



PLATAFORMA WEB – AUTOSUPPORT

OPCION DE GRADO I
CREACIÓN DE EMPRESA

Presentado por
CRISTIANCAMILO SUAREZ ANTONIO

Tutor
RAFAEL ALBERTO GALVIS GARZON

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR

INGENIERIA DE SISTEMAS

Bogotá, Noviembre del 2017

Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Justificación.....	6
3. Matriz Pentágono de Perfilación de clientes.....	7
3.1. Identificación de las Necesidades del Stakeholder.....	7
3.2. Identificación de Beneficios y expectativas.....	7
3.3. Identificación de Soluciones actuales.....	8
3.4. Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones.....	8
3.5.1. Información de la soya y sus ventajas.	8
3.5.2. TAM, SAM y SOM.....	9
3.5.3. Segmentación del mercado.....	10
4. Validación del Mercado.....	10

4.1. Necesidad de la Investigación.	10
4.2. Entrevista	10
4.3. Análisis de resultados.	11
5. Análisis administrativo.....	16
5.1. Objetivos.	16
5.1.1. Objetivo general.	16
5.1.2. Objetivos específicos.	16
5.1.3. Valores corporativos.....	16
6. Análisis legal.	17
6.1. Constitución legal.....	17
6.2 Permisos, trámites y licencias.	17
7. Análisis Pestel. Influencia del macroentorno.....	17
8. Estrategia competitiva.	18

9. Las Cinco Fuerzas de Porter.....	18
10. Prototipo.....	18
10.1. Descripción del producto.....	18
10.2. Ficha técnica.....	19
11. Conclusiones.....	20
12. Bibliografía.....	21

1. INTRODUCCION

El presente proyecto de grado trata de implementar una plataforma web donde el usuario tenga la herramienta para poder solucionar los problemas que posea el equipo en el momento de estar utilizándolo con el objetivo de lograr una optimización de procesos en el momento del perjuicio. El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la vida cotidiana en la actualidad es prácticamente una necesidad, ya que la sociedad en general maneja demasiada conectividad, digitalización, almacenamiento y sistematización de procesos de la información pues todo en la actualidad se genera específicamente enfocado en la tecnología.

La tecnología es muy importa ya que es muy utilizada por los usuarios y empresas que desean mejorar aspectos en los que se han evidenciado fallas, por lo cual los recursos económicos no han sido favorables ya que tienen que requerir a terceros profesionales o mismo a empresas prestadoras de servicio el cual son costosas, en lo que referimos sea empresa o persona natural a utilizar la plataforma AUTOSUPPORT S.A el cual desea mejorar notablemente los servicios que presta una organización en cuanto a recepción de incidentes, caracterización, administración, asignación de un responsable de las acciones a tomar, hacer seguimientos a los casos demostrados, sistematizarlos en documentos, darles una solución de manera ágil y pertinente, restablecer un servicio interrumpido y realizar análisis pertinentes para evitar futuras situaciones similares a las ya registradas, si insisten tener un acción rápida a tomar concediendo un producto que cumple con las exigencias del cliente.

En el caso que nos invade y con el fin de lograr objetivos precisos dirigidos a optimizar recursos, se realizaron estudios detallados a la organización soluciones y servicios informáticos empresariales en la entidad donde trabajamos, indagamos a la gente y nos comentaron que era lo que más le incomodaba, como mesas de ayuda o HELPDESK que tiene funcionamiento en la mayoría de las entidades de Bogotá, los cuales han sido ajustados a las necesidades que cada día presentan sus clientes.

En conclusión este trabajo se pretende demostrar y socializar a las diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional, que al implementar un modelo de servicio como AUTOSUPPORT S.A se van a obtener significativos avances para posicionar cualquier empresa, solo llegará con aplicar las instrucciones de una manera correcta y transparente.

2. JUSTIFICACION

Hoy en día en las organizaciones y en los hogares se vive en un mundo confuso lleno de paradigmas y se está a la perspectiva de notables cambios a nivel de procesos, por lo tanto se hace necesario alinear los objetivos de la organización con los del área de tecnología, mejorar la calidad del servicio, asegurar la satisfacción del cliente, centralizar los procesos e integrarlos, aclarar los roles y responsabilidades de los integrantes del área de TIC (Tecnología de Información y Comunicación), ser innovador y reducir costos, así como determinar puntos importantes para el crecimiento, supervivencia y permanencia de las organizaciones, dentro del contexto de competitividad y globalización.

