

Proyecto: SOLUCIONES INFORMATICAS “ANBACOR SISTEM”

RAFAEL ANDRES BAQUERO CORREA

**CORPORACION UNIFICADA DE EDUCACION SUPERIOR
CUN
INGENIERIA EN SISTEMAS
2017**



INTRODUCCION

El siguiente proyecto fue creado bajo la necesidad de que las PYMES quieren satisfacer las soluciones informáticas en reparación, mantenimiento preventivo, correctivo instalación en servicios de redes y asesoramiento en compra de periféricos en el área de sistemas adicionalmente se maneja una distribución de toda clase de partes en informática.

Ya que el costo de mantener personal capacitado en el área de sistemas puede ser bastante alto, brindamos la alternativa de contratar un servicio temporal especializado como el nuestro. Por tal motivo nuestro objetivo es brindar un excelente servicio para que nuestra carta de presentación sea nuestros clientes.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Nuestra empresa desarrollara sus actividades en todas aquellas empresas que requieran nuestros servicios, trabajara con personal especializado y capacitado cumpliendo con los estándares seleccionados en nuestro portafolio de servicios ya que cada una de nuestras soluciones maneja una carta de funciones previamente analizada para dar cumplimiento a sus expectativas.

La empresa se limitara al desarrollo de las actividades informáticas dentro de la organización y a dar cumplimiento de las tareas contratadas por la compañía.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Cumplir a cabalidad la expectativa de nuestros clientes brindando las mejores soluciones que se encuentren a la vanguardia en la actualidad y así ser una de las mejores empresas en prestación de servicios informáticos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Actualizarnos día a día en infraestructura conocimiento y tecnología.
- Capacitar a nuestro personal con los cambios que requiera el mercado.
- Conocer más allá de las necesidades de nuestros clientes.

RIESGOS

- **Económicos**

Ya que nuestra empresa maneja como actividad principal los servicios, un riesgo económico es la poca solvencia económica que podemos manejar al momento que nuestros clientes no nos paguen oportunamente.

Otro riesgo es que los equipos tecnológicos que tengamos en stop queden obsoletos por el avance de tecnología por lo tanto nuestro inventario tienen que ser rotativo.

- **Operativos**

El tiempo en las prestaciones de servicio sean mayores y no cumplir oportunamente las necesidades de otra empresa.

El desarrollo de la facturación no se generen en los tiempos pactados con los clientes esto no llevaría un inconveniente económico

Como estructurar la identidad estratégica y futuro preferido en la idea de negocio con base a la cartilla cumbre

Proyectamos una empresa de servicios, la cual fue creada bajo la insuficiencia que las empresas presentan en el área de tecnología, brindando soluciones informáticas en reparación, mantenimiento preventivo, correctivo, instalación en servicios de redes, asesoramiento en el área de sistemas. Adicionalmente se maneja una distribución de toda clase de partes en informática. Lo anterior obedece a que los costos de mantener personal capacitado en el área de sistemas es bastante alto si se quiere cumplir con la debida protección y seguridad al trabajador de acuerdo a la normatividad Colombiana. Brindando una alternativa de contratar un servicio temporal especializado como el nuestro. Por tal motivo nuestro objetivo es otorgar un excelente servicio para que nuestra carta de presentación sea nuestros clientes. Nuestra empresa desarrollara sus actividades en todas aquellas empresas que requieran nuestros servicios, trabajara con personal especializado y capacitado cumpliendo con los estándares seleccionados en nuestro portafolio de servicios ya que cada una de nuestras soluciones maneja una carta de funciones previamente analizada para dar cumplimiento a sus expectativas. La empresa se limitara al desarrollo de las actividades informáticas dentro de la organización y a dar cumplimiento de las tareas contratadas por la compañía.

