

OPCIÓN DE GRADO I
CREACIÓN DE EMPRESA

ISABEL VEGA MARTÍN.
ALEJANDRO BAUTISTA.

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
BOGOTÁ D.C.

2017

**OPCIÓN DE GRADO I
TECNO PLUS BOGOTÁ**

ISABEL VEGA MARTÍN.
ALEJANDRO BAUTISTA.

LINDA BUSTOS
Docente.

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
BOGOTÁ D.C.
2017

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. JUSTIFICACIÓN	4
2. DESARROLLO DE LA MATRIZ DE PERFILAMIENTO DE CLIENTES	5
2.1 Identificación de las necesidades del Stakeholders	5
2.2 Identificación de beneficios y expectativa	5
2.3 Identificación de soluciones actuales	5
2.5 Mercado	6
3.VALIDACION DEL MERCADO	7
3.1Entrevista	7
3.2 Análisis de los resultados	8
4. PROTOTIPO	12
4.1 Descripción del servicio	13
5. MATRIZ ESTRATEGICA I	15
5.1 Identidad estratégica	15
5.2 Futuro Preferido	15
5.3 Valores	15
6. PENTAGONO DE TEXAS	16

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se redacta con carácter educativo, siendo parte fundamental de la educación recibida en la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, para la aprobación, realimentación y puesta en práctica de conocimientos adquiridos en la asignatura Opción de Grado I.

Es iniciativa de los integrantes que conforman y presentan el siguiente trabajo aprovechar la creciente demanda y el auge de la globalizada tecnología que nos envuelve hoy en día. Para tal fin se dispone de la experiencia de cada uno de nosotros a través del movimiento en el medio de nuestra carrera (Ingeniería de Sistemas) y la experiencia laboral con la que cada uno cuenta.

En los documentos que se presentan a continuación, se recogen todos los datos, características y descripciones que han sido obtenidos como resultado de estadísticas e información de primera mano que permitieron identificar la necesidad o el valor tan importante que hoy en día se le da al soporte tecnológico en instituciones, entidades y personas del común en donde enfocaremos nuestro servicio, para esto fue necesario validar a fondo las diferentes fortalezas, falencias, inconformidades, opiniones y sugerencias del mercado en el que se desarrolla la idea para poder brindar un servicio innovador y preferente.

A continuación, se muestra y se desglosan los componentes de nuestro proyecto “Tecno Plus Bogotá”.

1. JUSTIFICACIÓN

Nuestro proyecto surge partiendo de la identificación y posterior validación de las necesidades frecuentes que se presentan a la hora de requerir un soporte tecnológico o un servicio de reparación como lo llamamos comúnmente.

En este caso nos basamos en la finalidad de presentar una idea practica e innovadora, que se acomode a las necesidades del mercado actual, es decir que genere un impacto positivo generando satisfacción y fidelización de los beneficiados a la hora de adquirir nuestros servicios.

2. DESARROLLO DE LA MATRIZ DE PERFILAMIENTO DE CLIENTES

2.1 Identificación de las necesidades del Stakeholders

1. Las personas necesitan un servicio inmediato, confiable, ágil y con el cual no tengan que salir de casa.
2. Los trabajadores, estudiantes e independientes necesitan que sus computadores siempre respondan de forma adecuada, por lo tanto, las personas pueden realizar todos sus trabajos correctamente.
3. Las personas necesitan un servicio que les brinde garantías tanto para sus dispositivos como para los programas.

2.2 Identificación de beneficios y expectativa

1. Los tiempos de respuesta se acomodan a las necesidades de los clientes ya que ajustan a tiempos de respuesta propuestos por ellos mismos, lo cual genera un impacto de innovación y motivación a la hora de confiar sus dispositivos.
2. La asesoría previa por parte de un técnico puede ayudar a identificar la falla, las causas y las soluciones antes de aplicar los correctivos o evitar fallas al utilizar el computador.
3. Las personas que hayan adquirido un servicio se sentirán bien respaldadas cuando se haga efectiva una garantía, de esa manera se genera más confianza por parte de la compañía con los clientes.

