



## PROYECTO FASE 2

**Integradora**

**TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

TI-42D

PRESENTAN:

**COVARRUBIAS MAGAÑA EMMANUEL**

**FERRUSCA NILO JOSÉ ISAAC**

**LEÓN TORRES RICARDO ALFONSO**

**SALDAÑA QUIJAS LUIS ALBERTO**

PROFESOR:

Gilberto Ortiz Montiel

LEON, GTO. 14/11/2011

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Planteamiento del problema.....                | 3  |
| Objetivos.....                                 | 3  |
| Justificación.....                             | 3  |
| Alcance.....                                   | 3  |
| Restricciones.....                             | 3  |
| Marco contextual                               |    |
| Generalidades de la empresa.....               | 4  |
| Antecedentes de la empresa.....                | 4  |
| Misión.....                                    | 4  |
| Visión.....                                    | 4  |
| Objetivos.....                                 | 5  |
| Valores.....                                   | 5  |
| Análisis del problema.....                     | 5  |
| Organigrama.....                               | 6  |
| Descripción de roles involucrados.....         | 6  |
| Identificar los procesos del negocio.....      | 8  |
| Fase de inicio                                 |    |
| Evaluación del estatus del negocio (FODA)..... | 8  |
| Descripción de los procesos de negocio.....    | 8  |
| Análisis del problema.....                     | 9  |
| Plan de negocios.....                          | 10 |
| Operaciones.....                               | 12 |
| Riesgos críticos.....                          | 13 |
| Proyecciones financieras.....                  | 14 |

## **Planteamiento del problema**

La empresa dedicada a la venta y soporte de software Pepe y Toño ofrece mantenimiento solo en sus instalaciones, a los clientes les correspondía llevar su equipo a la empresa. Por lo cual ahora le plantearemos un sistema de help desk para soporte en línea.

## **Objetivo**

Ser una empresa reconocida localmente, y lograr la satisfacción total del cliente con nuestros productos y servicios ofrecidos, para así crecer y seguir desarrollando innovaciones.

- Ser Reconocidos como empresa
- Crecer
- Satisfacer al cliente con el producto
- Dar buena calidad en el producto
- Dar un precio accesible a empresas y clientes en general

## **Justificación**

Nuestro trabajo ofrecerá un servicio de forma remota, esto es más atractivo para los clientes ya que el tiempo que ellos puedan utilizar en llevar su equipo a mantenimiento lo pueden ocupar en alguna actividad distinta, además optimizará recursos ya que el espacio que ocupan almacenando las maquinas se puede utilizar en otra actividad para la empresa.

## **Alcance**

Alcance de la empresa:

Se pretende como empresa introducirse al ámbito comercial de la venta de software en el área local de la misma, para llegar a ocupar un puesto dentro de la competitividad del ramo y ser una empresa reconocida a nivel local.

Alcance en el producto:

Llegar a vender productos de calidad, confianza y satisfacción para el cliente en general, ya sea persona física o moral a través del internet o en establecimiento de la empresa.

## **Restricciones**

Exclusivamente tendrá acceso el usuario que se encuentre registrado en la base de datos del sistema, no será otorgado el código fuente a menos que el cliente lo pida, pero tendrá un costo adicional.

El software no se podrá instalar en sistemas operativos obsoletos del año 2000 asía atrás, las licencias no serán otorgadas para ser ingresadas a todos los usuarios sino tendrá un límite, el cliente deberá comprar la licencia para cada uno de sus equipos a utilizar.

## **Generalidades de la empresa**

Nombre o razón social: Morfsoft

Dirección: Blvd. Mariano Escobedo #1550 colonia San Isidro. León, Gto.

Teléfono: 7-77-23-65, 7-77-23-66

Fax: 7-77-75-33

Correo: [morfsoft42@gmail.com](mailto:morfsoft42@gmail.com)

Página Web: <http://www.geocities.ws/morfsoft>

Giro: Venta de Software y soporte del mismo.