A partir de sus valores corporativos argumente la importancia que tiene el sentido humano e institucional en su empresa

La importancia del capital humano en una empresa de servicios es vital, ya que su funcionamiento se debe directamente al bien servir, la responsabilidad y cumplimiento que la organización brinde a todos sus colaboradores, ya que ellos son la imagen y así mismo depende que nuestros clientes se sientan satisfechos en todo sentido por el servicio ofrecido. Somos una empresa con visión de futuro enfocada al servicio al cliente por lo que todos los grupos de interés deben conocerse en cada momento y ver sus principales valores organizativos. Calidad: Capacidad de captar y satisfacer las expectativas del cliente Actitud positiva: Reto efectivo y ambicioso para comprometerse con los clientes Liderazgo: Compromiso con el desarrollo de las personas y su motivación Creatividad: Desarrollo de ideas y soluciones que faciliten los procesos Ética profesional: Reconocer los derechos de las personas y valorar las cualidades de los demás Responsabilidad Social: aportar buenos conocimientos y capacitar constantemente a nuestros colaboradores.

Esquematice la importancia que tiene el estudio de mercado antes de dar a conocer el mercado objeto

Como es de nuestro conocimiento el 99% de las empresas que se dedican ya sean en el sector comercial, industrial o de servicios requieren ya sea para su funcionamiento o parte organizacional de algún tipo de elemento tecnológico (pc, portátil, Tablet impresoras, etc) y este para su óptimo desempeño requiere de una serie de mantenimientos especializados para un mejor desarrollo de actividades y existen variedad de empresas que por temas de costos o actividad económica no manejan un área determinada que dará solución y cumpla con la necesidad de que sus equipos estén en óptimas condiciones adicional a este sabemos que la vida útil de un equipo tecnológico es muy limitada y también depende de sus uso por tal motivo queremos desarrollar una compañía que no solo cuente con brindar soluciones de mantenimiento preventivo, correctivo, instalación de redes backups, mantenimiento de impresoras laser y punto antivirus, asesoramiento venta de partes y suministros sino que también realice cambios o actualizaciones en partes que se puedan remplazar por tal motivo queremos dedicarnos a la distribución de toda la parte tecnológica. De acuerdo a lo anterior se evidencia que un correcto estudio de mercado al sector objeto a trabajar, brinda mejor oportunidad y acceso para abarcarlo en su mayoría y prestar un excelente servicio que cumpla los requisitos, necesidades y menores costos según cada empresa. Para cumplir estos pasos: Liderazgo en costos, Diferenciación, Estrategia mixta

A partir de su idea de negocio ¿Cuál es el plan estratégico de Marketing?

Después de realizar un debido y analítico estudio de mercado que abarque el sector comercial e industrial de la economía, se determinaran diferentes portafolios de servicios según las necesidades adquisitivas y de trabajo que requiera cada organización. Se realizaran visitas aleatorias a diferentes entidades y por medio de publicidad y voz a voz dar a conocer nuestra empresa, como se ha hecho durante estos dos años con varias empresas, aquí algunas de ellas: -

Distribuidora Japon Korea SAS –

Cardiesel SAS –

Week Group SAS –

Casa Daewoo

Y con proyección a Masting Seguridad

A la luz de la Ley ¿Cómo soportar su idea de negocio?

El contrato de trabajo es un acuerdo de voluntades que contiene derechos y obligaciones y en especial los contratos de prestación de servicios tienen la connotación de ser bien de carácter públicos, celebrados con entidades estatales y/o privados). Los aportes siguen siendo de manera obligatoria tanto en pensión, salud y ARP. Los contratos de prestación de servicios se encuentran regulados en las normas del Código Civil y del Código de Comercio. En los contratos de prestación de servicios, la parte contratante deberá verificar la afiliación y pago de aportes al sistema general de seguridad social en salud del contratista, quien estará afiliado de manera independiente. Sustento normativo y jurisprudencial · Artículo 23 Código Sustantivo del Trabajo · Artículo 23 Decreto 1703 de 2002 · Artículo 3 Decreto 510 de 2003 · Corte Suprema de Justicia. Sala laboral. Sentencia de mayo 4 de 2001 · Corte Suprema de Justicia. Sala laboral. Sentencia de septiembre 06 de 2001 La contratación personal de un trabajador independiente bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios tendrá que ser de manera ocasional, de modo tal que no se cumpla con los requisitos contemplados en el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, esto es, que no se genere una relación laboral.

