

# Tarea Tema 2 - Tarea a Desarrollar:

---

- Vamos a suponer que Ustedes son un grupo de gerentes de una Empresa, la cual se encuentra frente a una problemática y requiere de información para su solución. Les solicitan que elaboren y presenten un informe donde conste:

---

- Una breve descripción de la empresa (rubro, nombre comercial, posicionamiento en el mercado, etc.).

- Rubro: E-Rubro commerce
  - Nombre Comercial: ACME
  - Posicionamiento en el mercado: Nivel Nacional
- 

- Función de cada gerente (puesto y área en la cual se desarrolla su función)

- Gerente Gral.
  - Gerente de Desarrollo
  - Gerente Comercial
  - Gerente RRHH
  - Gerente de Soporte al Cliente
- 

- Definición del problema, la problemática debe ser coherente y establecer los sectores que están afectados y que van a participar en la resolución del problema.

- Dentro de nuestra plataforma de E-commerce, tenemos en nuestro servidor, una disponibilidad para 100 usuarios de forma concurrente, llamados de ahora en mas como (UC).
  - En materia comercial, y concurriendo el mes de Septiembre, aun no hemos llegado al 50% de nuestro objetivo comercial y economico (OCE) establecido para el corriente año.
  - En 2 semanas, estamos ante el evento de Black-Friday, en donde tenemos una ventana de oportunidad de operaciones y ventas estipuladas, que nos acercarian a un 80% de nuestro OCE para este año.
  - Sin embargo, la disponibilidad de nuestro servidor (100 usuarios de forma concurrente), es muy limitada y no nos permite aprovechar dicho evento de Black-Friday en el cual nuestra disponibilidad deberia ser de unos 5000 (5K) usuarios de forma concurrente. Tener en cuenta que un usuario solo espera en nuestra plataforma, un promedio 1 minuto antes de abandonar la web si no recibe respuesta y o notificacion alguna.
  - Segun la informacion recabada, tenemos que coordinar con el gerente de desarrollo una solucion informatica para dicho evento; a su vez, coordinar con el gerente comercial los costos de dicha solucion y metodos de pago, y coordinar con la gerencia de RRHH para establecer si contamos con los RRHH necesarios para la solucion, o contratar nuevo personal o capacitar a nuestro personal en forma urgente.
  - La gerencia de Soporte al Cliente debera determinar la disponibilidad de recursos necesarios en conjunto con la gerencia de RRHH, para dar el soporte necesario a dichos cliente en el evento programado.
- 

- Determinar que información necesitará para la solución del problema e indicar cuál seria la información relevante para tomar las decisiones. (En la teoría se explica bien esta tema)

- Informacion necesaria para la solucion al problema:
  - Disponibilidad de Usuarios Concurrentes (UC) actual y necesaria para el Black-Friday. **(Relevante)**
  - UC esperados por minuto para el Black-Friday.
  - Tiempo de espera de UC en nuestras plataformas y plataformas competidoras.

- Disponibilidad de UC de nuestros competidores.
- Costos de dichas solución. **(Relevante)**
- Tiempos de búsqueda de información, análisis, procesos y resultados de la información.
- Ganancia mínima y máxima esperada para dicho evento.
- Soporte tanto al cliente, como a nuestra plataforma para dicho evento.
- Solución temporal o permanente, ya que nuestra disponibilidad de UC luego del evento, no es necesaria que sea de 5k, ya que generaría gastos innecesarios. **(Relevante)**

- **Expliquen que tomo en cuenta para determinar la información relevante.**

La información que se tomo como relevante, es de un 20% aproximadamente de nuestra información recabada, pero que nos brinda un 80% de solución. Influenciada por su importancia y urgencia.

- **Establecer la forma en que se tomarían las decisiones para solucionar el problema. (Leer claramente la teoría en el pdf!!)**

- Teoría de la decisión

Es una metodología que le indica al hombre como debe decidir plasmando un modelo formal que termina por sugerir la elección óptima.