2.3 Identificación de soluciones actuales

1. Actualmente la solución más común es acudir a un local comercial que brinde servicio técnico en sistemas.
2. Es muy común que se tengan que corregir problemas, esto es dado a que previamente no se pensó en un mantenimiento preventivo.
3. Los locales comerciales de servicio técnico en sistemas brindan garantía siempre y cuando sea posible demostrar que son responsables por los servicios aplicados en el computador.

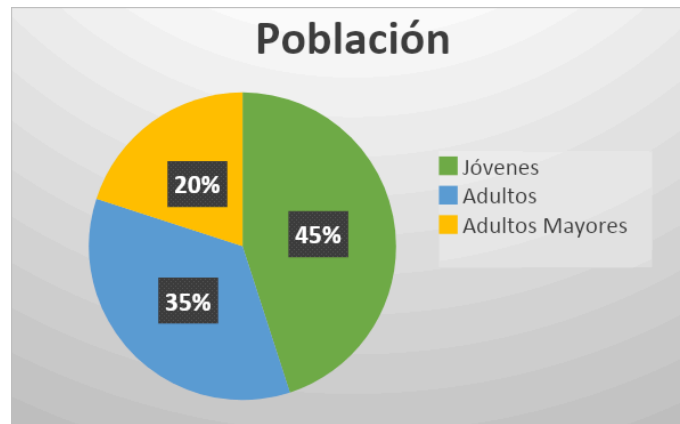
2.4 Análisis de la inconformidad, frustración o limitaciones

1. Ante circunstancias inesperadas, las personas no siempre tienen la disposición del tiempo para desplazarse a un lugar donde presten el servicio técnico en sistemas.

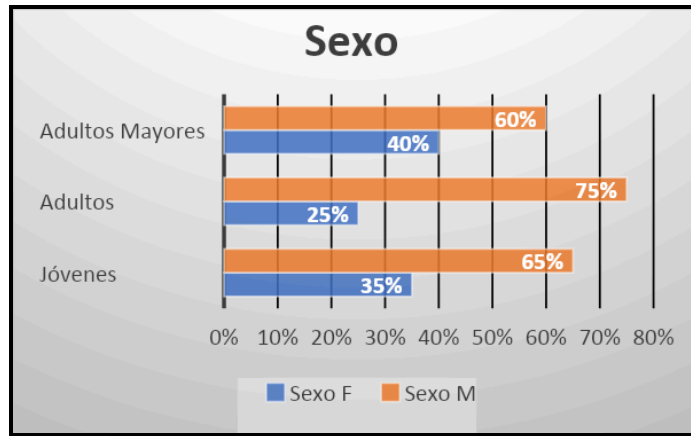
2. Cuando se trata de la corrección de un problema, llevar un computador a un local de sistemas puede ser una solución a la que las personas acudan con miedo a que el computador vaya a quedar peor o con alguna mala configuración que le obligue a volver después de cierto tiempo, o peor aún, que le saquen partes a los computadores
3. Los locales comerciales de servicio técnico en sistemas que brindan garantías, algunas veces buscan pretextos para evitar responder por estas debido a que, como tal, las garantías no les generan ingresos, pero si requiere de trabajo.

2.5 Mercado

Nuestro proyecto enfoca un público joven, adulto y adulto mayor, ya que por lo general son personas que consultan soluciones o presentan mayor índice de necesidad de adquirir este tipo de servicio, ya sea con dispositivos de su propiedad, de propiedad de sus parejas, parientes o hijos, esto teniendo en cuenta que la tecnología es catalogada como algo indispensable y global.



Nuestra idea inicialmente es pensada para ejecutarse un desarrollarse en ciudades centrales o capitales como Bogotá, en donde el consumo e importancia de la tecnología es notorio, por lo que se podrían manejar buenas experiencias en la prestación del servicio inicialmente.



3.VALIDACION DEL MERCADO

3.1Entrevista

Esta entrevista es realizada por estudiantes de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior con fines estadístico – investigativos y educativos, en pro de la identificación de necesidades y reconocimiento de oportunidades de mejora, innovación y emprendimiento en el medio de la tecnología y los servicios que se pueden encontrar en el medio a través de situaciones cotidianas; Los derechos de autor e identidad de los entrevistados son reservados.