## **Antecedentes de la Empresa**

La empresa con nombre MORFSOFT el cual sus 4 primeras siglas tienen como significado al honor al Dios de la mitología griega Morfeo y sus 4 últimas siglas por nuestra ambición al software. Fue fundada en el año 2011 por un grupo de amigos estudiantiles de la Universidad Tecnológica de León de nombres, Emmanuel Covarrubias, Luis Saldaña, Isaac Ferrusca y Ricardo Torres, en el municipio de León del estado de Guanajuato, siendo su giro de venta de Software y soporte a la misma comercializando sus productos a nivel local.

Inicialmente la empresa MORFSOFT abrió sus puertas al público en la colonia San Isidro, Blvd. Mariano Escobedo, número 1550 de León Guanajuato, donde se estableció la planta de Tecnologías.

## **Misión**

Proporcionar a nuestros clientes software de alta calidad utilizando la tecnología de vanguardia bajo un marco de respeto y ética profesional.

## **Visión**

Ser una empresa líder a nivel local en la venta de software y soporte de nuestro mismo desarrollo cumpliendo las necesidades del cliente.

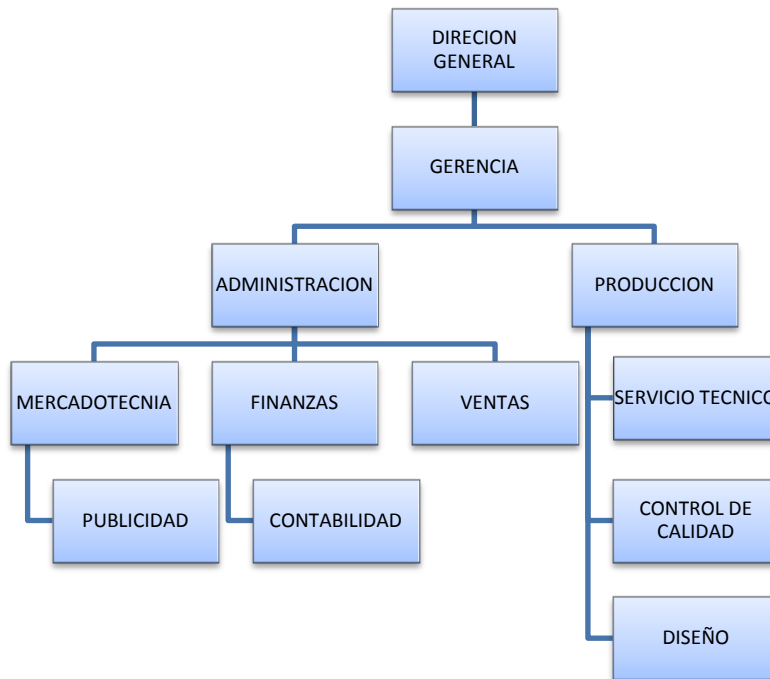
## **Valores.**

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Libertad
- Solidaridad

## **Análisis preliminar del sistema**

Primero que nada nuestra empresa tiene que aclarar y entender la solicitud o requerimientos del software del cliente como tal, ¿Qué es lo que va a hacer?, ¿Qué es lo que necesita? Y ¿Por qué tiene que ser así?, son algunas de las preguntas que se le realizaran a la persona que quiera adquirir el software. Después de esto deben determinar la dimensión del software para así señalar los costos y alternativas de mejorar el software. También debemos de determinar la factibilidad del software, el ¿qué hará?, ¿que no hará?, ¿qué puede hacer?, etc. Y también podemos hacer recomendaciones para mejorar el software.

## Organigrama.



## Descripción de roles de los involucrados.

### 1. Dirección

Encargado de manejar la empresa de una manera tanto ejecutiva como empresarial, donde parten sus áreas jerárquicas.