Para tal fin se han diseñado estándares internacionales de mejores prácticas para el mayor aprovechamiento de los recursos informáticos, con el propósito de obtener un completo desarrollo en la gestión y el soporte de servicios de (TIC). Un ejemplo de ello es el marco de referencia AUTOSUPPORT S.A, que ofrece a las organizaciones estrategias para el seguimiento continuo de sus procesos, logrando así una cultura organizacional que brinde mayores beneficios y redunde en la prestación de servicios de calidad. No cabe resaltar que todo público como organizaciones y personas buscan mayor

3. MATRIZ PENTAGONO DE PERFILACION DE CLIENTES

3.1 Identificación de las Necesidades del Stakeholder

- Detectamos una carencia en el sector, pues normalmente las personas no tienen acceso a un programa plataforma o en su defecto un sitio web, para poder resolver algunos problemas que usualmente ocurren en un equipo de cómputo. Todo lo anterior se dio porque muchas personas desconocen la solución y funcionamiento de estos.
- Darle solución y resolver en menos tiempo el problema
- Economizar porque hay alguna gente que no cuenta con los recursos necesarios para contactar con ingeniero de sistemas
- Aprender a ser íntegro y solucionar los problemas uno mismo
- Formarse en saber y seguir instrucciones
- Solucionar el problema allá o no allá red "Ejem: La mayoría de los diagnosticadores de problemas necesitan de red o acceso al internet"

3.2 Identificación de Beneficios y expectativas

Usuarios AUTOSUPPORT S.A

- La prestación de se orienta más hacia el cliente y su mejoramiento

- Se representa mejor los servicios al cliente con mayores detalles.
- Se maneja mejor la calidad y el costo de los servicios.
- Mejora significativamente la comunicación de TIC.

Nosotros AUTOSUPPORT S.A

- Lograr la satisfacción de los usuarios con los servicios TIC.
- Mejora la calidad del servicio.
- Reducir los costos operacionales.
- Los cambios son más fáciles de llevar a cabo.
- Se estandarizan los procedimientos lo cual permite que sean fáciles de comprender.

3.3 Identificación de Soluciones actuales

- La solución tarda mucho tiempo que el estimado
- Costos que agotan recursos económicos ya sea de empresa o persona natural
- Mala calidad de servicio del área que maneja las TIC
- Usan herramientas viejas
- No son innovadores
- No cumplen con un plan de mejoramiento o cronograma de actividades

3.4 Análisis de inconformidades, frustraciones y limitaciones

- Creemos que la solución es limitada por que en todos los casos los ingenieros no van a estar pendiente de solo un usuario si no de muchos.
- Creemos que las empresas están derrochando dinero ya que compran cosas innecesarias ya que no tienen un plan de mejoramiento en el cual se mantienen los equipos en perfecto estado y solo se necesitan las cosas depende de su estado.
- Creemos que la solución que están implementando ahora es que no tienen un supervisor que este al pendiente de la tecnología y estar por enterado de lo que sale al mercado el día a día.

3.5 Mercado

3.5.1 Información de la plataforma web y sus ventajas

AUTOSUPPORT es una plataforma de buenas prácticas para diversas áreas de servicios TIC, entre las que figuran por ejemplo, gestión del cambio, gestión de la configuración, gestión de ayuda, mesa de servicios o gestión de incidencias. Su inicio va hacer en este con su primera versión que ofrecerá una interfaz gráfica de fácil manejo, en el cual AUTOSUPPORT cuenta con mantenimiento y la operación de la infraestructura TIC. En concreto, esta plataforma ayudara a muchas personas a ser autónomas y ser íntegras ya que reciben un conocimiento previo de lo que se va a mejorar y reparar.

Se maneja en idioma HTML y es no requiere de tener acceso al internet ya que también su plataforma auto sostenible funciona solamente con el lenguaje de programación y requiere de muchos requisitos al instalarlo ya que no es pesado podemos instalarlo en cualquier tipo de sistema operativo.

Ilustración No 1. Plataforma Web



Fuente: Prototipo del proyecto



3.5.2 TAM, SAM y SOM

TAM (mercado total o direccionable): La idea de esta plataforma es que llegue a las distintas empresas del país y/o multinacionales que manejen el área de las TIC también constara de publicidad ya que es un tip muy importante para que esta tenga fluidez y la manejen sin pensarlo dos veces.