ESTUDIO DE MERCADOS

Objetivos del Estudio de Mercados

- Identificar el acceso comercial, de acuerdo a un estudio de mercado que se realiza al sector objeto de trabajo.
- Identificar la posibilidad técnica de la prestación de los servicios propuestos.
- Realizar proyecciones y presupuestos financieros que permitan la sostenibilidad de la empresa.

Definición del mercado objetivo

Soluciones Informáticas Anbacor Sistem, es una empresa que se encuentra ubicada en el sector de las Tics (Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones), que brinda soluciones informáticas por medio de la prestación de servicios a medias y pequeñas empresas, garantizando opciones más económicas, eficientes y de buena calidad.

Nos proyectamos con una infraestructura moderna, amplia, de calidad y con recursos materiales suficientes que garanticen la debida atención de nuestros clientes; Así como ser una fuente de garantía, aprendizaje y crecimiento tanto personal como profesional de nuestros colaboradores.

En toda organización las herramientas informáticas son un apoyo en las actividades de funcionamiento, disponibilidad y productividad, pero en el sector abarcado por las PyMes se carece de la importancia que requiere esta herramienta, es por ello que brindando soluciones de servicio económico, eficiente y de calidad, estamos llegando a las empresas del sector comercial.

Metodología de Investigación

Encuesta

Soluciones Informaticas

Nombre de La empresa

Casa Daewoo

Cuantos Equipos de computo tiene su empresa

uno

mas de 5

mas de 10

mas de 20

Otro:

Nombre de La empresa

Distribuidora Japon Korea

Con que frecuencia realizan mantenimientos a los equipos de computo

cada mes

cada 6 meses

cada año

nunca

Otro:

Análisis de Investigación

Primaria: Una de las fuentes de investigación de mercado para la empresa fue los periódicos y noticieros nacionales, quienes a diario realizan informes de mercado y creación de organizaciones donde se requiere una actualización en el área informática de acuerdo a la evolución constante que nos vemos involucrados, cada vez el uso de aparatos y medios electrónicos e informáticos va revolucionando los mercados locales y nacionales.

Secundaria: Por medio de encuestas y el voz a voz de las personas que a diario se ven enfrentadas a la evolución de la tecnología y por falta de

conocimientos y poder adquisitivo que les permitan mantener sus herramientas al día, se ven con la necesidad de buscar empresas que les brinden la solución a sus requerimientos.

PLAN DE MARKETING

Objetivos del Plan de Marketing

- El servicio se ofrecerá con el nombre de Anbacor Sistem, se desarrolló un logo y material publicitario que permite identificar con facilidad nuestra empresa.
- La estrategia es brindar soluciones informáticas de calidad y buen precio, garantizando que sea nuestros clientes quien nos referencien con nuevas compañías.

Estrategia de Producto

- Nuestra empresa cuenta con una variedad de ofertas económicas disponibles según la necesidad y poder adquisitivo del cliente garantizando nuestro alcance para así mismo brindar a satisfacción todos los servicios adquiridos.
- Cada servicio maneja una tarifa estándar, asegurando que los precios sea acorde al mercado.
- Formalidad en la prestación del servicio por medio de órdenes de trabajo firmadas y autorizadas a satisfacción del cliente.
- Garantía, todos los servicios cuentan con una vigencia de garantía descritos en el contrato.
- Debilidad de servicio frente a la competencia es que al brindar servicios de calidad y garantizados, se maneja tarifas adecuadas a la prestación del mismo y nuestra política no permite bajas en las tarifas.

Estrategia de Marca

- Soporte remoto, consiste en brindar una solución inmediata a un problema solucionable el cual no requiere desplazamiento.
- Soporte Presencial consiste en realizar visita al cliente en el momento que el lo requiera, esta modalidad se presta cuando es una emergencia.
- Prestación por contrato este método consiste en prestar un servicio mediante un tiempo estimado según acuerdo con la empresa, puede ser por días o por horas.

Estrategia de Servicio Postventa

- Tener contacto con los clientes periódicamente validando el buen funcionamiento de las herramientas tecnológicas de la empresa.
- Realizar visitas donde el técnico observe y valide el buen funcionamiento de los equipos de cómputo.

