|  |
| --- |
| Camilo Ernesto Vera (13869) |
| Printer and Solution |
| Seminario de Aplicacion Profesional |

|  |
| --- |
| Vera, Camilo  9/12/2013 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Autor** | **Versión** | **Referencia de los cambios** |
| 09/12/2013 | Camilo Vera (13869) | 0.1 | Primera versión borrador, inicio, toc, formato. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Auditor** | **Versión aprobada** | **Responsabilidad/Rol** | **Fecha** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Ítem | Detalle |
| Título del documento | Proyecto “Printer and Solution” – S.A.P 2013 |
| Autor | Camilo Vera |
| Fecha de creación | 09/12/2013 |
| Ultima Actualizacion | 09/12/2013 |

Descripción del Documento

# Plan de Negocios

[Plan de Negocios 5](#_Toc366776812)

[1 Descripción general 9](#_Toc366776813)

[1.1 Descripción básica del negocio. 9](#_Toc366776814)

[1.2 Situación actual del negocio. 9](#_Toc366776815)

[1.3 ¿Qué hace único a su negocio? 9](#_Toc366776816)

[1.4 Describa los factores principales que usted considera harán exitoso su proyecto. 9](#_Toc366776817)

[1.5 Estrategia 9](#_Toc366776818)

[1.6 Identificación de la oportunidad de negocio. 10](#_Toc366776819)

[1.7 Capacidades centrales. 10](#_Toc366776820)

[1.8 Propuesta de valor para el cliente. 10](#_Toc366776821)

[1.9 Valores nucleares de la organización. 10](#_Toc366776822)

[1.10 Enfoque e iniciativas estratégicas. 10](#_Toc366776823)

[1.11 Áreas claves de resultados. 10](#_Toc366776824)

[1.12 Ingreso al sector: estrategias de inserción. 10](#_Toc366776825)

[2 Análisis estratégico. 10](#_Toc366776826)

[2.1 Análisis de Contexto. 10](#_Toc366776827)

[2.1.1 Descripción del escenario local. 10](#_Toc366776828)

[2.1.2 Factores económicos. 10](#_Toc366776829)

[2.1.3 Factores políticos. 10](#_Toc366776830)

[2.1.4 Factores Tecnológicos. 10](#_Toc366776831)

[3 Análisis FODA 10](#_Toc366776832)

[3.1 Cuadro FODA 10](#_Toc366776833)

[3.2 Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas 10](#_Toc366776834)

[3.3 Conclusión: Atractivo de la Industria, Fortalezas del Negocio 10](#_Toc366776835)

[4 Segmentación 10](#_Toc366776836)

[4.1 Segmentación de consumidores y/o Negocios 10](#_Toc366776837)

[4.2 Identificación de grupos diferenciados de consumidores 11](#_Toc366776838)

[4.3 ¿Quiénes son los potenciales usuarios/ compradores del negocio? 11](#_Toc366776839)

[4.4 Pautas de comportamiento esperado de cada segmento. 11](#_Toc366776840)

[5 Plan de Acción 11](#_Toc366776841)

[5.1 Programas generales de acción 11](#_Toc366776842)

[5.2 Programas específicos de acción 11](#_Toc366776843)

[6 Plan de Marketing 11](#_Toc366776844)

[6.1 Objetivos 11](#_Toc366776845)

[6.2 Resultados esperados en materia de cobertura y participación 11](#_Toc366776846)

[6.3 Metas de Posicionamiento 11](#_Toc366776847)

[6.4 Producto. Estrategia de Producto 11](#_Toc366776848)

[6.4.1 Describa el producto/ servicio (qué es y qué no es) 11](#_Toc366776849)

[6.4.2 ¿Es un producto/ servicio durable, estacional? 11](#_Toc366776850)

[6.4.3 ¿Cuáles son las características de su producto/ servicio que usted considera influyen sobre la decisión de compra) 11](#_Toc366776851)

[6.4.4 ¿Existen estudios que respalden sus hipótesis. 11](#_Toc366776852)

[6.5 Precio. Estrategia de Precio 11](#_Toc366776853)

[6.5.1 Condicionantes del precio 11](#_Toc366776854)

[6.5.2 Estrategia de precio 11](#_Toc366776855)

[6.6 CIM Comunicaciones integradas de marketing 11](#_Toc366776856)

[6.6.1 Descripción de la planificación estratégica de las acciones de comunicación 11](#_Toc366776857)