1. ¿Qué tipo de incidencias son las más comunes en sus equipos de cómputo? Se está trabajando con algún programa y de repente el pc tiene alguna falla y se bloquea, hay que apagar y prender, entonces la información queda perdida.
2. ¿Cuál es su reacción cuando un evento inesperado irrumpe su tranquilidad al desempeñar sus labores en su equipo de cómputo?
Frustración porque el tiempo que le dedico a lo que estaba haciendo se perdió entonces a uno le da como rabia, esas serían las reacciones frecuentes que uno tiene.
3. ¿Cuáles son sus expectativas al momento de requerir un servicio o apoyo tecnológico en algún centro prestador de estos servicios?
Mi expectativa es que se resuelva la falla que se haya presentado y me puedan brindar una solución rápida, que no sea tan costoso.
4. ¿Cuándo adquiere este tipo de servicios se siente tranquilo, conforme y respaldado?

Normalmente llevar el computador a un establecimiento a donde hacen los arreglos, pero queda uno un poco inseguro en el sentido que no hagan realmente lo que uno quiere que le solucionen y le cambien partes al equipo que uno está entregando.

5. ¿Como acogería la idea de obtener un servicio que focalice sus metas en los cortos tiempos de espera?

Eso sería lo ideal, genial ese tipo de servicio rápido y confiable.

6. ¿Cree usted que es posible combinar efectividad con pequeños tiempos de respuesta? ¿Qué impacto tendría en sus necesidades o emergencias?

Pienso que, si es posible, se ve muy poco pero si sería muy interesante ver un servicio, así como lo describe. Normalmente cuando uno tiene algún imprevisto, se necesita una solución para ya, de acuerdo a mi trabajo sería una solución excelente.

7. ¿Cómo considera la idea de un apoyo domiciliario y eficaz?

Sería también algo muy importante que no tenga que llevar mi equipo, sino que me atiendan directamente en la casa donde yo pueda ver cómo trabaja la persona y que resuelva lo que yo necesito que haga realmente.

8. ¿Qué esperaría usted de la atención del medio tecnológico?

Primero, una atención en la que lleguen rápido, segundo, una solución efectiva y en muy corto tiempo.

3.2 Análisis de los resultados

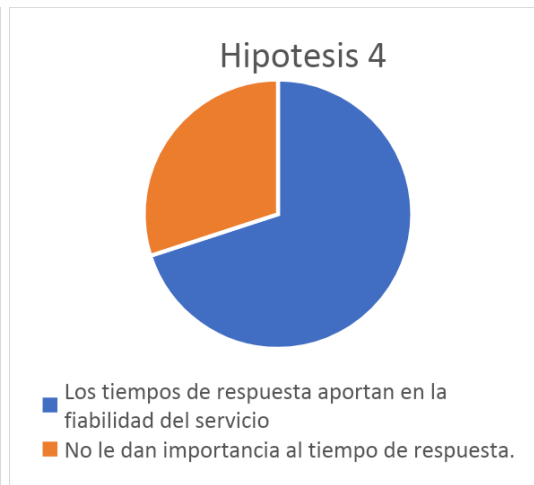
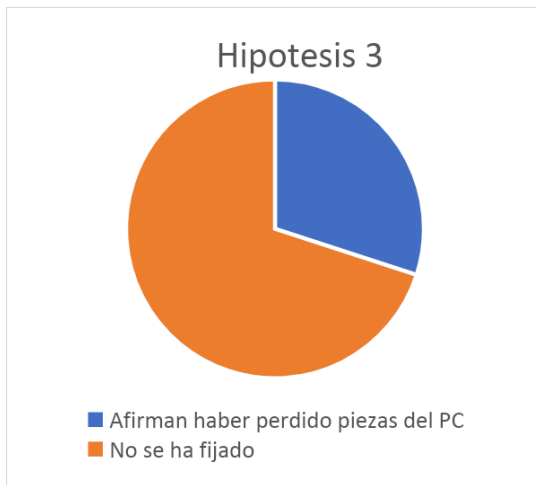
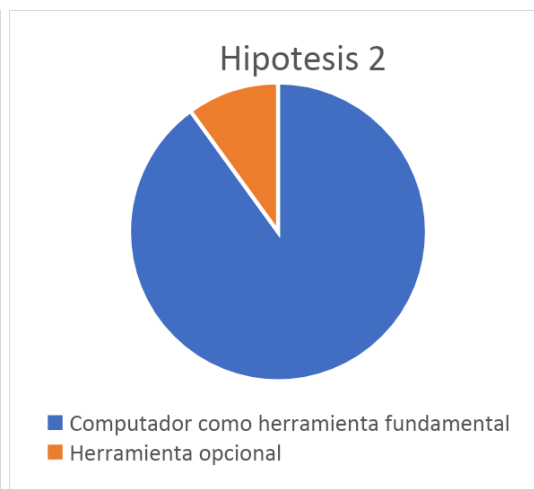
Hipótesis	Análisis
1.Las personas necesitan un servicio inmediato, confiable, ágil y con el cual no tengan que salir de casa.	El 90% de la población adulta opina que muchas veces por confiabilidad, tiempo o problemas de salud, sería formidable recibir un servicio sin tener que salir de casa.

