

ARTI-4208 Arquitecturas de Nueva Generación

Introducción



Proyecto del curso ABC - Automotriz

El proyecto del curso tiene como objetivo poner en práctica los conceptos vistos durante el curso.

El proyecto, se irá trabajando semana a semana. En cada módulo, se irán elaborando hojas de trabajo, que utilizan la información contenida en este documento. Estas hojas de trabajo se entregarán semanalmente y serán revisadas durante los encuentros.

Se recomienda hacer una lectura general de todo el enunciado, identificando los actores del problema, la situación actual descrita y la situación deseada a la que el cliente desea llegar. Posteriormente, es recomendable hacer una lectura más detallada, entrando en detalles específicos del problema planteado.

ABC - Automotriz

ABC es una compañía dedicada a la importación y comercialización de vehículos y repuestos

ABC no cuenta con una red de venta y servicio propia, por lo que tiene contratos de concesión con 40 empresas

En total cuenta con 300 vitrinas en todo el país para venta de vehículos nuevos

20 de los concesionarios poseen centros de servicio técnico especializado, para un total de 30 en todo el país

ABC Importa tres marcas principales de vehículos

40

Contratos de
Concesión

300

Vitrinas y puntos
de venta

30

Centros de servicio
técnico

3

Marcas importadas

ABC - Automotriz

ABC importa en promedio 12,000 vehículos por año

La venta de vehículos nuevos representa el 65% de los ingresos

La venta de servicios postventa por repuestos representa el 35% de los ingresos

12 mil

Vehículos importados
por año

5 países

Importaciones
provenientes

65%

Ingresos por ventas
vehículos nuevos

35%

Ingresos por
servicios postventa

ABC - Automotriz

ABC cuenta con 200 empleados en todo el país

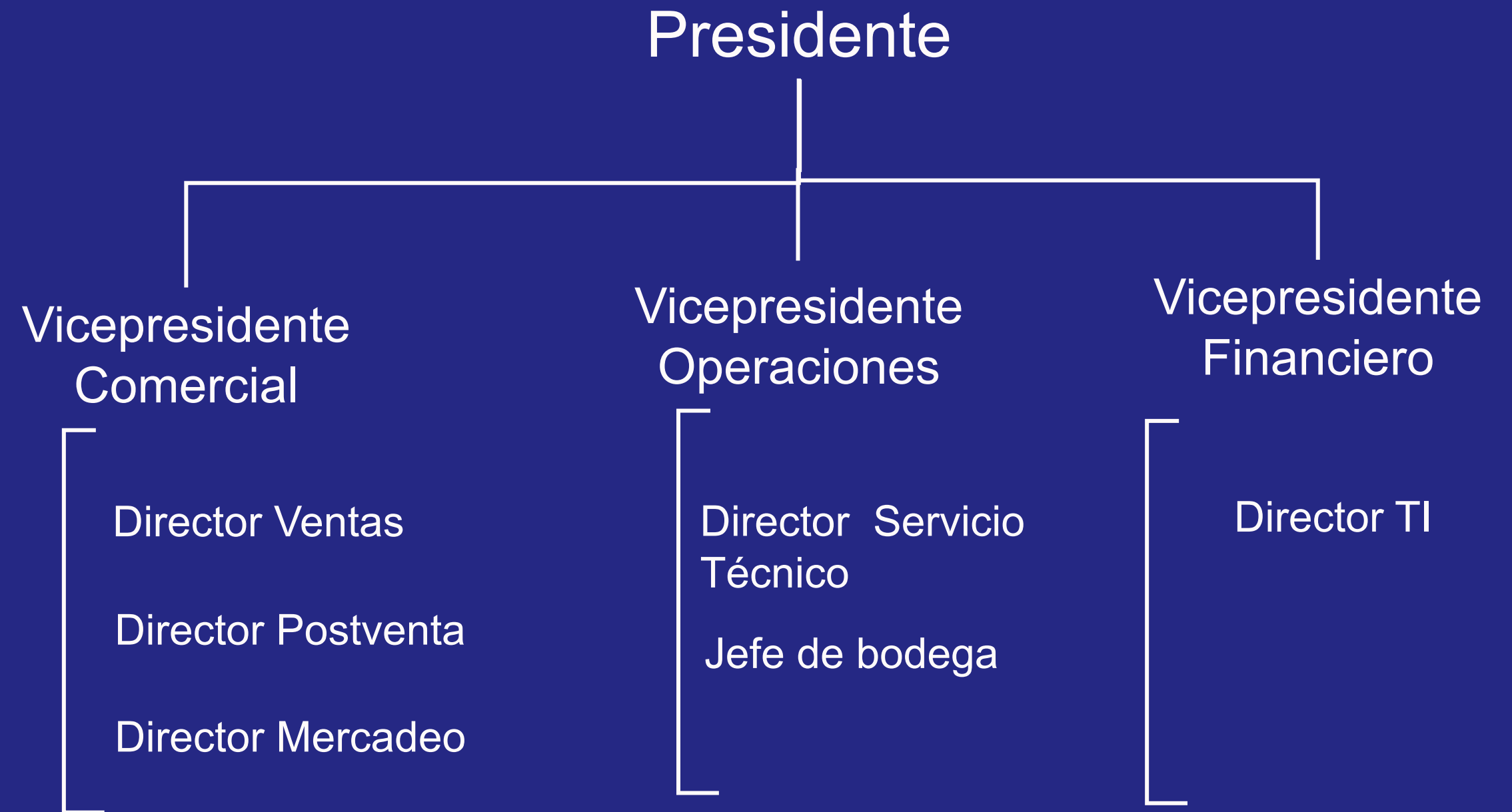
El presidente de la empresa cuenta con tres Directores

