

Caso de estudio

Nombre del Alumno(s): Jacqueline Mateo Vargas Erica Martínez Rebollo Meilin Yotzin Real Rojas Kevin Santiago Paz Sánchez	Nombre del Docente: Ing. Luis Angel González flores Fecha de entrega: <u>07 de diciembre de 2022</u>
Grupo: 702	

Título del caso de estudio: "DataCard Group Rediseña su forma de Trabajar"

Ideas principales encontradas en el ejemplo fueron: ( anotar al menos 10 ideas)

- Datacard Group es proveedor global de máquinas y software para emitir tarjetas financieras personalizadas, pasaportes, licencias de conducir y dispositivos móviles.
- Los clientes de Datacard Group incluyen instituciones financieras y burós de crédito, corporaciones importantes y agencias gubernamentales; emiten más de 10 millones de tarjetas al día.
- En 2008 Datacard Group lanzó una importante iniciativa para incrementar los ingresos, la satisfacción del cliente, la eficiencia operacional y la productividad de los empleados con un énfasis en fortalecer la comunicación entre departamentos y los procesos de negocios.
- El equipo de proceso de negocios también se involucró al instante en proyectos de sistemas de información.
- El equipo del proceso de negocios de Datacard sostuvo una serie de reuniones con los miembros clave de ventas, marketing y TI, para examinar el proceso y los sistemas de TI que lo soportaban desde todos los ángulos.
- El rediseño de este proceso disminuyó drásticamente el tiempo requerido para actualizar los precios cada trimestre, ahorrando 6,000 horas de trabajo al año y el doble de esa cantidad en los sitios de los socios.
- En el núcleo de los procesos rediseñados de Datacard están las soluciones de tecnología de Oracle, que hacen posible la integración estrecha de las aplicaciones y dan soporte a los procesos de negocios entre departamentos.
- Oracle CRM On Demand soporta lo procesos de ventas de Datacard. CRM On Demand se integra a Oracle E-Business Suite de modo que los datos sobre las oportunidades de ventas y las cotizaciones fluyen de manera automática entre las dos aplicaciones.
- La productividad y la moral de los empleados han aumentado, a la vez que se redujo el tiempo invertido en las tareas manuales.

Los ingresos de Datacard casi se han duplicado desde que la compañía comenzó su trabajo de rediseño de procesos.

Nota: La extensión mínima del reporte es de una cuartilla



¿En este caso de estudio se observa el cambio en el modelo de negocio?

Si   x   NO        ¿Por qué?

Es importante mencionar que la empresa sufre un cambio debido a la implementación de las nuevas tecnologías de hoy en día, ya que con el uso de un sistema donde los socios de esta empresa solo les bastaban el entrar al sistema y rellenar de manera digital cada uno de los datos sin tanto problema, por lo tanto el automatizado en el área de los empleados ya que sus tareas eran más fáciles de realizar.

Anotar y contestar las preguntas que se localizan al final del caso de estudio.

**1. ¿Cómo afectaron los procesos de negocios anteriores de Datacard Group en cuanto a las operaciones y la toma de decisiones?**

En el pasado, los sistemas de información de Datacard se crearon tomando en cuenta sus diversas líneas de negocios. Las unidades de negocios solicitaban sus propias soluciones de sistemas al departamento de sistemas de información de la compañía, con la aprobación del director financiero. Con el tiempo, esta metodología creó muchos sistemas de información fragmentados que daban servicio a las necesidades de departamentos específicos, pero no a las de la empresa como un todo. El CEO de Datacard, Todd Wilkinson y sus gerentes, decidieron que la compañía necesitaba nada menos que una transformación completa del proceso de negocios.

**2. ¿Qué factores de administración, organización y tecnología contribuyeron a los problemas de Datacard Group con sus procesos de negocios?**

Las unidades de negocios solicitaban sus propias soluciones de sistemas al departamento de sistemas de información de la compañía, con la aprobación del director financiero. Con el tiempo, esta metodología creó muchos sistemas de información fragmentados que daban servicio a las necesidades de departamentos específicos, pero no a las de la empresa como un todo.

La empresa distribuyó los precios de sus productos de emisión de identificaciones y tarjetas seguras a alrededor de 250 socios al trimestre, enviándoles por correo electrónico un libro de precios, compuesto por varias hojas de cálculo. Para crear este libro de precios, el personal de marketing y ventas tuvo que invertir muchas horas en introducir los datos en forma manual y los socios de Datacard que recibieron los libros de precios tuvieron que escribir a mano sus datos en sus propios sistemas y comprobar su precisión, un proceso que requirió cerca de dos días.

**3.-El proceso de negocios antiguo y rediseñado de Datacard para el ajuste de precios.**

El proceso de cambiar un precio consumía mucho tiempo, era complejo y dependía de las personas, lo que evitaba que el personal de marketing y ventas de Datacard realizara más trabajo valioso el equipo del proceso de negocios de Datacard s de Datacard

**4.- Describa el rol de la tecnología en los cambios en el proceso de negocios de Datacard Group.**

El rediseño logró quitar siete pasos del proceso de la creación de libros de precios y dio tiempo libre al personal de ventas y marketing

Nota: La extensión mínima del reporte es de una cuartilla

para que lo invierta en trabajo de mayor nivel y que requiere más creatividad e innovación.

5.- ¿Cómo cambió el proceso de negocios rediseñado de Datacard Group la forma de trabajar de la compañía? ¿Cuál fue su impacto de negocios? Explique;

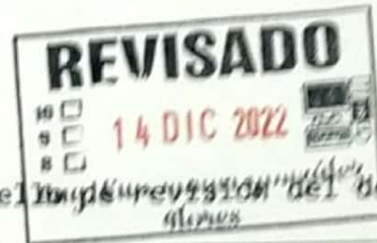
Cabe mencionar que por el nuevo rediseño de Datacard Group se ahorraron 6,000 horas de trabajo eso al año y mucho más de esa cierta cantidad a los socios y logro quitar 7 pasos del proceso de creación de libros de precios y dio tiempo libre al personal para que se encarguen de tareas importantes. Las empresas que se encuentran asociadas ya no tendrán que introducir de manera manual sus datos. Las empresas asociadas con esta nueva tecnología garantizan que se queden con Datacard.

A cada uno de los clientes se encuentra satisfechos ya que redujo el tiempo de las tareas manuales y cada uno de los ingresos de la empresa se duplicaron después del rediseño de la empresa.

Jacqueline Mateo Vargas  
Erica Martínez Rebollo  
Meilin Yotzín Real Rojas  
Kevin Santiago Paz Sánchez

Nombre y firma del Alumno

Firma y sello de revisión del docente



Nota: La extensión mínima del reporte es de una cuartilla