Unidad 2: Gestión De Los Servicios De TI

Almacén Juanita

NOMBRE: Guillermo Fuentes – Mario Garrido – Raúl Morales.

CARRERA: Ingeniería en Informática.

ASIGNATURA: Gestión De Servicios y Gobernabilidad.

PROFESOR: Leonardo Antonio Pereira Mino.

FECHA: 15-06-2020

**Contenido**

[1 Introducción 3](#_Toc43050574)

[2 Desarrollo 3](#_Toc43050575)

[2.1 Descripción de la empresa 3](#_Toc43050576)

[2.1.1 Misión 3](#_Toc43050577)

[2.1.2 Visión 4](#_Toc43050578)

[2.1.3 Valores 4](#_Toc43050579)

[2.1.4 Objetivo General 4](#_Toc43050580)

[2.1.5 Objetivo Específicos 5](#_Toc43050581)

[2.1.6 Objetivos Estratégicos 5](#_Toc43050582)

[2.2 Estrategia de Servicios ITIL 5](#_Toc43050583)

[2.2.1 Servicio Gestión de Inventario 5](#_Toc43050584)

[2.2.2 Servicio Gestión de Ventas 5](#_Toc43050585)

[2.2.3 Servicio Gestión de Personal 5](#_Toc43050586)

[3 Conclusión 5](#_Toc43050587)

[4 Bibliografía 5](#_Toc43050588)

# Introducción

Hoy en día las organizaciones requieren de una constante retroalimentación sobre los servicios y productos que son destinados hacia los clientes. Es por esta razón que las organizaciones determinan que una mejora continua promueve un crecimiento sustancias en todos los ámbitos con la finalidad de mejorar la eficiencia, calidad, reducción de costos y otras características que ayudaran con el cumplimiento de los objetivos.

En donde la mejora continua se define como un proceso elemental para alcanzar la calidad total y la excelencia empresarial. Este proceso de mejorar pone el énfasis en la capacidad que tienen las empresas para evolucionar, progresar y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes y de calidad.

Por lo tanto, a través de la Biblioteca de infraestructura de tecnologías de información (ITIL), que se define como un conjunto de conceptos y de buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, se aplicara la gestión de la mejora continua a una empresa que requiere de manera inmediata incrementar los servicios de gestión de inventario, gestión ventas y gestión de personal.

En el siguiente informa se aplicará el proceso de mejora continua basándonos en ITIL a un cliente que tiene a “Almacén Juanita” ubicada en la región del Maule, ciudad de Talca, y que se destaca en el giro comercial de almacén por más de 10 años en el rubro.

Actualmente la empresa no cuenta con las tecnologías de la información (TI) de las cuales actualmente están en etapa de desarrollo e implementación, por lo tanto, mediante la mejora continua se evaluará cada proceso que gestione la empresa para así posteriormente proponer las mejoras correspondientes.

# Desarrollo

## Descripción de la empresa

### Misión

Entregar el mejor servicio en ventas para el público presente, por lo cual nos enfocamos en tener siempre productos más frescos sin descuidad a su vez la presentación de cada uno de ellos, para esto también nos preocupamos de que cada proceso sea de acuerdo a todas las normas de higiene y seguridad establecidas por el ministerio de salud, estando a la vanguardia en temas de salud y haciendo que cada uno de nuestros productos cumplas con las normativas vigentes (fecha de vencimiento y sellos).

### Visión

Según los antecedentes y características del almacén, éste aún no integra las tecnologías de la información necesarias para poder optimizar las actividades de los procesos que realizan a diario; en consecuencia, no poseen un control y gestión sobre los procesos; teniendo en cuenta que todos los procedimientos se realizan de forma manual, se tomó la decisión de implementar un software a la medida, con la finalidad de optimizar este negocio en todos sus ámbitos y mejorar su eficiencia mediante una plataforma web que incluya aplicaciones, de forma clara y centralizada.

Save Your Business pretende elevar este desarrollo a un punto más extremo de lo que ofrecen otras empresas. Queremos ofrecerle al usuario una mejor organización y control sobre cada operación que realicen los miembros y trabajadores del almacén en relación a las ventas, productos y ganancias percibidas. Además, mantener una correcta y competente seguridad del manejo de las cámaras instaladas en el recinto. Asimismo, se incorporará la utilización de vale interno, tarjetas de acceso RFID para sus trabajadores, además de los módulos para proveedores y escaneo de facturas asociado a sus abastecedores.

### Valores

* Respeto

Cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos, valorando la contribución de cada miembro del personal y capitalizando las diferencias, mostrar ética e integridad en el trato con los demás.

* Honestidad

Capacidad para reconocer y aprender de los propios errores, convirtiéndolos en oportunidades de mejoramiento, manejando de forma ética los recursos y evitando las cosas que no agregan valor.

### Objetivo General

Nuestro objetivo general, determinado como grupo de trabajo, es implementar un sistema de plataforma web responsivo que permita gestionar eficientemente las acciones principales establecidas para el almacén: Gestión de stock, gestión de ventas, control de cámaras, gestión de reportes, gestión de productos y usuarios; todo esto con el propósito de asegurar una mayor eficiencia y productividad para nuestro cliente. Al mismo tiempo, se establecerán reportes que contengan información pertinente para una correcta toma de decisiones dentro del local.

### Objetivo Específicos

### Objetivos Estratégicos

## Estrategia de Servicios ITIL

### Servicio Gestión de Inventario

### Servicio Gestión de Ventas

### Servicio Gestión de Personal

**Contratar nuevo personal capacitado**

**Adquirir nuevas tecnologías**

**Capacitar a los trabajadores**

# Conclusión

# Bibliografía