El vicepresidente comercial se encarga de la preventa, la postventa y el mercado

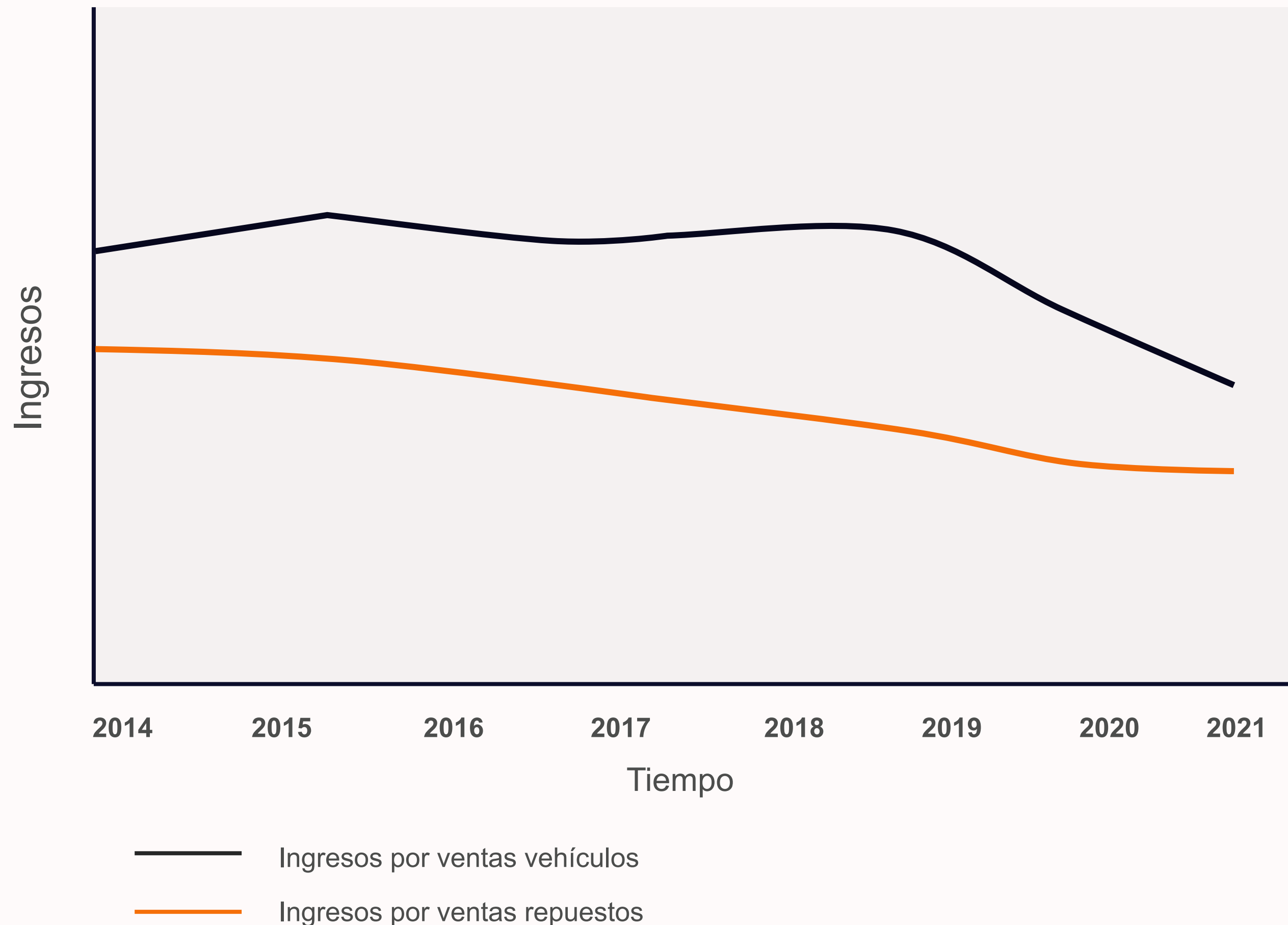
El vicepresidente de operaciones se encarga de todo lo relacionado con importaciones y distribución de vehículos y repuestos