Estrategia de Precio

Presente un análisis competitivo de precios, precio de lanzamiento, condiciones de pago, seguros necesarios, impuestos a las ventas, costo de transporte, riesgo cambiario, preferencias arancelarias, tácticas relacionadas con precios, posible variación de precios para resistir guerra de precios. Explique la manera mediante la cual definió el precio.

Se definió los precios por medio costo promedio estudiando el mercado y realizando una recopilación de los servicios competitivos.

Las condiciones de pago se realizan a común acuerdo con el cliente.

Nuestras ofertas económicas disponen de diferentes cantidades de servicios, garantizando servicios de calidad a precios económicos. Los incrementos anuales para garantizar un justo cobro se maneja con el ipc anual fijado con el gobierno.

Estrategia de Publicidad

Después de realizar un debido y analítico estudio de mercado que abarque el sector comercial e industrial de la economía, se determinaran diferentes portafolios de servicios según las necesidades adquisitivas y de trabajo que requiera cada organización.

Se realizaran visitas aleatorias a diferentes entidades y por medio de publicidad y voz a voz dar a conocer nuestra empresa, como se ha hecho durante estos dos años con varias empresas, aquí algunas de ellas:

- Distribuidora Japon Korea SAS
- Cardiesel SAS

- Week Group SAS
- Casa Daewoo Y con proyección a Mastig Seguridad

- **Plan de Medios**

Contamos con un marketing centralizado en la elaboración de tarjetas y volantes, con proyección de pagina web para si garantizar que nuestros clientes conozcan y se interesen por nuestros servicios.



Estrategia de Promoción

La estrategia de promociones de nuestra compañía va dirigida directamente a los clientes vigentes de la empresa,

- contamos con descuento de 10% por referidos aplicados por dos meses a la factura.
- Acumulación de horas no usadas en el tiempo de servicio, podrán ser redimidas en los siguientes meses.

Estrategia de Servicio: Nuestros clientes cuentan con líneas de atención, correo electrónico y una línea celular, para poder comunicar sus necesidades.

Los incidentes se atienden en su mayoría de forma remota, de igual manera se ofrece soporte Telefónico.

Proyección de ventas: Debido a que no se tienen datos históricos, las expectativas de ventas se definen con base a la previa identificación del mercado potencial y la determinación de un valor para cada servicio que se ofrecerá.

Se determinan varias categorías del servicio o Soporte remoto inmediato o Diagnostico o Instalación básica de computadores o Copias de Seguridad, Instalación y configuración de dispositivos de red, Instalación de Software/ Hardware / Accesorios o Configuración soluciones de correo o Mantenimiento.

Se estima un incremento del 15% en unidades en el año 2 y 3 respectivamente, correspondiente a los resultados de las estrategias de mercadeo utilizadas para obtener nuevos clientes y fidelizar los actuales. También se proyecta un incremento del 10% en los precios para el año 2 y 3. La política de venta que se utilizó para la proyección es: 60% de contado 20% 30 días 20% 30 días.

Proyección en pesos:

En este momento Anbacor System cuenta con 4 contratos por prestaciones de servicios el cual se cancelan mensualmente, con una proyección de ingresos de 3.000.000 de pesos, estimando que en un periodo no mayor a seis meses se logre incluir como mínimo dos empresas más y así garantizar un aumento del 71% en el ingreso mensual.

CONCLUSIONES

La contratación externa de tecnologías de información es una relación contractual con un proveedor de servicios informáticos que asume la responsabilidad de una o varias funciones de la empresa relacionadas con sistemas y tecnologías de información (T.I.). Este tipo de contratación externa, llamada también outsourcing de T.I., ha venido convirtiéndose en una práctica común en muchos sectores industriales y de servicios, debido a que una gran cantidad de empresas se ven afectadas por una escasez de conocimientos técnicos y la necesidad de concentrar los esfuerzos y la energía en los temas que directamente corresponden a su respectiva actividad de negocios

BIBIOGRAFIA

- (31 Agosto 2013).Promonegocios.net,
<http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>
- <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos/Normasapa.pdf>
- <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>
- <https://www.gerencie.com/externalizacion-outsourcing-de-sistemas-de-informacion-en-la-empresa.html>
-