[6.6.2 Diseño de Sitio web ( 7 ¨C¨ y pantallas descriptivas) 12](#_Toc366776858)

[6.7 Distribución 12](#_Toc366776859)

[6.7.1 Factores condicionantes de la distribución Principales canales 12](#_Toc366776860)

[6.7.2 Estrategia de distribución 12](#_Toc366776861)

[6.7.3 Canales (tipo y nivel) 12](#_Toc366776862)

[6.7.4 Análisis de localización de puntos de venta propios 12](#_Toc366776863)

[6.7.5 Opciones de asociación 12](#_Toc366776864)

[6.7.6 Gestión del JIT just in time 12](#_Toc366776865)

[7 Operaciones 12](#_Toc366776866)

[7.1 Organización de la empresa 12](#_Toc366776867)

[7.2 Grupo fundador, composición del directorio, principales accionistas. 12](#_Toc366776868)

[7.3 Composición del staff gerencial y perfil de los ejecutivos claves. 12](#_Toc366776869)

[7.4 Estructura prevista al lanzamiento y evolución. 12](#_Toc366776870)

[7.5 Filosofía y sistema de trabajo. 12](#_Toc366776871)

[7.6 Requerimientos en materia de RRHH: descripción de la plantilla en los distintos momentos previstos de evolución de la estructura. 12](#_Toc366776872)

[8 PLAN FINANCIERO-ECONOMICO 12](#_Toc366776873)

[8.1 Modelo de Ingresos. 12](#_Toc366776874)

[8.2 Modelo de Egresos. 12](#_Toc366776875)

[8.3 Modelo de Inversión. 12](#_Toc366776876)

[8.4 Amortizaciones y Depreciaciones. 13](#_Toc366776877)

[8.5 Impuestos: Impuesto a las ganancias. 13](#_Toc366776878)

[8.6 Impuestos a los Ingresos Brutos. 13](#_Toc366776879)

[8.7 Remuneraciones y cargas sociales. 13](#_Toc366776880)

[8.8 Presupuesto Financiero. 13](#_Toc366776881)

[8.9 Evaluación de la Inversión. 13](#_Toc366776882)

[8.10 Escenarios de Riesgo. 13](#_Toc366776883)

[8.11 Plan de Contingencia. 13](#_Toc366776884)

[8.12 Plan de Salida. 13](#_Toc366776885)

[9 FACTIBILIDADES 13](#_Toc366776886)

[9.1 Técnica 13](#_Toc366776887)

[9.2 Comercial 13](#_Toc366776888)

[9.3 Administrativa 13](#_Toc366776889)

[9.4 Legal 13](#_Toc366776890)

[10 Aspectos Descriptivos de la Solución Tecnológica. 13](#_Toc366776891)

[10.1 Descripción Reducida del negocio. 13](#_Toc366776892)

[10.2 Análisis de beneficios. 13](#_Toc366776893)

[10.3 Fundamentos de la solución Tecnológica. 13](#_Toc366776894)

[10.3.1 Propósito. 13](#_Toc366776895)

[10.3.2 Objetivos. 13](#_Toc366776896)

[10.3.3 Limitaciones de la solución. 14](#_Toc366776897)

[10.4 Perfile de los usuarios. 14](#_Toc366776898)

[10.5 Descripción de Áreas funcionales/ Módulos/ Servicios. 14](#_Toc366776899)

[10.5.1 Requerimientos. 14](#_Toc366776900)

[10.5.2 Alcance. 15](#_Toc366776901)

[10.5.3 Fuera del alcance. 15](#_Toc366776902)

[11 Análisis. 16](#_Toc366776903)

[11.1 Descripción y análisis de cada área funcional. 16](#_Toc366776904)

[11.1.1 Casos de Uso por áreas funcionales. 16](#_Toc366776905)

[11.1.2 Listado de casos de uso por área funcional. 16](#_Toc366776906)

[11.1.3 Diagrama de casos de uso por área funcional. 16](#_Toc366776907)

[11.1.4 Especificación del caso de uso. 16](#_Toc366776908)

[11.1.5 Diagrama de secuencia. 16](#_Toc366776909)

[11.1.6 Diagrama de Clases por área funcional. 16](#_Toc366776910)

[11.2 Diagrama de paquetes. 16](#_Toc366776911)