El vicepresidente financiero se encarga de la parte financiera de la organización y bajo su cargo se encuentra el director de TI.

Organigrama simplificado de ABC



ABC – Situación actual



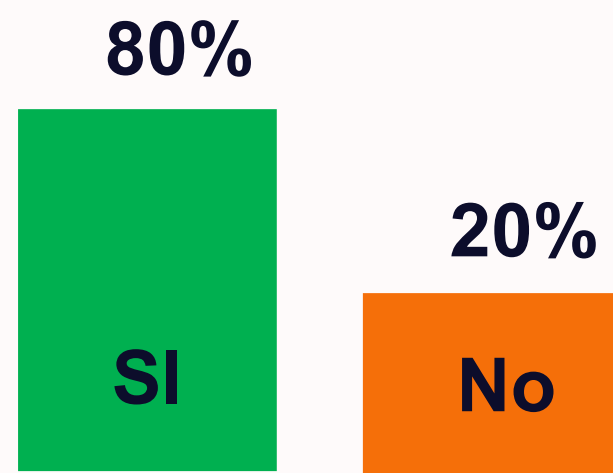
El comportamiento en las ventas de vehículos nuevos en los últimos años se mantuvo relativamente estable

En 2019 las ventas comenzaron a decrecer y se tiene estimado que a 2021, llegarán a su punto mas bajo

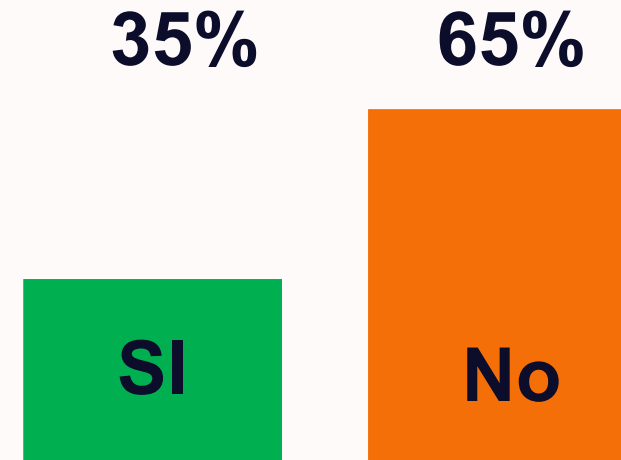
Los ingresos por repuestos han venido en decrecimiento, pero en los dos últimos años se ve una tendencia leve a estabilizarse

Los análisis de ABC muestran que sus clientes están dejando de comprar autos nuevos y prefieren dar mantenimiento a sus autos usados

