

# TAL1: Análisis y Diseño de las TIC y de los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR

Ana Cortés Cercadillo

Carlos Javier Hellín Asensio

Laura Gil Gómez

Bianca Marinela Lupu

Fecha Entrega: 04/04/2021

# Resumen

- ▶ Vamos a hacer un estudio de los sistemas y tecnologías de la información que tiene actualmente la empresa HENARSECUR, situada en un polígono industrial en las afueras de Alcalá de Henares.
- ▶ Debido a que los pocos TI y SI existentes se encuentran muy descentralizados, esto puede afectar negativamente a la imagen de la empresa.
- ▶ Se van a sugerir:
  - Propuestas de mejora de los procesos existentes.
  - Nuevos sistemas y tecnologías de información.

# Índice

1. PARTE 1: Las TIC en la empresa HENARSECUR .....	4
1. Resumen .....	4
2. Contenido .....	5
3. Conclusiones .....	7
2. PARTE 2: Los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR .....	8
1. Resumen .....	8
2. Contenido .....	9
3. Conclusiones .....	11
3. PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR .....	12
1. Resumen .....	12
2. Contenido .....	13
3. Conclusiones .....	18
4. Conclusiones generales del trabajo .....	19
5. Para terminar .....	20

# PARTE 1: Las TIC en la empresa HENARSECUR.

## Resumen.

- ▶ El alcance de los SI y las TIC en la empresa es bastante reducido ya que están organizadas de manera feudal y descentralizados.
- ▶ La información queda encapsulada en cada departamento y no se difunde a los demás. El método diseñado para la comunicación entre departamentos es a través de papel.
- ▶ La pobreza de las TIC dentro de la empresa no solo afecta a sus procesos internos sino también a los procesos externos .

# PARTE 1: Las TIC en la empresa HENARSECUR.

## Contenido.

- En esta parte se pueden ver los recursos tecnológicos existentes en la empresa.

Página Web	Correo electrónico	Ordenadores	Teléfonos	TPV	Impresora
Mostrar productos de la empresa.	Posibilidad de contactar con la empresa mediante email.  No hay email interno de empresa.	8 ordenadores.  Marca y características desconocidas.	Para hablar con los clientes.  Se desconocen características.	Dos equipos disponibles.  Reparación delegada en empresas externas.	Uno para cada equipo.  Para imprimir documentos necesarios.

# PARTE 1: Las TIC en la empresa HENARSECUR.

## Contenido.

- ▶ Para las propuestas de mejora se añade:
  1. Página web: cambiar la interfaz para que sea más atractiva al usuario.
  2. Correo electrónico: extender funcionalidad.
  3. Ordenadores: ampliación del número.
  4. Teléfonos: añadir modalidad para que los empleados puedan comunicarse entre sí.
- ▶ Con respecto a los TVP y las impresoras no hace falta añadir más mejoras.

# PARTE 1: Las TIC en la empresa HENARSECUR.

## Conclusiones.

- ▶ Las TIC que se pueden encontrar en la empresa HENARSECUR es muy escasa.
- ▶ Las descripciones sobre las características de estas TIC son bastante mejorables.
- ▶ Con respecto a los TPV y a las impresoras, se puede concluir, que son suficientes y no haría falta realizar ninguna mejora en este momento sobre ellas.

# PARTE 2: Los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR.

## Resumen.

- ▶ Se hace un análisis de los sistemas de información existentes actualmente en la empresa, además de proponer posibles mejoras para estos.
- ▶ Se hace valoraciones de qué es realmente necesario mejorar, así como ver si conlleva a hacer un reciclaje de personal involucrado en dichos cambios.
- ▶ Dicho análisis se realiza sobre los distintos campos de la empresa.



## PARTE 2: Los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR.

### Contenido.

#### ► Análisis de los sistemas de información disponibles:

Control de inventarios	Administración de ventas	Seguimiento de pedidos	Procesamiento de pedidos
Almacén para guardar stock productos	<p>No se puede aclarar de qué forma se guarda la información relativa a la administración de las ventas.</p> <p>Posiblemente sea en carpetas, archivadores o cajones físicos.</p>	Los clientes pueden realizar pedidos y estos incluir un seguimiento para conocer la localización en tiempo real.	Se estima que este procesamiento seguramente sea realizado de forma manual.
Nóminas	Registro de empleados	Gestión de ingresos y gastos	Establecimiento de cuadrantes y planificación de horarios
Departamento de Contabilidad de la propia empresa	No hay detalles de cómo está implementado este registro.	<p>Departamento de Administración.</p> <p>No se tienen detalles de la modalidad que se sigue o las herramientas que se emplean.</p>	Departamento de Vigilancia: gestión de cuadrantes, guardias y cambios de turno.