SAM (mercado que podemos servir): Empezaremos con el diseño y la implementación de esta plataforma en hogares e ir sustentándola en diferentes empresas que la requieran y la necesiten en la ciudad de Bogotá.

SOM (mercado que podemos conseguir) si la plataforma surge como lo pensado se empezara a vender en diferentes partes del país.

3.5.3 Segmentación del mercado

Se comenzara a hacer un estudio de la gente que este manejando esta plataforma para así poderlo sustentar en las varias empresas de Bogotá, si la plataforma tiene éxito y está muy bien evaluada empezaremos hacerle publicidad mediante internet para que los países den por enterado que esto nunca se ha implementado y compren esta plataforma de auto soporte.

4. VALIDACION DEL MERCADO

4.1 Necesidad de la investigación

El uso de los computadores y tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha incrementado en los últimos años por la creciente necesidad de que la población maneja y administra sistemáticamente toda la información en general. Por lo que nos enfatizamos en implementar una plataforma orientada en brindarle al usuario una herramienta que le ayude a solucionar sus problemas aparte de optimizar procesos, reducción de costos y demás la cual sea aceptada a los usuarios y organizaciones.

4.2 Entrevista plataforma Web AUTOSUPPORT

1. Usa frecuentemente un computador?
2. Le computador le falla con frecuencia?
3. Cuando el computador le falla recurre a?
4. Conoce el solucionador de problemas de Windows?
5. Si lo conoce le parece eficiente?
6. A llamado alguna vez un Técnico o ingeniero de sistemas a que le resuelva problemas?
7. Cobra mucho por prestarle el servicio el Técnico o Ingeniero de sistemas?
8. Se demora mucho un Ingeniero de sistemas en ponerse en contacto con usted?
9. Le gustaría tener en su equipo una plataforma que le enseñe a solucionar su problema?
10. Le gustaría conocer AUTOSUPPORT, la plataforma que te ayuda con tus problemas?

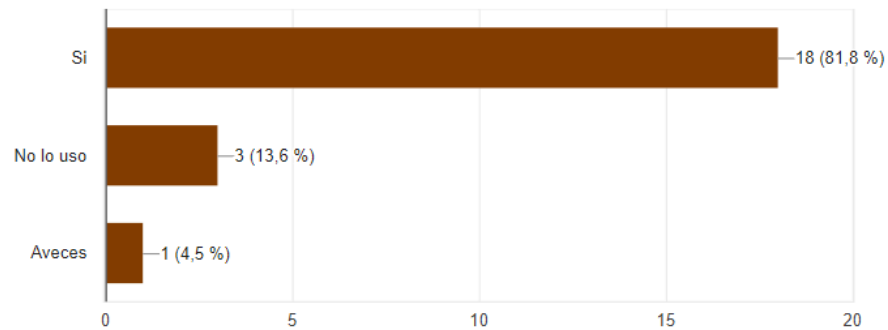
4.3 Análisis de resultados

Total de encuestados: 22

1. Usa frecuentemente un computador?

Usa frecuentemente un computador:

22 respuestas

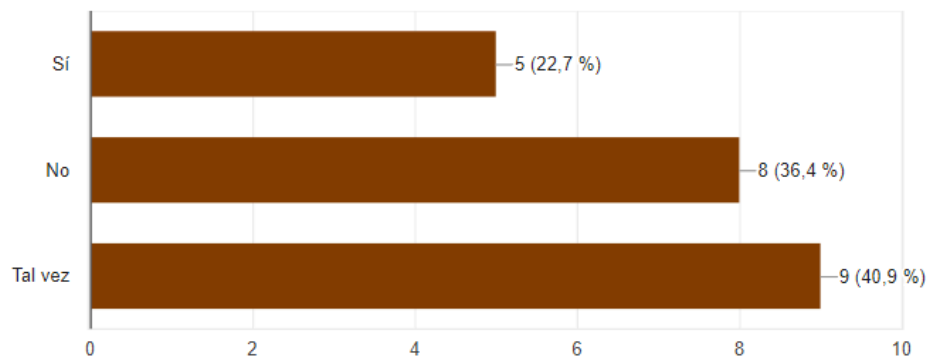


Determinamos que la mayoría de gente usa computador, ya sea para estudiar o trabajar o interés personal.