### 2. Gerencia

- Responsable principal de la empresa
- Presidente del comité directivo.
- Entrega cuentas finales entre los accionistas
- Responsable del comportamiento de la empresa
- Responsable principal de relaciones publicas

### 3. Departamentos

#### 3.1 Administración

##### 3.1.1 Mercadotecnia

- Responsable del Dpto. de mercadotecnia
- Miembro el comité ejecutivo
- Responsable de promoción y publicidad
- Responsable de distribución y logística
- Responsable principal de comercialización (ventas)
- Responsable de control de cartera de clientes
- Responsables de los vendedores.

### 3.1.2 Finanzas

- Responsable Depto.
- Miembro del comité directivo
- Responsable de control interno (contabilidad)
- Responsable de las obligaciones fiscales (impuestos)
- Responsable de las fuentes de financiamiento
- Responsables de las auditorias contables

### 3.2 Producción

- Responsable del Depto.
- Miembro del comité directivo
- Responsable de la calidad del producto
- Responsable del control de producción
- Responsable de monitoreo y seguimiento de los estándares de producción.

## Identificar los procesos de negocios

- Recepción
- Asignar al área
- Reparación
- Entrega del software

## Evaluación del estatus del negocio (análisis FODA)

|           | Internos  | Externos   |
|-----------|---|--|
| Positivos | <b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa tiene tiempo en el mercado.</li><li>• La empresa tiene una cartera de clientes amplia.</li><li>• Instalaciones adecuadas para la atención al cliente.</li><li>• Garantía en el servicio.</li><li>• Atención personalizada.</li></ul> | <b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitarle al cliente el servicio sin que tenga que acudir a las instalaciones (servicio remoto).</li></ul>  |
| Negativos | <b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El servicio solo es en las instalaciones.</li><li>• El cliente pierde tiempo en las instalaciones ya que tiene que entregar el equipo y recogerlo cuando ya esté reparado.</li></ul>   | <b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permiso del cliente para reparar de forma remota el equipo.</li><li>• Acceso a internet del cliente.</li><li>• Riesgo de ataque.</li><li>• Falla en la energía eléctrica al momento de realizar la reparación de forma remota.</li></ul> |

## Descripción de los procesos de negocio

**Objetivo:** realizar un sistema de calidad utilizando un Help Desk en el proceso para la atención al cliente en soporte técnico por medio de control remoto hacia el software del cliente desarrollado por nuestra empresa, de esta manera habrá una mejor fluidez en el soporte y satisfacción al cliente ya que se evitara la fatiga de ir a la empresa para su reparación.

**Participantes:** personal de mostrador, Cliente y personal en el área de soporte técnico.

**Frecuencia:** cada vez que exista una solicitud del cliente.

**Actividades:** al momento que el cliente reporta un error en su software o si necesita mantenimiento, actualizaciones, modificaciones etc. Se levanta una orden de servicio.

Al inicio de la orden de servicio, se pedirán datos generales como: nombre de la empresa, domicilio, calle, numero, teléfonos, nombre del cliente, giro de la empresa, el problema o servicio técnico al cual se está pidiendo solucionar, nombre del software reportado, ya teniendo esta información se tendrá que llenar lo siguiente para completar la orden de servicio en el sistema de control técnica: fecha de ingreso de la orden de servicio, estatus del servicio, área a asignar, nombre del técnico, numero de orden de servicio, y observaciones del reporte levantado. Una vez terminado toda esta información se guardara la información en la base de datos de nuestra empresa y se entregara el número de orden del servicio a nuestro cliente, terminado todo esto se le será avisado al técnico de la orden levantada y él tendrá que revisar su sistema de control técnica para saber la problemática, sabiendo el problema el técnico se contactara con el cliente para pedirle permiso en poder entrar a su sistema por medio de control remoto, teniendo la respuesta positiva del cliente el técnico empezara con el proceso de reparación o solución a la petición del cliente.

**Entregable:** Cuando ya se haya terminado la reparación se deberá actualizar el sistema de control técnica y cambiar los siguientes datos: el estatus de la orden, la fecha en la que fue solucionado el problema, el tiempo que duro el servicio, descripción de lo que se le hizo al software, y nombre del técnico.

**Para quien:** el servicio será beneficiado para toda la empresa.

**Objetivo entregable:** dar el servicio al 100% en calidad, solucionando cada problema visto tanto por el cliente como el técnico.