# PARTE 2: Los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR.

## Contenido.

Ampliaciones propuestas:

► **Control de inventarios**

- Base de datos.
- Software para que automáticamente se modifiquen los datos según la acción que se realice.

► **Administración de ventas:** software automático.

► **Seguimiento de pedidos:** dejar este proceso a las empresas de transporte.

► **Procesamiento de pedidos:**

- Sistema de gestión de pedidos (OMS) o un TPS.
- Sistema e-commerce.

► **Nóminas**

- Sistema ERP o TPS para la gestión de la Contabilidad y las Nóminas.
- Departamento de recursos humanos.

► **Registro de empleados:** base de datos.

► **Gestión de ingresos y gastos:** información y datos de las cuentas queden calculadas automáticamente.

► **Establecimiento de rutas y planificación de horarios:** software avanzado

## PARTE 2: Los Sistemas de Información en la empresa HENARSECUR.

### Conclusiones.

1. Informatización de los procesos manuales
2. Externalización de algunos servicios actuales
3. Enfoque en el marketing de la empresa

# PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

## Resumen.

- ▶ Se van a desarrollar algunas propuestas de implantación de sistemas y tecnologías de información dependiendo del departamento y campo a gestionar.
- ▶ Tras aplicarlas la empresa puede encontrarse a la par que sus competidores, ya no solo por sus servicios sino por su administración y gestión interna.
- ▶ Algunas de las secciones a desarrollar pueden ser la digitalización del trabajo, para la administración de la empresa a través de los datos recolectados, y todo lo relacionado con clientes.

## PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

### Contenido.

- Propuestas de implantación de sistemas y tecnologías de información para la actual empresa HENARSECUR:

OAS	CRM en la nube	MIS	TPS
Digitalización de documentos	Gestión de las ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto	Realizar operaciones regulares el control de la empresa a partir de los datos recogidos	Todo lo relacionado con los datos producidos en transacciones

## PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

### Contenido.

Las herramientas utilizadas para la digitalización de documentos son:

- ▶ Microsoft Office (aplicaciones de escritorio, servidores y servicios).
- ▶ Google Docs y Hojas de Cálculo (software gratuito para escribir documentos en línea).
- ▶ Zoho (como software como servicio SaaS).

Así se conseguirá sustituir la modalidad manual y el papel en formato físico.

## PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

### Contenido.

Las principales actividades de una plataforma CRM son:

- ▶ Rastrear activamente y administrar la información de los clientes.
- ▶ Conectar todo el equipo en cualquier dispositivo.
- ▶ Capturar de manera inteligente los e-mails de los clientes.
- ▶ Simplificar tareas repetitivas.
- ▶ Proporcionar recomendaciones e insights instantáneos.
- ▶ Expandir y personalizar conforme el crecimiento de la empresa.

# PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

## Contenido.

Los componentes de los sistemas MIS son:

- ▶ Base de datos.
- ▶ Manuales.
- ▶ Hardware y software.
- ▶ Modelos de análisis.
- ▶ Planificación de control.
- ▶ Toma de decisiones.



## PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

### Contenido.

Visto de manera lógica la estructura de TPS está formada por:

- ▶ La interfaz de usuario.
- ▶ El controlador de pedidos.
- ▶ El servidor de la transacción.
- ▶ Base de datos.

# PARTE 3: Propuesta de implantación de los SI/TI en la empresa HENARSECUR.

## Conclusiones.

- ▶ Sistemas de información aplicados:
  - OAS: digitalización de documentos (automatización de oficinas)
  - CRM: gestión de las ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto (en la nube).
  - MIS: administración.
  - TPS: gestión de todo lo relacionado con los datos producidos en transacciones.
- ▶ Objetivo: corregir problemas iniciales que impedían el correcto funcionamiento de los servicios y ralentizaban el trabajo de los empleados

# Conclusiones generales del trabajo

- ▶ La empresa está desactualizada en cuanto al uso de las tecnologías o sistemas de la información.
- ▶ Poca información sobre las tecnologías usadas.
- ▶ Información insuficiente en cuanto a los sistemas de información disponibles.
- ▶ El nivel con el que partimos no está bien definido.

# Para terminar

► ¿Preguntas?