<p>2.Los trabajadores, estudiantes e independientes necesitan que sus computadores siempre respondan de forma adecuada, por lo tanto, las personas pueden realizar todos sus trabajos correctamente.</p>	<p>El 90% de la población afirmó que consideran un equipo de cómputo como una herramienta fundamental para la ejecución de sus actividades.</p>
<p>3.Las personas necesitan un servicio que les brinde garantías tanto para sus dispositivos como para el software que se requiera.</p>	<p>El 30% de la población entrevistada afirma haber perdido alguna pieza, propiedad o función de su dispositivo al dejarlo por largos periodos de tiempo en salones de reparación.</p>
<p>4.Los tiempos de respuesta se acomodan a las necesidades de los clientes ya que ajustan a tiempos de respuesta propuestos por ellos mismos, lo cual genera un impacto de innovación y motivación a la hora de confiar sus dispositivos.</p>	<p>El 70% de la población afirmó que los tiempos de respuesta aportan demasiado en la calidad y confiabilidad del servicio.</p>
<p>5.La asesoría previa por parte de un técnico puede ayudar a identificar la falla, las causas y las soluciones antes de aplicar los correctivos o evitar fallas al utilizar el computador.</p>	<p>El 95% de la población reconoce que una valoración previa a la reparación de un dispositivo influye en la fácil solución del problema.</p>
<p>6.Las personas que hayan adquirido un servicio se sentirán bien respaldadas cuando se haga efectiva una garantía, de esa manera se genera más confianza por parte de la compañía con los clientes.</p>	<p>El 85% de la población afirma que el recibir un respaldo adecuado ante un resultado no esperado brinda seguridad en la adquisición del servicio inicial.</p>

<p>7.Actualmente la solución más común es acudir a un local comercial que brinde servicio técnico en sistemas.</p>	<p>El 90% de la población comenta que al tener un inconveniente tecnológico con sus dispositivos, generalmente acuden a un centro de soluciones.</p>
<p>8.Es muy común que se tengan que corregir problemas, esto es dado a que previamente no se pensó en un mantenimiento preventivo.</p>	<p>El 50% de la población comenta que las fallas más frecuentes que presentan sus equipos son a causa de descuido o de no tener dentro de sus prioridades una revisión o mantenimiento preventivo.</p>
<p>9.Los locales comerciales de servicio técnico en sistemas brindan garantía siempre y cuando sea posible demostrar que son responsables por los servicios aplicados en el computador.</p>	<p>El 60% de la población indica que luego de recibir atención, es muy complicado recibir una garantía completa y responsable que les respalde cualquier situación presentada luego del soporte recibido.</p>
<p>10.Ante circunstancias inesperadas, las personas no siempre tienen la disposición del tiempo para desplazarse a un lugar donde presten el servicio técnico en sistemas.</p>	<p>El 80% de la población opina que muchas las situaciones inesperadas se convierten en un problema, ya que no siempre se cuenta con el tiempo para salir de casa en busca de ayuda.</p>
<p>11.Cuando se trata de la corrección de un problema, llevar un computador a un local de sistemas puede ser una solución a la que las personas acudan con miedo a que el computador vaya a quedar peor o con alguna mala configuración que le obligue a volver después de cierto tiempo, o peor aún, que le saquen partes a los computadores</p>	<p>El 25% de la población entrevistada afirma haber perdido alguna pieza, propiedad o función de su dispositivo al dejarlo por largos periodos de tiempo en salones de reparación</p>