2. Le computador le falla con frecuencia?

2. El computador le falla con frecuencia:

22 respuestas

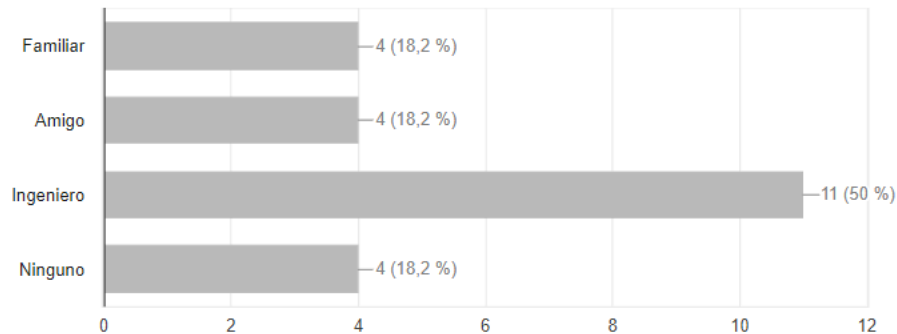


De acuerdo a la gráfica determinamos que las personas que presentan fallas son pocas pero al igual uno siempre esta exento.

3. Cuando el computador le falla recurre a?

3. Cuando el computador le falla recurre a un:

0 de 22 respuestas correctas

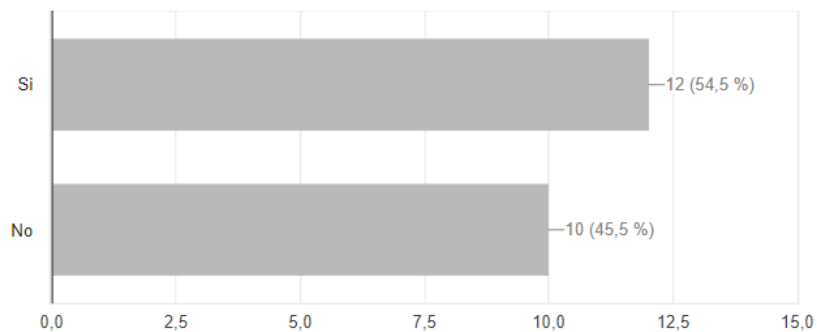


La mayoría de las personas encuestadas dicen que llaman al ingeniero con un 50% , pocas tienen familiares o amigos que hacen el soporte y saben del tema. Ya que es la mejor solución.

4. Conoce el solucionador de problemas de Windows?

4. Conoce el solucionador de problemas de windows:

0 de 22 respuestas correctas

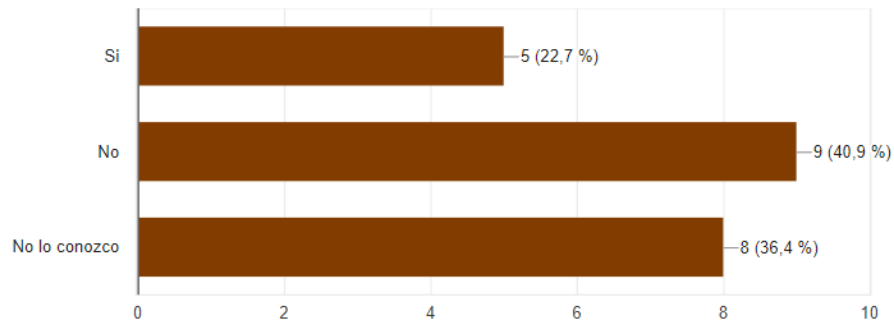


En la grafica determinamos que algunas personas conocen el solucionador de problemas y otras no, básicamente 54.5% de las personas la conocen y la usan.