**Frecuencia del entregable:** cada vez que el problema sea solucionado al 100%.

## **Análisis del problema**

Se determinó y se llevó acabo el análisis del problema a solucionar, el cual es que en la actualidad ya no es tan común encontrar establecimientos en donde el cliente pueda adquirir de manera legal un software, o en algún sitio en Internet en donde se pueda realizar lícitamente lo anterior, por lo cual se dio a la tarea solucionarlo con Morfsoft.

## PLAN DE NEGOCIOS

1. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de tu compañía? (tu página).

### Fortalezas

- Estará la página disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Mejorar frente a la competencia.
- Poder tener muchos más clientes, a los que de otra manera no llegaríamos a conocer.

### Debilidades

- La página a veces tarda en cargar
- Una gran parte de las personas aún no tienen la confianza de generar transacciones por internet.

2. ¿Cuál es el mercado meta?

Para todo público, empresas, empresas pequeñas, organizaciones, etc.  
Que necesiten algún software específico y de acuerdo a sus necesidades y crecer de manera estatal.

3. ¿Quién es tu mercado meta?

Grandes empresas y organizaciones.

4. ¿En qué posición se encuentran cada uno de tus competidores?

Algunas empresas desarrolladoras en tecnología en León:

- Compufix-software para fábricas de calzado
- TigerSoft-soporte técnico, venta y reparación de computadoras, desarrollo de programas.
- Expertos en consultoría en sistemas de negocio-desarrollo de software a medida
- XTI-System-Computadoras venta de sistemas
- Aidia soluciones integrales de imagen e información-desarrollo de software a medida
- Compuplastik-computo-Pc-computadoras-informática
- Y claro las empresas grandes como Microsoft.

5. ¿Qué porcentaje de participación espera tener?

Esperemos tener un gran impacto, siendo reconocidos como los mejores en desarrollo y venta de software a nivel local, para posterior entrar a un mercado estatal.

6. ¿Hay posibilidad para entrantes potenciales?  
Como la empresa va empezando solo ha hecho trabajos pequeños, pero claro que tenemos posibilidad de entrantes potenciales ya que nuestro producto es hecho de calidad así mismo con la mayor eficiencia y eficacia para que el cliente quede satisfecho con su software y cubra sus necesidades.
7. ¿Quiénes son los proveedores?  
OficceMax, OficceDepot, Mi PC, Intcomex, HP y Mercado Libre.
8. ¿Qué fuerza tienen los proveedores de la industria?  
Las empresas que nos proveerán los recursos están reconocidas a nivel nacional e internacional.
9. ¿Hay cadenas de suministros virtuales?  
Si
10. ¿Se encuentran suministros virtuales?  
Si
11. ¿Qué oportunidades y amenazas hay en el mercado?  
Oportunidades
- Hay muchas empresas que requieren de software específico para sus necesidades.
- Amenazas
- Como hay mucho mercado al igual que hay mucha competencia.
12. ¿Cuáles son las tendencias de la industria?  
Las tendencias en la industria son muchas ya que casi todo negocio, empresa, ya sea pequeña, mediana o grande requiere de software para llevar un manejo de sus datos o información.  
Las empresas requieren software de calidad y accesible. El software se requiere que corra en Linux.
13. ¿Qué líneas de productos o servicios ofrece su competencia?  
Desarrollo de software así como la reparación del mismo, soporte técnico de computadoras.
14. ¿Qué características tienen los catálogos ofertados?

15. ¿Qué estrategias de producto se utilizan?

Promociones en el software, publicidad en nuestra página de internet y en otras, exposiciones de nuestros productos 1 vez al mes

16. ¿Cuál será su propuesta de valor y como se diferencia de la que tiene la competencia?

Calidad del producto, garantía del producto de 3 meses, costo accesible, no ser una empresa monopolista.

17. ¿Cuáles serán las estrategias de marketing que se implementaran?