12. Los locales comerciales de servicio técnico en sistemas que brindan garantías, algunas veces buscan pretextos para evitar responder por estas debido a que, como tal, las garantías no les generan ingresos, pero si requiere de trabajo.

El 60% de la población indica que luego de recibir atención, es muy complicado recibir una garantía completa y responsable.

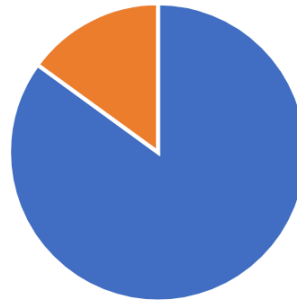


Hipotesis 5



- Valoración previa aporta a la facilidad en la solución.
- Prefieren solucionar sin contratiempos

Hipotesis 6



- Sienten seguridad al recibir garantía
- Sienten que la garantía no se va a cumplir

Hipotesis 7



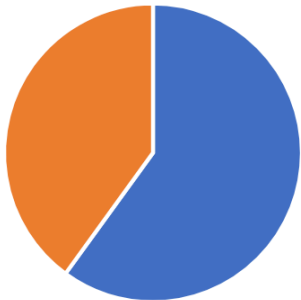
- Al dañarse el PC, van a un CST
- Dejan el PC en el olvido

Hipotesis 8



- Fallas frecuentes a causa de descuidos
- Fallan porque las marcas son malas.

Hipotesis 9

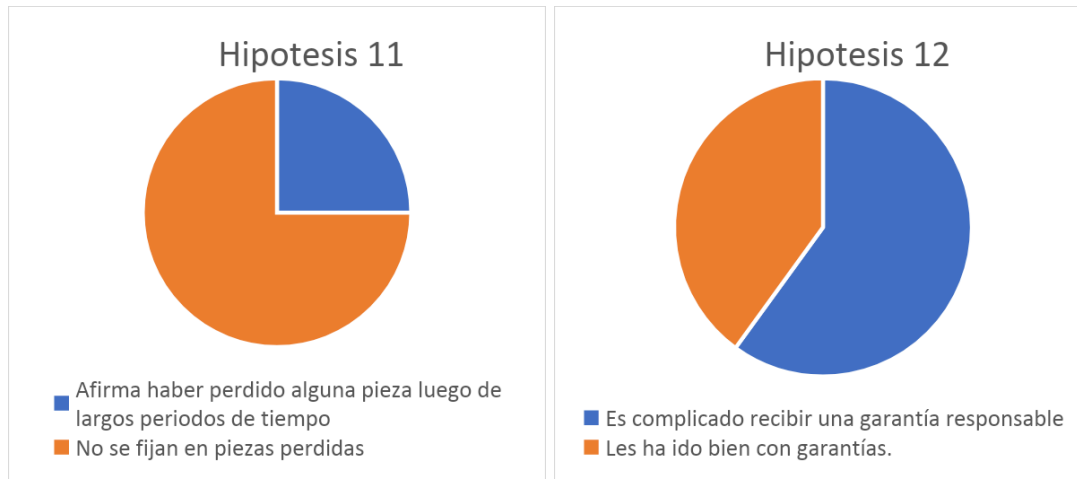


- No creen en garantías
- Hacen lo posible por hacer valer sus garantías

Hipotesis 10



- No hay tiempo para problemas
- Tienen tiempo para solucionar problemas



4. PROTOTIPO

Nuestro proyecto se presenta como un servicio llamado “Tecno Plus Bogotá” que se asemeja a un service desk o mesa de servicio para nuestros clientes, en donde a través de él buen manejo de las TIC, fácilmente podrán solicitar un soporte adecuado según la necesidad, tiempo y dinero disponible, confiando sus dispositivos en el trabajo de un grupo de alta efectividad que resalta la responsabilidad y el trabajo bien hecho brindado para todos y cada uno de nuestros clientes.