5. Si lo conoce le parece eficiente?

5. Si lo conoce, le parece eficiente:

22 respuestas

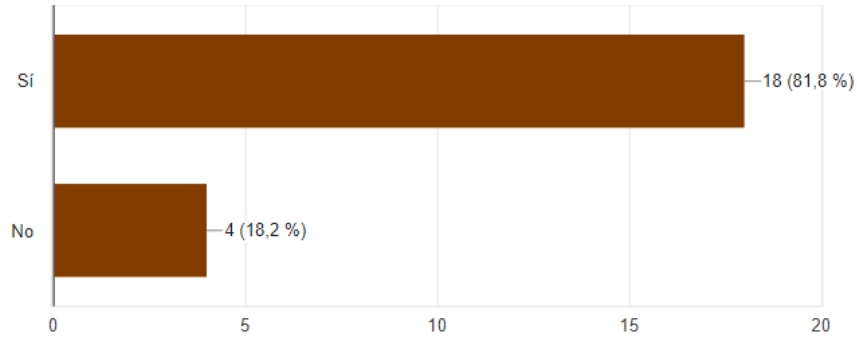


La grafica nos indica que un 40.9% de 22 personas encuestadas dicen que no es eficiente.

6. A llamado alguna vez un Técnico o ingeniero de sistemas a que le resuelva problemas?

6. A llamado alguna vez un Técnico o ingeniero de sistemas a que le resuelva problemas:

22 respuestas

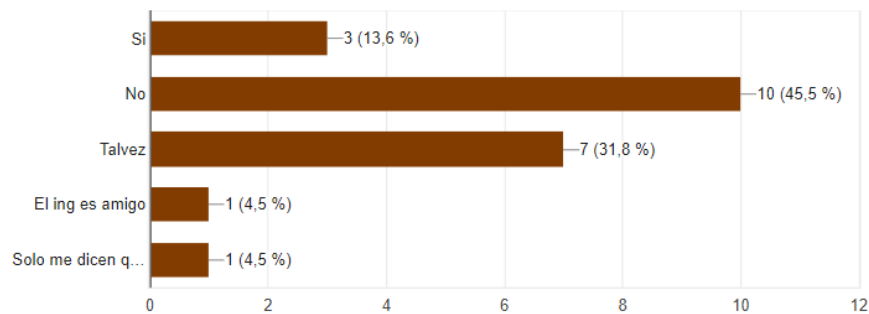


Las personas dicen que siempre tienen que acudir a un ingeniero de sistemas 81%.

7. Cobra mucho por prestarle el servicio el Técnico o Ingeniero de sistemas?

7. Cobra mucho por prestarle el servicio el Técnico o Ingeniero de sistemas:

22 respuestas

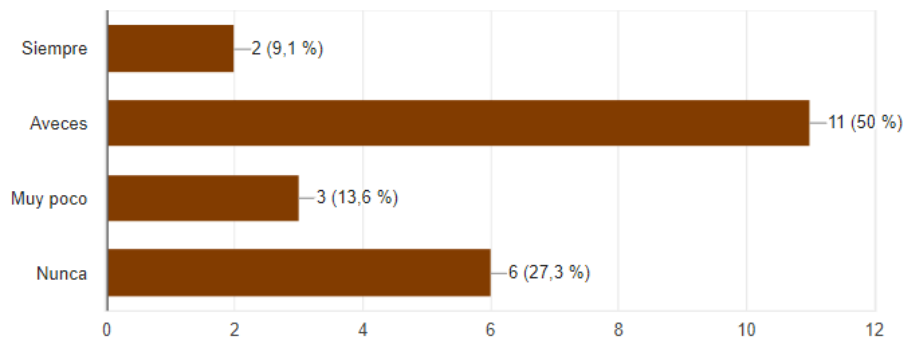


En la grafica nos muestra que el técnico o ingeniero de sistemas no cobra mucho con un 45.5%

8. Se demora mucho un Ingeniero de sistemas en ponerse en contacto con usted?

8. Se demora mucho un Ingeniero de sistemas en ponerse en contacto con usted:

22 respuestas

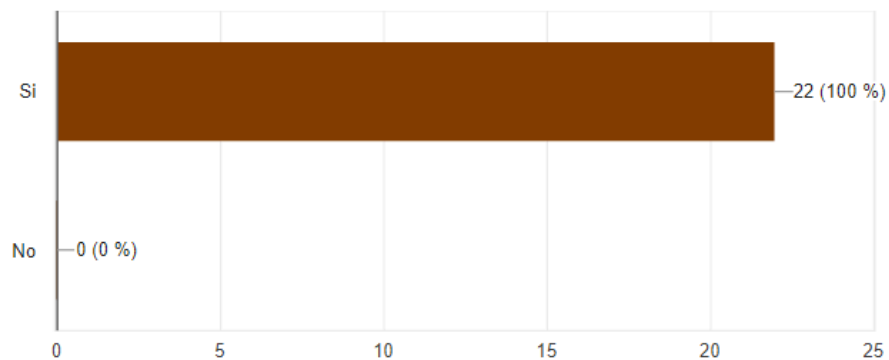


Mediante esta grafica podemos deducir que las personas dicen que aveces se demora mucho el ingeniero de sistemas con un 50% de personas encuestadas.