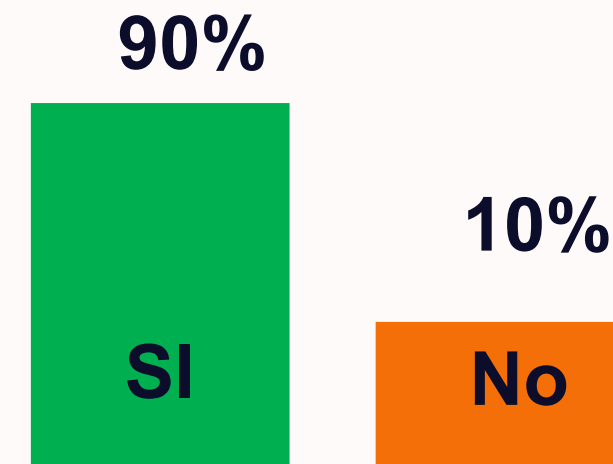
ABC – Situación actual



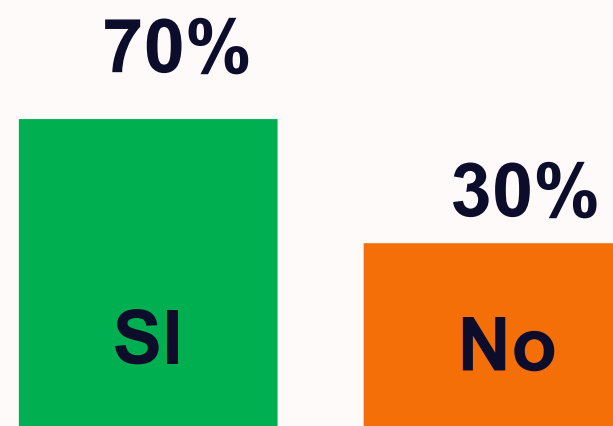
Cree que los centros de servicios técnico de ABC son muy costosos comparados con otros servicios



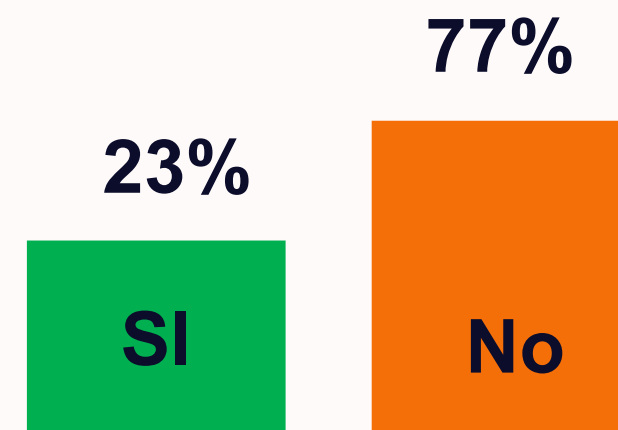
Es fácil concretar una cita en los centros de servicio de ABC



Estoy satisfecho con el servicio técnico prestado en ABC



Prefiero utilizar un servicio técnico certificado para auto



Compraría nuevamente un auto de las marcas importadas por ABC

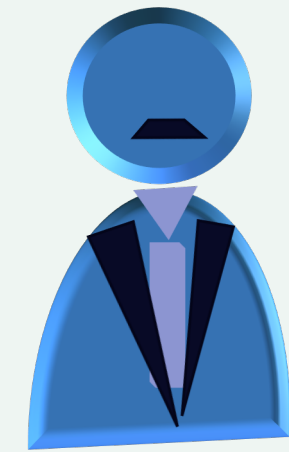
Se realizó una encuesta con los usuarios que han comprado un auto importado por ABC en los últimos 5 años

Una conclusión importante es que los clientes perciben a los centros de servicio de ABC como más caros, cuando en verdad no lo son

Adicionalmente, los clientes prefieren ir un centro de servicio calificado

Finalmente, los clientes actuales tienden a abandonar la marca

ABC – Situación Objetivo



Director General ABC

Para el presidente de ABC el principal objetivo es cambiar las fuentes de ingreso

Se debe pasar de un 35% a un 60% de los ingresos provenientes de los servicios postventa, como estrategia, ante la caída de las ventas

Debemos implementar las soluciones tecnológicas propuestas en los próximos 8 meses

La tecnología debe apoyar la transformación de la empresa para hacerla más competitiva

Se tiene un presupuesto de USD\$ 500,000 para la implementación de soluciones tecnológicas