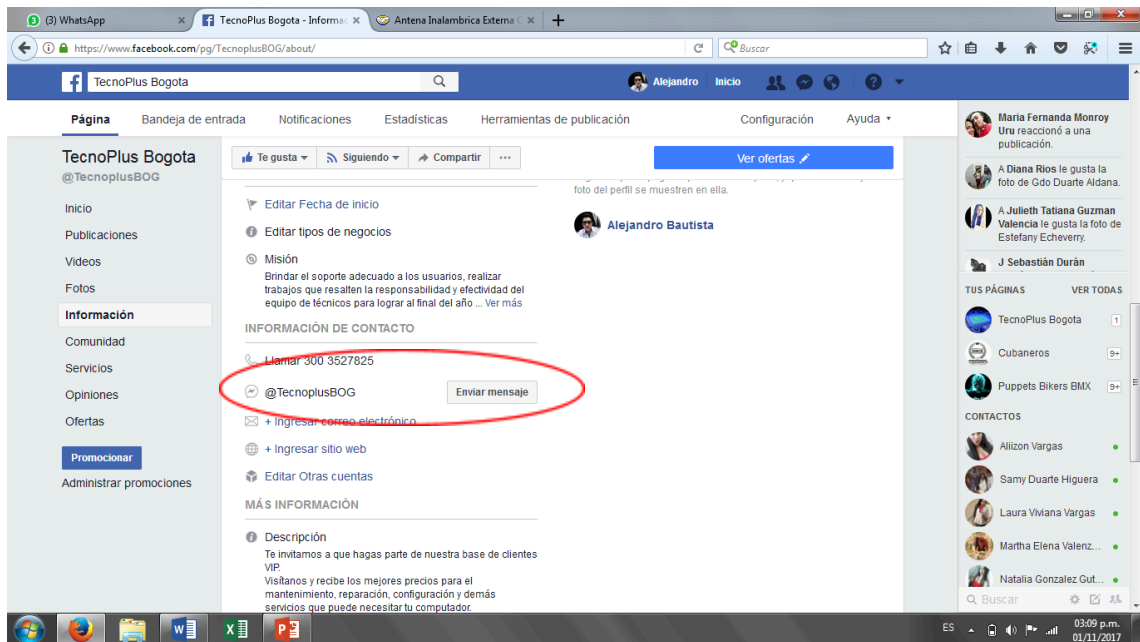
Los clientes se comunicarán con Tecno Plus Bogotá por medio de correo electrónico o Facebook.

4.1 Descripción del servicio

Por medio de Facebook ingresará al fan page para dar clic al botón Me gusta y estar al tanto de las últimas novedades o descuentos.



Podrá solicitar servicios, así como recibir asesoría previa a la solicitud del domicilio por medio del apartado de mensajes o comunicarse directamente por WhatsApp. Esta información siempre estará actualizada en el Fan page.



Por medio de correo electrónico se comunicarán a la dirección de correo soportetecnobogota@hotmail.com en el cual indicará los siguientes datos:

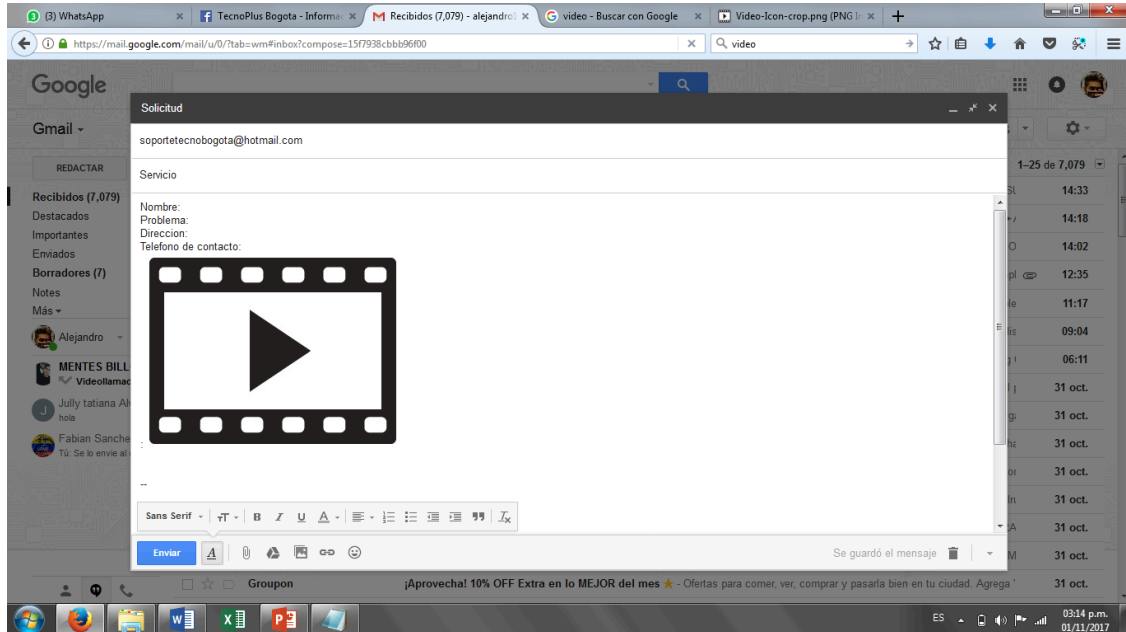
Nombre:

Problema:

Dirección:

Teléfono de contacto:

Si es posible enviar un video donde se evidencia la falla, se agilizará el servicio



El mensaje a Facebook y el correo serán respondido con el costo de las posibles reparaciones y con la información del técnico que se acercará al lugar de residencia.

Una vez realizado el acuerdo, un técnico motorizado se desplazará hasta el lugar en el cual se solicitó el servicio y realizará las correcciones pertinentes.

El valor a pagar se cancelará al técnico motorizado.

5. MATRIZ ESTRATEGICA I

5.1 Identidad estratégica

El valor que consideramos más atractivo es nuestra honestidad, para nosotros lo más importante es que nuestros clientes siempre sientan seguridad cuando dejen toda su información en nuestras manos, sabiendo que nuestra ética profesional así lo requiere.

5.2 Futuro Preferido

Ser reconocidos como un grupo capaz de brindar el soporte o servicio adecuado a los usuarios, realizando trabajos que resalten la responsabilidad y efectividad, logrando así crecimiento a nivel empresarial del proyecto Tecno Plus Bogotá.

5.3 Valores

Los valores corporativos en toda empresa cumplen un papel muy importante, pues reflejan y describen rápidamente los intereses en el crecimiento integro de lo que se emprende, en este caso los valores corporativos con que cimientan nuestro proyecto se describen a continuación.

Responsabilidad: Creemos que la responsabilidad es la base del trabajo bien hecho, representa de manera descriptiva el valor con el que trabajamos sobre pertenencias que los clientes nos recomiendan como propias, no se trata de un simple dispositivo, se trata del valor con el cliente ve su pertenencia y lo que espera de ella luego de nuestra intervención.

Efectividad: Nuestros servicios se caracterizarán por el impacto en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, las expectativas y la seguridad de que todos y cada uno de los elementos encargados fueron repotenciados o mejorados, lo cual genera confianza, comodidad y fidelización de nuestros clientes.

Honestidad: Sabemos que los precios son o pueden llegar a ser la parte más atractiva para que los clientes compren nuestros servicios, pero esto no significa que nuestro trabajo rebaje su valor solo por tener más ventas, solo nos regimos sobre el balance de lo justo entre producto, calidad y servicio y de este modo ofrecemos al cliente la información detallada del servicio que se adquiere y lo que éste puede comprender.

Compromiso: Entendemos y acogemos su necesidad como una propia, sabemos el valor que presenta cada uno de nuestros clientes y es por este que nuestro proyecto focaliza el servicio en el cumplimiento de las metas o expectativas trazadas una vez el dispositivo en entregado en nuestras manos.

6. PENTAGONO DE TEXAS

