

Actividad [#1] - [Gestión Organizacional] [Tecnologías de Información para los Negocios] Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez

Alumno: Pilar Barajas Cervantes

Fecha: 06/06/2023

índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
Datos del negocio	7
Ventajas y desventajas de un ERP Odoo	8
Propuestas de implementación	9
Conclusión	12
Referencias	13

Introducción

Un ERP es un sistema estructurado que busca satisfacer la demanda de gestión empresarial, basado en el concepto de una solución completa que permite a las empresas unificar las diferentes áreas de productividad de las mismas. Las soluciones de ERP se caracterizan por su disposición en módulos, integración de la información (dato único), universalidad, estandarización e interfaces con otras aplicaciones son sistemas abiertos y en la mayoría de los casos multiplataformas.

Las tendencias comerciales actuales y futuras obligan a las empresas a ser cada vez más competitivas. Para ser competitivas es necesario que una compañía tenga optimizado e integrados sus flujos internos de información y sus relaciones comerciales externas, y así conseguir sus objetivos básicos como son las mejoras de productividad, la calidad del servicio al cliente y la reducción de costos. Es por esta razón que se busca poseer un sistema que cubra todas las necesidades del negocio, desde el control de las operaciones financieras y generación de reportes.

Descripción

Filas en ventanilla bancaria BanCoppel, actualmente las filas en ventanilla Coppel han sido un problema para el resultado del ISA que va creciendo cada vez más y más, ya que hoy en día la mayoría de clientes califican mal la en cuesta por el tiempo de espera en ser atendidos, una manera de que esto pueda dejar de pasar sería aumentar los puntos de servicios disponibles abrir más cajas en ventanilla. Una mejora que yo implementaría sería poner un, toma turnos para que cada cliente que va llegando a realizar cualquier trámite y así en poco tiempo pueda ser atendido.

El cliente puede llegar tocar la pantalla y tomar su turno donde esta tenga varias opciones de tramites donde diga, pagos, depósitos, retiros o incluso para pasar con algún ejecutivo. Esta mejora puede llegar a ser una mejor opción para la empresa y para los mismos clientes ya que los clientes estarían más conformes y así su tiempo de espero sería menos. Otra sería que cada cliente que llegue por un crédito posteriormente tenga una cita programada, y en la entrega de su crédito tenga la obligación de ser cliente digital así posteriormente cada día que llegue su pago este pueda ser pagado mediante la app BanCoppel así cada cliente estaría evitando salir de casa y esperar largas filas para ser atendido.

Justificación

Pienso que esta implementación debería de llevarse a cabo para evitar las largas filas y así los clientes puedan y queden más satisfechos a la hora de llegar y ser atendidos y el cliente sea leal a la empresa. La empresa Coppel es una de las más grandes empresas que puede existir, es una de las cadenas más grandes de México y en estados unidos, desde entonces la empresa ha crecido hasta convertirse en un imperio de ventas al por menor con presencia en todo el país y día con día clientes nuevos llegan a ella.

La implementación de un, toma turno en el área de ventanillas las filas en ventanilla siempre han sido un problema en todas sus áreas, pero más en ventalla por la aglomeración de los usuarios que llegan a ser sus trámites la idea de esta implementación puede dar resultado ya que cada cliente que llegue estaría apoyado y asesorado por alguien del personal y así la molestia de esperar no ser atendidos sería mucho menos.

Desarrollo

- **¿Porque el proceso seleccionado necesita mejorar?**

Porque la atención al cliente es una prioridad para grupo Coppel y esta implementación puede funcionar para evitar las largas filas en tienda.

- **¿Por qué la propuesta puede mejorarlo?**

Por que el cliente a la hora de esperar para ser atendido con la propuesta de un, toma turnos el tiempo de espera para su trámite sería mucho menos.

- **¿Cuál es el mayor incidente con este proceso que conlleva una desventaja para el negocio?**

Que el cliente no lo pueda utilizar y con esto la tienda pierda clientes y se valla con la competencia.

- **¿Cuál es el impacto que genera ante la implementación de esta propuesta?**

Que grupo Coppel tenga más clientes leales a ella, satisfacción y así mismo muchos más clientes nuevos por la calidad de servicio que esta brinda.

Datos del negocio

¿Qué tecnología se podría implementar para mejorar el proceso y por ende el negocio seleccionado?

Un sistema de filas, ya que sería un software de gestión de filas o sistema de gestión de filas es un desarrollo tecnológico que permite gestionar la concurrencia de público a la sucursal. Ya sea que asistan con citas programadas o de manera contingente las filas virtuales organizan la atención de los clientes. En suma, es un software utilizado para gestionar el tiempo de espera de nuestros clientes. Al mejorar el tiempo de espera, así evitaremos el colapso de las filas y los clientes se llevan una experiencia más positiva respecto a la visita a una sucursal Coppel.

Además, es un sistema flexible ya que se puede implementar en una gran variedad de industrias como en este caso es banco. La interfaz natural de usuario es aquella con la que se interactúa con un sistema aplicación etc. Por eso esta tecnología podría funcionar y mejoraría los procesos en filas.

