados realizar sus operaciones, se entrega a la empresa para su puesta en marcha. Luego son los propios empleados quienes prueban y determinan si hay algún error que se necesite corregir, reportandolo al área de ingeniería para su posterior corrección

**Capítulo XV: Desarrollar los procesos para potenciar a las personas:**·

ITC sabe lo importante que es tener a los empleados informados sobre el estado general de los servicios. Cuando surgen problemas en los servicios, el sistema de información envía una alerta a los gerentes detallando la falla, el lugar y la causa de la misma.

Los mismos reenvían esta alerta a quienes sean responsables del mantenimiento. De esta forma los datos no se encuentran disponibles para todos los empleados sino para aquellos responsables.

Por otra parte ITC efectúa la venta, instalación y mantenimiento de los servicios. La integración que existe entre los distintos sistemas, es entre el sistema de instalación junto con el de ventas y mantenimiento. De esta manera se puede determinar cuando finaliza la venta( ocurre cuando se completa la instalación) y cuando comienza el mantenimiento.

**Capítulo XVII: La informática como un recurso estratégico**

Se dispone de presupuestos mensuales para cada área, el monto destinado a cada área dependerá de presupuestos otorgados anteriormente y del estado de la economía. Depende de cada gerente decidir en que se utilizará el monto obtenido.

Agregar nuevas soluciones a la infraestructura existente puede resultar costoso o no tanto dependiendo de la reingeniería que se deberá realizar para que funcione todo en conjunto. Es por ello que previo a decidir sobre el desarrollo e incorporación de una nueva solución se realiza un análisis profundo de costo/beneficio para la ejecución de esa estrategia.

La empresa se ve beneficiada ya que el desarrollo del SI y la plataforma web se realiza internamente en el área de ingeniería, derivando a costos menores que el de tercerizar el trabajo.

**PLAN DE PROPUESTAS**

ITC es una empresa que se encuentra en pleno desarrollo y crecimiento, por lo que proponemos ciertas mejoras que ayudarán a contribuir con el avance tecnológico.

Una de ellas es la implementación del comercio en internet (e-commerce) de los servicios brindados por la empresa. Implementar e-commerce le brindará los siguientes beneficios:

1 - Aumentar el horario de atención al cliente sin ningún costo adicional.

2 - Entrar a competir en un libre mercado mundial donde se compite en iguales condiciones el cliente no sabe si la empresa es grande o no.

3 - Marketing de gran alcance, aunque la empresa no brinda sus productos a nivel mundial, sí es cierto que tiene un marketing de nivel mundial.

4 - Aumentar la cartera de clientes de la empresa y fomentar la fidelidad de los mismos.

5 - El costo de mantenimiento en la red es fijo pero las ganancias pueden ir en aumento.

6 - Brindar un servicio innovador y de pago seguro a sus clientes.

8 - Intercambio Electrónico de Datos entre la empresa y con otras empresas por todas partes del mundo.

9 - El fortalecimiento que la marca pueda alcanzar en Internet y todo lo que puede ahorrarse en papelería para imprimir recibos y facturas, ahorros en sueldos de empleados cuyas actividades sean automatizadas por el sistema de ventas por la web.

Si bien el cliente puede adquirir el servicio mediante esta plataforma web, luego debería finalizar la contratación, asistiendo a la empresa para firmar un contrato de duración y costos mensuales a abonar.

Otra mejora que consideramos importante es la optimización del tiempo estimado para las reuniones gerenciales. Un día a la semana los gerentes de las distintas áreas de la empresa se reúnen para elaborar planes, diseñar estrategias, evaluar desempeños, y logros obtenidos, lo que permite tener un control global de la organización. Lo que sucede algunas veces es que las reuniones resultan poco efectivas y no son tomadas con la seriedad que merecen. El tiempo se desperdicia ya que los gerentes de cada área utilizan dicha reunión para plantear problemas que deberían ser resueltos por ellos y su correspondiente área.

Proponemos algunas prácticas a llevar a cabo para revertir la situación y poder llevar a cabo reuniones empresariales eficientes.

**1. Planificar**

Los imprevistos pueden ocurrir siempre, pero si se tiene todo planeado, seguramente habrá menos sorpresas.

**2. Evitar la impuntualidad**

Siempre se debe dar ejemplo y ser el primero en la reunión. No hay que permitir la impuntualidad de los asistentes y debe ser criticada en público para que el impuntual se dé cuenta de su error.

**3. Seguir el orden establecido**

Si ya se delimitaron los puntos a discutir, deben ser esos y no otros los que se discutan en la reunión. Se debe cortar cualquier intervención que se aleje de la orden del día e informa a los asistentes que ese puede ser objeto de otra reunión.

**4. El que mucho abarca….**

Es preferible diseñar una reunión corta con pocos temas a tratar que sobrecargar el encuentro.

Tomar en cuenta que las reuniones interminables son menos productivas que las cortas. ¿Qué número de temas es el apropiado? Ello depende de la complejidad de lo que se trate.

**5. No limitar las opiniones diferentes**

Para que la reunión sea más rica y realmente productiva se debe permitir que todos participen aportando ideas –incluso animar a aquellos que se muestren reticentes-, siempre y cuando éstas sean constructivas.

No tolerar las salidas de tono ni las ideas que ataquen a alguno de los participantes.

**6. Alargar la reunión porque olvidaste lo importante**

Evitar siempre que la reunión acabe agonizando. Si todos se tomaron el tiempo para acudir, lo menos que se puede hacer es prepararse con tiempo, no se puede permitir un error de esta magnitud.

**7. No permitir las bandas**

La reunión tiene que seguir un orden de presentación y de turno de palabra, respetando al que habla sin que se formen grupos alternativos que enturbian el encuentro.

**8. No tomar nota de los compromisos adquiridos**

Grabar las reuniones para después hacer un resumen de los compromisos acordados es una buena opción, pero el tiempo a veces no lo permite.

Una buena estrategia es que cada miembro haga sus propias anotaciones y se definen así los objetivos en común.

Los compromisos adquiridos son para cumplirlos. Pasarlos por alto sólo porque no son de agrado es un error que puede costar muy caro.

Con respecto a la plataforma QRS para que los clientes realicen reclamos y quejas, le recomendamos que cuando ocurren problemas globales geográficamente como puede ser un corte de luz o un nodo de una red que deja muchos usuarios sin su servicio, se diseñe un módulo que se encargue de generar emails a los clientes afectados para notificar el problema y en cuanto tiempo se estima que va a estar resuelto el mismo.

Vimos la necesidad de proponer esto, ya que si los clientes comienzan a reclamar a la plataforma, el personal del ITC responsable de esto no puede responder a todas las quejas en un tiempo adecuado.