

## Caso de Estudio:

FastFood es una cadena de 5 establecimientos que opera en el norte del país desde hace 10 años liderando el sector de venta de pizzas en general, y bajo su lema "El cliente siempre tiene una pizza FastFood cuando gusta de ella", iniciando sus operaciones como un negocio familiar de los Gonzáles Konde en donde cada uno de los miembros ha venido desempeñando alguna función dentro de la misma tal como es el caso de Jorge Gonzáles Konde quien ha venido asumiendo el rol de la administración global de la empresa.

En meses recientes, debido al auge y crecimiento de la empresa y teniendo en consideración la presencia de importantes competidores en el mercado como Pizzato y PizzaFood, es que se hace necesario diseñar nuevas estrategias empresariales que le permitan seguir creciendo como lo han venido haciendo manteniendo su condición de liderazgo en el mercado nacional; por ello, la familia consideró necesario incorporar un profesional con la experiencia suficiente en el sector que les asistiera en este proceso de cambio, participando de forma activa en la gestión de la empresa, habiéndose establecido contacto con Juan Pérez.

Juan Pérez, recientemente designado como administrador general de la empresa, en su primer contacto con la misma ha identificado oportunidades de mejora y ha formulado una serie de iniciativas que le ayudarían a la empresa a continuar con su ritmo de crecimiento, entre las cuales cabe destacar la implementación del servicio de delivery para atender a un sector importante del mercado de una forma más eficiente y oportuna. Así mismo, considera que el uso de tecnologías y sistemas de información es un aspecto de especial importancia para las organizaciones y por consiguiente en este caso particular; es por ello, que en coordinación con el área de sistemas ha decidido emprender proyectos de TI/SI con el propósito mejorar la eficiencia de los procesos que se desarrollan como parte del negocio, principalmente en las áreas en donde se han identificado oportunidades de mejora.

En este sentido, Carlos Díaz responsable del área de sistemas ha formulado una serie de iniciativas en materia de TI/SI con el propósito de apoyar la estrategia empresarial formulada por la administración de la empresa; por ello, atendiendo a la iniciativa de implementar el servicio de delivery en la empresa se ha formulado un proyecto para la construcción de un sistema informático de soporte que contribuya a brindar un servicio eficiente y oportuno a los clientes y que se integre al sistema de información que viene operando en la empresa, habiendo sido denominado e-Delivery.

La propuesta formulada de e-Delivery consiste en un sistema de informático que permite el registro de pedidos de los clientes así como el despacho de los mismos, teniendo en consideración que los clientes pueden realizar sus pedidos vía telefónica o por la web. Por ello, e-Delivery comprende la construcción de un módulo de escritorio para el registro de pedidos vía telefónica, y otro módulo web para el registro de pedidos de forma personal por parte del cliente mismo que requiere del producto.