[11.3 Diagrama de componentes. 16](#_Toc366776912)

[11.4 Diagrama Entidad Relación. 16](#_Toc366776913)

[11.5 Diagrama de despliegue. 16](#_Toc366776914)

[11.6 Diagrama de Clases de toda la solución. 16](#_Toc366776915)

# Descripción general

## Descripción básica del negocio.

La idea del negocio es ofrecer alquiler, venta, servicio técnico de reparación y mantenimiento y suministro de insumos de equipos de tratamiento digital de documentos, dichos equipos incluyen fotocopiadoras laser/chorro de tinta color y blanco/negro, equipos multifunción, scanners, plotters y equipos de impresión avanzada para la industria gráfica.

La empresa basara sus operaciones en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el primer cordón del Gran buenos Aires

El mercado objetivo que se plantea, y luego será ampliamente analizado a través de este documento, es el de empresas pequeñas y medianas que evidencian la necesidad concreta de dar tratamiento digital a la documentación que utilizan en sus operaciones diarias, así como también organizaciones gubernamentales y no gubernamentales pequeñas y medianas; como pueden ser municipios o asociaciones civiles.

La idea del negocio responde al deseo de los socios fundadores de comenzar a participar de este mercado luego de haber reunido, uno de ellos, vasta experiencia trabajando durante más de una década en una de las marcas más prestigiosas de fabricantes de este tipo de equipos (Xerox) y por otro lado en la amplia experiencia en el desarrollo de planes e implementaciones de soluciones tecnológicas integrales para startups de otro de sus integrantes.

El nombre seleccionado para el proyecto – emprendimiento es “Printer and Solution”.

## Situación actual del negocio.

El negocio es un startup, actualmente se están realizando los análisis de las siguientes factibilidades: Comercial, Administrativo, Legal, Técnico y Económico-Financiero.

## ¿Qué hace único a su negocio?

**Integración con fabricantes**

La empresa cuenta con integración y representación exclusiva en el formato de “dealer oficial” de una de las marcas más reconocidas en el mercado (Brother)

Además cuenta con acuerdos de precios preferenciales para ofrecer equipos de 3 de las marcas más reconocidas del mercado Lexmark y Ricoh

**Atención especializada y servicios al cliente**

La empresa cuenta con un equipo de técnicos de amplia experiencia en la industria, pero que además suman un excelente trato interpersonal que amplían la base de servicios brindando una atención personalizada y con

Comunicación via Call center telefónico con guardias activas y pasivas para clientes que así lo requieran.

Plataforma tecnológica que permite por un lado a clientes acceder a una amplia gama de opciones para auto-administración de sus abonos y preferencias así como a los Técnicos y personal operativo y jerárquico agilizar todos los procesos comerciales y administrativos de la compañía utilizando una única herramienta a través de la web.

## Describa los factores principales que usted considera harán exitoso su proyecto.

## Estrategia

* Misión

**Marco temporal**

La empresa ha optado por establecer un marco temporal de 3 años, dado que se cree que es el tiempo adecuado para la planificación en un mercado no cambiante como lo es el de los servicios alquiler de equipos de copiado y dadas las condiciones externas e internas que afectan a este mercado y que serán analizadas en profundidad en secciones próximas de este mismo documento.

**Alcances**

Se ha optado por definir 3 Alcances, los cuales son:

* Alcance del Producto/Servicio
* Alcance del Mercado
* Alcance Geográfico

Estos Alcances se detallan a continuación:

**Alcance del Producto/Servicio**

Los servicios que ofrece la empresa son los siguientes:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | -- | - | E | + | ++ |
| Alquile de equipos de copiado / multifunción |  |  | X |  |  |
| Alquiler de equipos + Abono de suministros + Abono técnico |  |  |  | X |  |
| Alquiler de equipos especiales de tratamiento digital de doc. |  | X |  |  |  |

**Alcance del mercado**

El mercado al cual se apunta está compuesto por empresas pequeñas y medianas[[1]](#footnote-1) de cualquier rubro y por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales pequeñas y medianas. Cabe destacar el alcance al mercado de las organizaciones educativas de tamaño pequeño, mediano y grande. De origen nacional o internacional que tengan sede en física ubicada dentro del área descripta por el alcance geográfico (a continuación).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | -- | - | E | + | ++ |
| Pequeñas empresas |  |  | X |  |  |
| Empresas medianas |  |  |  | X |  |
| Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales pequeñas y medianas |  |  |  | X |  |
| Organizaciones educativas pequeñas | X |  |  |  |  |
| Organizaciones educativas medianas |  |  | X |  |  |
| Organizaciones educativas grandes |  |  |  | X |  |