9. Le gustaría tener en su equipo una plataforma que le enseñe a solucionar su problema?

9. Le gustaría tener en su equipo una plataforma que le enseñe a solucionar su problema:

22 respuestas

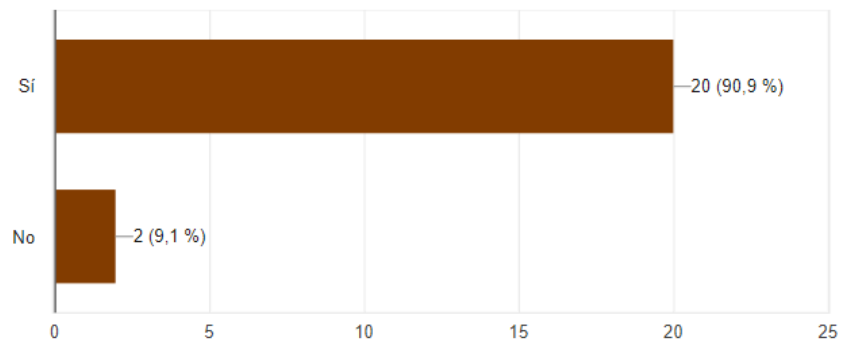


La gente quiere obtener la solución con un 100%, el cual se la brindaremos

10. Le gustaría conocer AUTOSUPPORT, la plataforma que te ayuda con tus problemas?

10. Le gustaria conocer Autosupport, la plataforma que te ayuda con tus problemas.

22 respuestas



La mayoría de la gente con un 90.9% quiere empezar a implementar esta plataforma.

5. ANALISIS ADMINISTRATIVO

5.1 Objetivos

5.1.1 Objetivo general

Diseñar e implementar una plataforma Web para el apoyo y manejo de los daños en el equipo de cómputo, que se presentan a diario en el hogar y la industria.

5.1.2 Objetivos específicos

- Enseñar a los usuarios que manejen esta plataforma a desarrollar el problema de forma óptima y correcta.
- Implementar todos los módulos a tratar y todas las averías que se presentan en los equipos para que la plataforma hable por si sola.
- Capacitar a los usuarios o clientes en el manejo de los diferentes herramientas que proporciona la plataforma.

5.1.3 Valores corporativos

COMPROMISO SOCIAL: El conocimiento es muy importante para nuestros clientes, por lo que estamos comprometidos con crear una plataforma que aparte de enseñar solucione el problema.

TRABAJO EN EQUIPO: Con la contribución por parte de todas las áreas de la empresa investigamos y deducimos que es muy importante el desarrollo de esta plataforma pues ayuda y colabora a la elaboración de las soluciones y ayudar a las áreas de trabajo.

RESPECTO: Valoramos el apoyo y servicio de los involucrados en el crecimiento de la compañía, adquiriendo armonía en las relaciones con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

CONFIANZA: Cumplir con la elaboración de aquella plataforma para el cliente, sin dejar de lado el mejor servicio prestado y un precio justo y cómodo para este.

COMPETITIVIDAD: Innovar con la elaboración de nuevos productos que puedan llegar a tener un posicionamiento en el mercado de las tecnologías sistematicas, dando satisfacción a nuestros clientes.

6. ANALISIS LEGAL

Debemos tener en cuenta los aspectos que se muestran a continuación en este sitio web el cual nos muestra y nos da una información detallada el cual nos dice que debemos tener una autorización o una licencia para poder distribuir nuestra página

web y obligaciones de carácter mercantil, fiscal, laboral, sanitaria, seguridad, etc.

<http://www.cloud-tic.com/disenio-web-que-aspectos-legales-debe-cumplir-mi-pagina-web/>

6.1 Licencias legales

Ilustración numero 2: Licencias electrónicas



Fuente: comercio electrónico cecarm.com

Copyright: Todos los derechos reservados

Copyleft: De libre distribución, Copiar y redistribuir.