Ventajas y desventajas de un ERP Odoo.

Un sistema ERP actualmente es imprescindible dentro de una empresa, ya sea pyme o multinacional, gracias a su facilidad de automatizar procesos y agilizar las funciones entre las distintas áreas.

Ventajas:

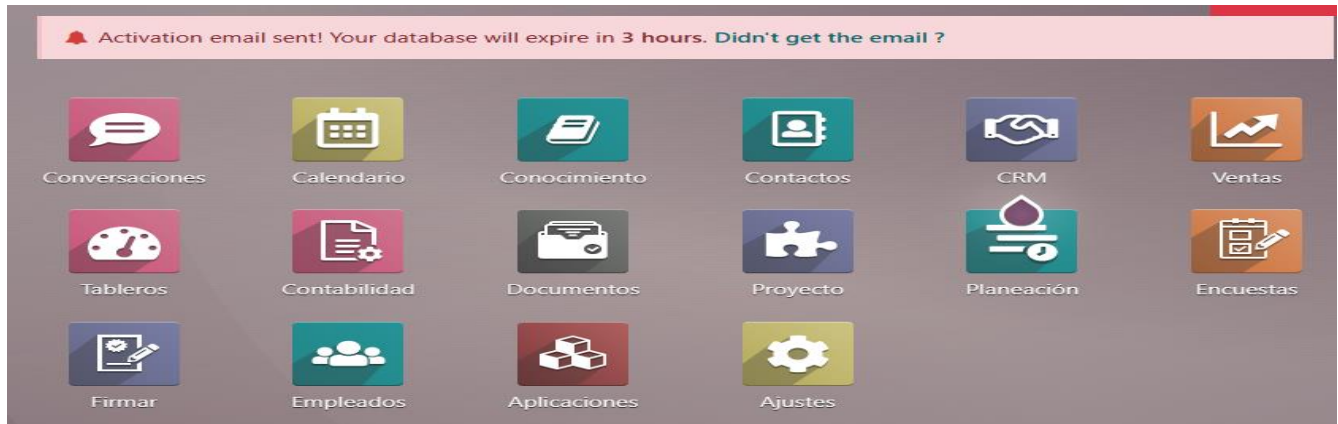
- **Mejora la atención al cliente**
- **Brinda información de la empresa en tiempo real.**
- **Mejora la toma de decisiones.**
- **Permite la automatización de procesos.**

Desventajas:

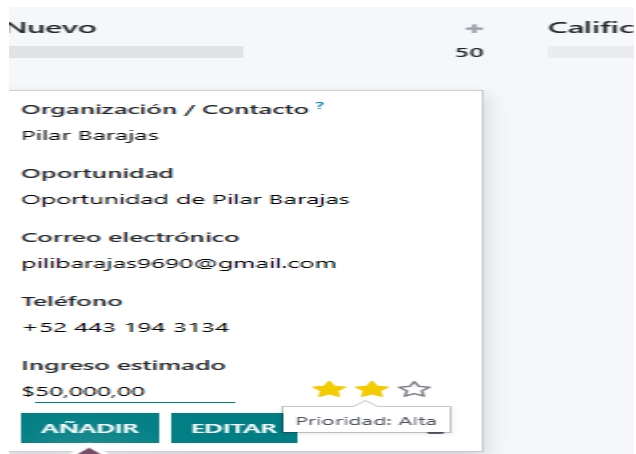
- **Tiene un costo inicial alto.**
- **Requiere actualizaciones constantes.**
- **Conlleva tiempo de adaptación y de preparación de los trabajadores.**
- **Implica rediseñar los esquemas de procesos de trabajo.**
- **Los veneficios no son inmediatos.**

Propuestas de implementación

Uso de ERP Odoo



En esta primer imagen realizaremos un flujo de contacto asignandole un ingreso estimado y una valoración.



A screenshot of the 'Nuevo' (New) form in Odoo, showing the creation of a new contact. The form is titled 'Nuevo' and has a 'Calific' (Rating) field on the right. The form contains the following fields and values:

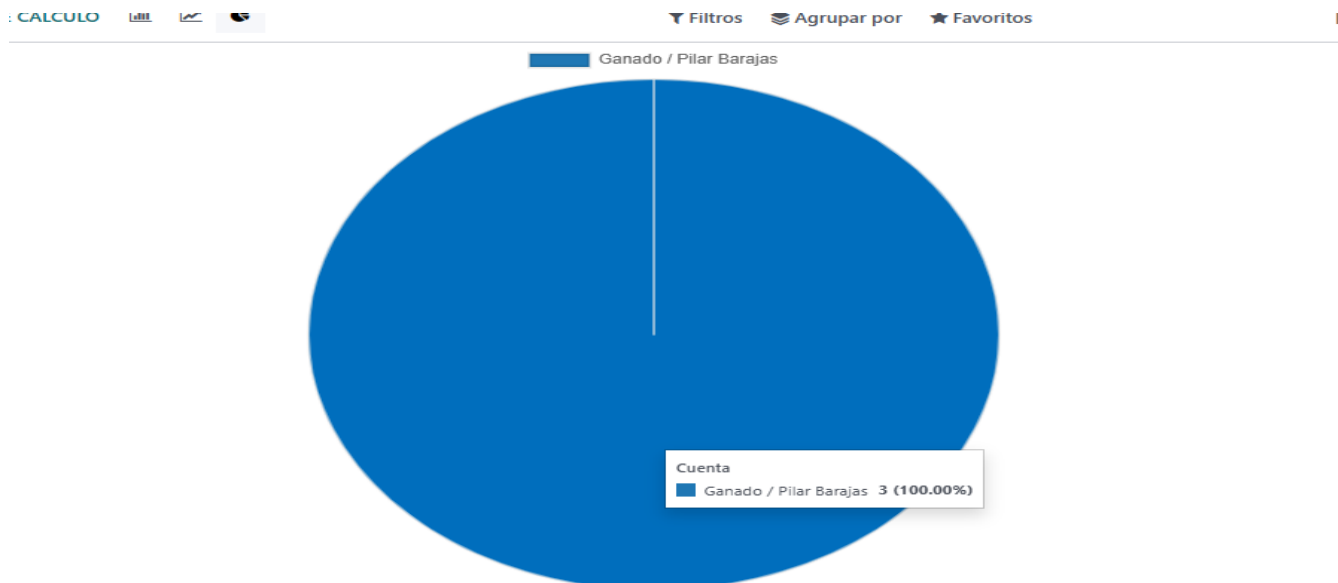
- Organización / Contacto ?**: Pilar Barajas
- Oportunidad**: Oportunidad de Pilar Barajas
- Correo electrónico**: pilibarajas9690@gmail.com
- Teléfono**: +52 443 194 3134
- Ingreso estimado**: \$50,000.00
- Prioridad**: Alta (indicated by three yellow stars)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'AÑADIR' (Add) and 'EDITAR' (Edit).

Posterior realizaremos propuesta para así cerrar nuestra venta.



Después en la parte superior derecha encontramos nuestra grafica de trabajo realizado identificando con base a nuestro flujo las ventas.



Realizaremos una encuesta de satisfacción enviándole el formulario a nuestro cliente.

Formulario de comentarios

Complete esta breve encuesta para hacernos saber qué tan satisfecho está con nuestros productos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestra gama de productos para servirle aún mejor.

Tomar de nuevo

¿Con qué frecuencia utiliza nuestros productos? *

A menudo (1-3 veces por semana)



Raramente (1-3 veces al mes)

Nunca (menos de una vez al mes)

¿Cuántos pedidos pasaste durante los últimos 6 meses?

6.0

¿Qué tan probable es que recomiende los siguientes productos a un amigo?

	Improbable	Neutral	Probable
Bolígrafo rojo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pluma azul	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bolígrafo amarillo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Ingresamos a menú ventas para realizar un presupuesto registrando la cotización a nuestro cliente.

CREAR FACTURA

ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO

CANCELAR

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO ENVIADO

ORDEN

Cliente

Vista Previa

S00002

Cliente Pilar Barajas

CFDI to public ?

☒

Usage ?

Without fiscal effects

Fecha de pedido ?

03/06/2023 13:35:11

Tarifa ?

Default USD pricelist (USD)

Términos de pago

15 Días

Líneas del pedido

Otra Información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio u...	Impuestos	Tax excl.
toma turnos	toma turnos Dell	1.00	0,00	(IVA(16%) ventas)	\$ 0,00
<div>Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota</div>					

Conclusión

La fidelización de un cliente representa el éxito dentro de un negocio por eso el invertir en un buen servicio tiene costo, pero al final baldra la pena una implementación permite identificar que los procesos se encaminen a cubrir sus expectativas, si bien es importante reconocerlas y superarlas también hay que identificar el hilo que estas involucran desde el proceso de llegada.

La gestión de la información representa un activo importante en cualquier negocio pues agiliza los procesos. Además, la colaboración para la creación de redes de conocimiento también permite controlar la gestión de información, manejo de las operaciones de manera integra al momento de implementar sistemas de gestión de conocimiento (KMS). La Pymes buscan integrar toda la información de todos sus departamentos de tal manera que la inteligencia de negocios permita generar la toma de decisiones de manera correcta. Finalmente es importante revisar el ecosistema general de los sistemas para asegurarse que hay suficientes recursos para una transformación digital. Sin duda la gama existente de ERP y KMS es diversa; sin embargo, se recomienda manejar el sistema SaaS mediante la gestión en la nube.

Referencias

Sociedad de la Información. (s. f.). <http://www.sociedadelainformacion.com/>

Retail Sensing Limited - Retail Intelligence. (s. f.). <https://www.retailsensing.com/>

Tiendanube. (s. f.). *Tiendanube | Creá gratis tu tienda online.* <https://www.tiendanube.com/>