**Alcance geográfico**

Los servicios de Printer and Solution son ofrecidos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la provincia de Buenos Aires con limite en el primer cordón del conurbano bonaerense.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | -- | - | E | + | ++ |
| Ciudad Autónoma de Buenos Aires |  |  |  |  | X |
| Provincia de Buenos Aires (1° cordón conurbano) |  |  |  | X |  |

**Competencias Únicas**

Las bases de nuestras Competencias Únicas son por un lado proveer un servicio técnico de calidad superlativa aprovechando de esta forma la gran formación de nuestro equipo de técnicos y por otro lado tener una fuerte relación con el cliente y ofrecerle la mayor flexibilidad posible, de acuerdo a las necesidades y proyección de su negocio, nuestro objetivo es acompañar a nuestros clientes en su crecimiento.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | -- | - | E | + | ++ |
| Técnicos altamente capacitados |  |  |  |  | X |
| Rápido tiempo de respuesta |  |  | X |  |  |
| Flexibilidad para armar paquetes de abonos técnicos |  |  |  |  | X |
| Sistema de leasing |  | X |  |  |  |
| Equipo de ventas con gran experiencia en el rubro |  |  |  | X |  |

**Misión**

|  |
| --- |
| **Misión**  Trabajar para ofrecer a las diferentes organizaciones servicios de tratamiento digital de documentación de alta calidad para acompañar a las mismas en cada etapa de su crecimiento; en el ámbito de C.A.B.A. |
| **Alcance del Producto** |
| Conseguir el liderazgo en la venta de servicios para tratamiento digital de documentos en el segmento de mercado propuesto. |
| **Alcance del Mercado** |
| Proporcionar múltiples paquetes de servicios para PyMes, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y educativas (privadas y públicas) |
| **Alcance Geográfico** |
| Incrementar las ventas en las áreas de alcance. |
| **Competencias Únicas** |
| Desarrollar una fuerte relación con el cliente y poder ofrecerles gran flexibilidad. |

* Visión

Ser líder en calidad del servicio técnico en el segmento de mercado al cual se apunta.

* Propósito Estratégico

## Identificación de la oportunidad de negocio.

## Capacidades centrales.

## Propuesta de valor para el cliente.

## Valores nucleares de la organización.

## Enfoque e iniciativas estratégicas.

## Áreas claves de resultados.

## Ingreso al sector: estrategias de inserción.

# Análisis estratégico.

## Análisis de Contexto.

### Descripción del escenario local.

### Factores económicos.

### Factores políticos.

### Factores Tecnológicos.

# Análisis FODA

## Cuadro FODA

## Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

## Conclusión: Atractivo de la Industria, Fortalezas del Negocio

# Segmentación

## Segmentación de consumidores y/o Negocios

## Identificación de grupos diferenciados de consumidores

## ¿Quiénes son los potenciales usuarios/ compradores del negocio?

## Pautas de comportamiento esperado de cada segmento.

# Plan de Acción

## Programas generales de acción

## Programas específicos de acción

# Plan de Marketing

## Objetivos

## Resultados esperados en materia de cobertura y participación

## Metas de Posicionamiento

## Producto. Estrategia de Producto

### Describa el producto/ servicio (qué es y qué no es)

### ¿Es un producto/ servicio durable, estacional?

### ¿Cuáles son las características de su producto/ servicio que usted considera influyen sobre la decisión de compra)

### ¿Existen estudios que respalden sus hipótesis.

## Precio. Estrategia de Precio

### Condicionantes del precio

### Estrategia de precio

## CIM Comunicaciones integradas de marketing

### Descripción de la planificación estratégica de las acciones de comunicación

### Diseño de Sitio web ( 7 ¨C¨ y pantallas descriptivas)

## Distribución

### Factores condicionantes de la distribución Principales canales

### Estrategia de distribución

### Canales (tipo y nivel)

### Análisis de localización de puntos de venta propios

### Opciones de asociación

### Gestión del JIT just in time

# Operaciones

## Organización de la empresa

## Grupo fundador, composición del directorio, principales accionistas.

## Composición del staff gerencial y perfil de los ejecutivos claves.

## Estructura prevista al lanzamiento y evolución.

## Filosofía y sistema de trabajo.

## Requerimientos en materia de RRHH: descripción de la plantilla en los distintos momentos previstos de evolución de la estructura.