Presidente de la empresa desde hace 3 años

Ha debido afrontar cambios en la economía y retos en la industria de vehículos

ABC – Situación Objetivo

“Desearía poder saber si la publicidad que hacemos nos sirve o no”

“Quisiera conocer el impacto que tiene un anuncio en radio o televisión en las ventas de nuestros vehículos”

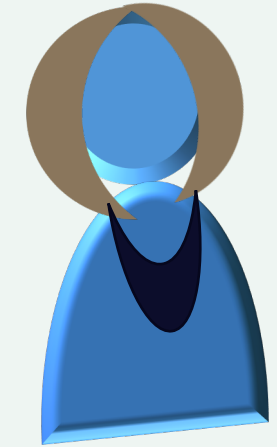
“Los clientes deberían poder configurar el auto de sus sueños mediante una aplicación móvil o web”

“Los datos consolidados de ventas en el país toman 15 días en ser consolidados”

“Ocurren fraudes en el manejo de las garantías y no sabemos como reducirlos”

“Debemos mejorar el sistema de citas en los centros de servicio”

“Tenemos 3 fuentes de datos diferentes de servicio al cliente y debemos unificarlos”



Directora Comercial

Trabaja en la empresa hace 2 años, viene de la industria de alimentos, con más de 10 años de experiencia

Se encargar de todos los contratos de concesión y de la red de ventas de la empresa

También tiene a su cargo el mercadeo e imagen de la marca y el relacionamiento con los clientes y prospectos

ABC – Situación Objetivo

“No sabemos cuáles de nuestros vehículos van a servicio técnico”

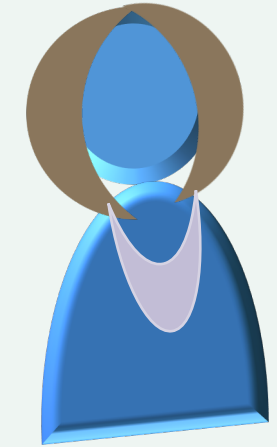
“Nos demoramos mucho en importar los vehículos que nos piden los concesionarios”

“No sabemos cuáles mecánicos están certificados y cuáles no en los centros de servicio y cómo saber si es cierto que lo están”

“El sistema de asignación de citas por la página web no funciona, es muy lento, se debe mejorar. Debería ser un proceso automático”

“No sabemos si la bodega tiene actualizado el inventario de repuestos, se debe tener un inventario al día”

“Los centros de servicio deberían poder solicitar vehículos y repuestos a la bodega de forma más ágil”



Directora de Operaciones

Trabaja en la empresa hace 8 años.

Se encarga de todos los procesos de importación, almacenamiento y distribución de vehículos y repuestos

Adicionalmente, se encarga de acordar los pedidos de importación con los concesionarios

ABC – Situación Objetivo

“ABC no cuenta con un grupo de desarrollo de software interno. Todos los desarrollos se deben contratar con fábricas de software ”

“Una decisión de la empresa es automatizar al máximo los procesos de la empresa”

“Debemos poder ser más ágiles en el diseño y puesta en producción de soluciones de TI”

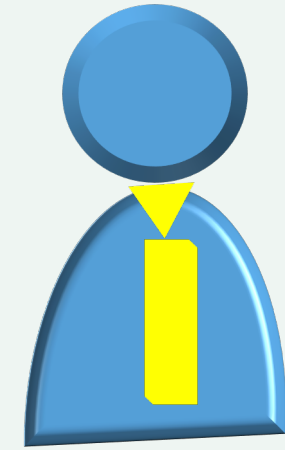
“Hacer un cambio en una aplicación implica tiempos muy altos (meses) ”

“Se debe buscar desplegar soluciones tecnológicas en la nube”

“Debemos ser ágiles y apoyar nuevas ideas de mercadeo y ventas. TI no puede ser un obstáculo”

“Debemos orientarnos al uso de APIs que nuestros socios de negocio puedan usar. ”

“Debemos eliminar la desconfianza que existe con los socios de negocio, mediante el uso de tecnología”



Director de TI

Trabaja en la empresa hace 5 años

Sus principales labores se centran en la gestión de los proyectos de TI

Bajo su cargo está la operación de los sistemas de información de la organización