Publicidad en nuestra pagina de Internet

Ofertas del producto

Haciendo publicidad por las calles por medio de folletos, volantes, etc.

18. ¿De qué tamaño se estima la demanda?

Como es una empresa que va empezando la demanda será chica ya que todavía no esta bien establecida en el mercado

19. ¿Cuánto se espera vender durante el periodo que se ejecutara el plan de e-marketing?

50 000 por mes.

## **Operaciones**

Escenarios de riesgo: Los escenarios de riesgo serían las diferentes áreas y competencias con las que se contaría, en el ramo ya sea alguna otra empresa encargada en la venta de software y que brinde soporte técnico a la vez.

Consideraciones Internacionales: La empresa planea tener convenios con empresas, las cuales puedan ayudar al desarrollo Óptimo de Morfsoft; en la paquetería y envío de mensajes ya sea para el producto físico se planea realizar convenio con FedEx (Empresa dedicada al envío y entrega de paquetería), la cual podría realizar los envíos de Morfsoft, también considerar un alojamiento para la página web en un servidor el cual nos de garantía de un óptimo funcionamiento.

Estrategia de comercialización: La estrategia sería brindar a nuestros clientes (personas físicas) una garantía del producto de 6 meses y una garantía por parte de la empresa si el producto a vender es ajeno a Morfsoft, y una garantía de un año a empresas y/o Instituciones (Persona Moral), con el fin de asegurar su bienestar y preferencia. También ofrecer un precio al alcance del cliente y realizar descuento en la compra en mayoría, por parte de algún producto (Solo si este pertenece a Morfsoft o al menos, que el producto cuente con algún descuento si este es ajeno a la empresa).

Plan de Producción: La estrategia en la producción sería, considerar a base de estadísticas cuanto se debe producir para no producir de más, este producto a realizar sería físico, y contar con lugar apropiado para almacenar el producto, este lugar podría ser rentado o llegar a un convenio con alguna empresa dedicada al ramo de almacenamiento.

## **Riesgos críticos**

### Internos

- Fuga de información de los clientes
- Fuga de información de la empresa
- Robo de recursos por el personal
- Personal capacitado para emprender sus tareas
- Renuncia de los empleados
- Instalaciones adecuadas para el trabajo
- Buen ambiente laboral
- Buena administración de los recursos
- Personal suficiente para las labores
- Funcionamiento de la empresa bajo el marco legal

### Externo

- Permiso del cliente para reparar de forma remota el equipo.
- Falla en la red de comunicación (internet, teléfono.)
- Riesgo de ataque.
- Falla en la energía eléctrica.

- Contingencia (Incendio, terremoto, inundación, etc.)
- Competencia
- Proveedores
- Aspectos legales

## Proyección financiera.

| Cuanto se va a invertir |               |
|-------------------------|---------------|
| Descripción             | Inversión     |
| Mobiliario              | \$ 15,000.80  |
| Equipos de cómputo      | \$ 35,976.50  |
| Papelería               | \$ 2,500.00   |
| Local (Propio)          | \$ 60,000.00  |
| Personal                | \$ 12,000.00  |
| Teléfono                | \$ 10,000.00  |
| Transporte (Autos)      | \$ 60,000.00  |
| Total                   | \$ 195,477.30 |

| Cuanto se puede vender         |              |         |
|--------------------------------|--------------|---------|
| Descripción                    | Venta        | Tiempo  |
| Desarrollo y venta de software | \$ 40,000.00 | Por mes |
| Soporte en línea               | \$ 6,500.00  | Por mes |
| Soporte                        | \$ 13,000.00 | Por mes |
| Total                          | \$ 59,500.00 | Por mes |

| Cuanto se va a ganar |              |         |
|----------------------|--------------|---------|
| Descripción          | Ganancia     | Por Mes |
| Venta de software    | \$ 25,000.00 | Por Mes |
| Soporte en línea     | \$ 5,000.00  | Por Mes |
| Soporte              | \$ 10,000.00 | Por Mes |
| Total                | \$ 40,000.00 | Por Mes |