# PLAN FINANCIERO-ECONOMICO

## Modelo de Ingresos.

## Modelo de Egresos.

## Modelo de Inversión.

## Amortizaciones y Depreciaciones.

## Impuestos: Impuesto a las ganancias.

## Impuestos a los Ingresos Brutos.

## Remuneraciones y cargas sociales.

## Presupuesto Financiero.

## Evaluación de la Inversión.

## Escenarios de Riesgo.

## Plan de Contingencia.

## Plan de Salida.

# FACTIBILIDADES

## Técnica

## Comercial

## Administrativa

## Legal

# Aspectos Descriptivos de la Solución Tecnológica.

## Descripción Reducida del negocio.

## Análisis de beneficios.

## Fundamentos de la solución Tecnológica.

### Propósito.

### Objetivos.

### Limitaciones de la solución.

## Perfile de los usuarios.

## Descripción de Áreas funcionales/ Módulos/ Servicios.

### Requerimientos.

* Requerimientos Funcionales.

Administración de clientes.

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja de clientes.
* El sistema debe permitir el la creación, lectura, modificación y baja de diferentes localizaciones para cada cliente.

Administración de equipos.

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja de los equipos de fotocopiado.
* El sistema deber generar reportes sobre las propiedades de los equipos tales como cantidad de equipos propios en alquiler y en leasing.
* El sistema debe permitir asociar/desasociar equipos a localizaciones determinadas de clientes.
* El sistema debe mantener un registro histórico del “ciclo de vida” del equipo.

Administración de personal técnico.

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja del personal técnico.

Administración de servicios de reparación.

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y cierre de los servicios técnicos que se realizan sobre los equipos.
* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y cierre de los abonos de servicio técnico.

Administración de alquileres y leasing.

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja de los contratos de leasing y alquiler de los equipos

Escritorio personalizable para administración de tareas y otras facilidades del sistema.

* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para la realización de un escritorio personalizado para la administración de diferentes tareas dentro del mismo.
* El sistema debe permitir al usuario seleccionar una serie de widgets o plugins, que puede configurar en su escritorio.
* El sistema debe permitir la configuración de diferentes escritorios para un usuario.

Widgets

* Mapa de asignación de servicios
  + Este widget debe permitir al usuario la asignación rápida de servicios a realizar durante el día por un técnico, basado en la cercanía y disponibilidad del técnico.
  + Visualización en mapa de servicios realizados por un técnico en un periodo de tiempo determinado.

Servicios de Seguridad (autenticación, autorización)

* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja de usuarios del mismo
* El sistema debe permitir la creación, lectura, modificación y baja de roles de usuarios dentro del mismo
* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para autenticar usuarios del mismo.
* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para la autorización de los diferentes usuarios a las diferentes áreas funcionales de la aplicación basado en los roles.

Servicios de plataforma multicultural.

* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para la administración de diferentes lenguajes de operación del mismo.

Servicios de Bitácoras y Back up.

* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para implementar la política de resguardo de la información seleccionada por la compañía
* El sistema debe proveer los mecanismos necesarios para implementar la política de bitácora del mismo.
* Requerimientos No Funcionales.
* Requerimientos del negocio.

### Alcance.

### Fuera del alcance.

El sistema no incluye ninguna función para los siguientes casos:

* Facturación, o cualquier aspecto contable o legal económico.
* Compra o venta electrónica, ni pagos de ningún tipo.
* Administración de recursos humanos.

# Análisis.

## Descripción y análisis de cada área funcional.

### Casos de Uso por áreas funcionales.

### Listado de casos de uso por área funcional.

### Diagrama de casos de uso por área funcional.

### Especificación del caso de uso.

### Diagrama de secuencia.

### Diagrama de Clases por área funcional.

## Diagrama de paquetes.

## Diagrama de componentes.

## Diagrama Entidad Relación.

## Diagrama de despliegue.

## Diagrama de Clases de toda la solución.

1. Definición de Pyme en Argentina de acuerdo a <http://es.wikipedia.org/wiki/Peque%C3%B1a_y_mediana_empresa#Argentina> [↑](#footnote-ref-1)