Creative Commons: Distribucion gratuita

7. Análisis Pestel. Influencia del macroentorno

<p>POLITICO</p> <p>-Este ámbito también nos podría ayudar a distribuir la página por medio de presentación de proyectos en las diferentes alcaldías de las localidades.</p>	<p>ECONOMICO</p> <p>-Reducción de costos organizacionales. -Recursos económicos disminuyen -Libre inversión y falsificación de software</p>	<p>SOCIO-CULTURAL</p> <p>-Se reitera que se empezara la distribución por localidades para que la gente conozca su funcionamiento. -Se presentara para todo tipo de estrato y etnias no habrá ninguna excepción.</p>
<p>TECNOLOGICO</p> <p>-Innovación tecnológica de la plataforma - Si es para empresa la empresa manejara un nuevo sistema de solución de problemas</p>	<p>ECOLOGICO</p> <p>-Como va hacer sobre un medio tecnológico lo único que consumirá es energía, la verdad el usuario lo manejara en su periodo de tiempo laboral.</p>	<p>LEGAL</p> <p>- Licencias contar con la licencia de copyrigh para que no sea de libre distribución y nuestro negocio crezca. - Seguridad de datos personales sistematizados -Libre inversión y falsificación de software</p>

8. Estrategia competitiva

Nuestra plataforma es demasiada innovadora ya que ninguna en estos tiempos manejara un sistema de auto soporte el cual se sustente solo de tener un equipo la mayoría de estas tienen que tener internet, pensando en llamar la atención de nuestro posibles usuarios que llegaran a

manejarla, Manejaros la publicidad por las redes sociales tanto en Facebook, twitter o instagram, para dar a conocer Plataforma AUTOSUPPORT ya que esto no lo hacen.

No dejaremos de modificar e innovar esta plataforma a medida del tiempo para así tenga una muy buena razón de estar evaluada a nivel nacional.

9. Las cinco fuerzas de PORTER

Para poder maximizar los recursos de nuestra compañía y superar a la competencia, debemos ser innovadores en el método tecnológico tenemos que tener simplicidad en nuestra plataforma, también que reduzca los costos para resaltar más que la competencia. Debemos ser directos en los temas a tratar y respetuosos en el manejo de estos, también debemos aportar y tener comunicación con nuestros clientes por si tienen alguna sugerecia o inquietud para asi superar y ser mejor que la competencia

10. Prototipo

10.1 Descripción del producto

La plataforma soluciona e implementa una o varias soluciones de los problemas más frecuentes que se presentan en un computador ya que todas las personas no tienen fácil acceso a un ingeniero ya que son muy costosos o no tienen el suficiente conocimiento para poderlo resolver. También proporciona a los usuarios que manejen este programa a una simple capacitación para que aprenden a desarrollar y sepan solucionar problemas que tengan los equipos ya que estos son muy importantes porque toda la gente en general manejan ya sean para su interés personal.

10.2 Ficha técnica



AUTOSUPPORT S.A

Funciona en: Cualquier sistema operativo

Cliente: Usuario o empresa

Version: 1.0 del 2017

11. Conclusiones

- Se logró establecer las particularidades del usuario
- Se dieron a conocer las circunstancias que se presentan en el mercado para el desarrollo de esta plataforma WEB
- Determinar el momento oportuno para así dar a comercializar la pagina
- Se determina que se puede extender la diversificación de los productos. Logrando cubrir la demanda existente
- Con la realización de este proyecto se logró generar un poco más de cultura hacia el uso de las herramientas informáticas, mostrando como es posible administrar, optimizar y encontrar las utilidad a la mano de mucha importancia.
- La utilidad por ser de software licenciado puede estarse actualizando y además las

instituciones o usuarios de hogares puede pueden opinar en si sobre que le falta a esta para así hacerle cambios día a día que considere pertinentes para la mejora de la misma -Esta plataforma web puede ser un complemento nacional que le colabore en un futuro a la mejoría del sistema de la mesa de ayuda y soportes de las organizaciones

12.Bibliografia

<http://www.cecarm.com/emprendedor/puesta-en-marcha/tipos-de-licencias-para-contenidos-digitales-32010>

<http://www.cloud-tic.com/disenio-web-que-aspectos-legales-debe-cumplir-mi-pagina-web/>

<https://www.uac.edu.co/terminos-de-uso-y-privacidad.html>

<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n51/vperez.html>

<http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-entorno/>