Da importancia a las decisiones grupales y a la vez organizacionales, ya que considera que son el resultado de un proceso complejo que une referencias individuales de acuerdo al poder que cada miembro posea dentro de la organización.

- Decisiones programadas

- Datos adecuados
- Datos repetitivos
- Condiciones estáticas
- Certeza
- Previsión

- Etapas en el proceso decisorio

1. Encontrar toda la información necesaria acerca del problema a resolver, para esto se necesita conocer las dimensiones del problema
2. Generar los posibles caminos alternativos y evaluarlos de acuerdo a las referencias de quien debe decidir. En esta etapa que desarrolla la actividad de diseño, se requiere de la creatividad del hombre y de técnicas de estimulación adecuada, para definir las alternativas y evaluarlas.
3. Aplicar un criterio de decisión para elegir la alternativa óptima que logre cumplir el objetivo propuesto.
4. En esta etapa se evalúa las decisiones tomadas en función de los hechos ocurridos.

- **Exponer las distintas alternativas para solucionar el problema (mínimo 2 alternativas), elegir una y explicar el motivo.**

- Alternativa 1:

1. Contratar un servicio provisto por una empresa del exterior, llamada Queue-IT, que nos provee de un servicio ya de buena reputación en el mercado, en el cual cada usuario al ingresar a nuestro sitio el día del evento, recibirá un ticket electrónico el cual lo ubicará dentro de una cola de espera para poder ingresar al sitio y disponer de unos 20 minutos para realizar sus compras.
2. Minutos antes de su turno, el cliente será notificado mediante sms, whatsapp, email o llamada, indicándole su proximidad al turno. Mientras tanto, puede visitar las ofertas disponibles de nuestro sitio el día del evento, descuentos disponibles, medios de pagos, y sorteos.
3. Dicho servicio, nos provee de un soporte técnico en español tanto para el equipo de IT de nuestra empresa, como así también una plantilla de 20 personas disponibles para la atención del cliente.
4. Además, ellos disponen de una triangulación de 3 servidores, en los cuales balanceará la carga de Usuarios Concurrentes (UC), pudiendo así tener una capacidad de 10k UC, superando a nuestros

competidores en un 35% en disponibilidad, velocidad y calidad de servicio, venta y post-venta.

5. Luego del evento, podremos seguir manteniendo nuestro servidor de 100 UC que es nuestra capacidad y demanda habitual, sin tener que costear el mantenimiento de 3 servidores para una disponibilidad de 10K UC que luego del evento no vamos a tener.
6. El pago seria del 60% previo al evento, y un pago del 40% al dia siguiente de terminado el evento.

- Alternativa 2:

1. Disponemos de 2 semanas para la ampliacion de 1 servidor a 3 servidores para poder llegar una disponibilidad aproximada de 5k UC.
2. Sumar los costos en dolares para la compra de dichos servidores, traslados, instalacion, mantenimiento y la contratacion de 2 recursos de Administradores de Servidores.
3. Capacitar al equipo de desarrollo para realizar las mejoras al sitio web para la conexion a los nuevos servidores, y sus correspondientes pruebas en ambientes de QA, y Pre-Produccion. Correccion de posibles errores relacionados.
4. Disponer en el plazo de una semana para la instalacion de los servidores y balanceadores, pruebas y puesta a punto en un ambiente de pre-produccion para eventuales correcciones a realizar dias previos al evento.
5. Disponer de nuestra plantilla de 5 personas para soporte a clientes del sitio el dia del evento y la posterior post-venta.
6. El balanceador de cargas NO informa a los clientes el tiempo restante para el ingreso al sitio para realizar las compras.
7. La amplicacion de servidores, NO provee de un sistema informado de cola a cliente. Solo lo deja en espera y NO tenemos forma alguna de informar al cliente su posicion frente a los demas compradores.

---

La tarea deberá ser realizada y entregada en un documento de word o pdf llamado Grupo N°\_\_Tarea2.doc