"SOFTWARE PARA EL CONTROL DE SOPORTE TÉCNICO"

AUTORES:

Gina Jiménez Paucar[1], Myriam Parra Rosero[2], Tania Tapia Tapia[3] Lenín Freire[4]

[1] Analista de Sistemas, egresada de Licenciada en Sistemas de Información 2005.

[2] Analista de Sistemas, egresada de Licenciada en Sistemas de Información 2005.

[3] Analista de Sistemas, egresada de Licenciada en Sistemas de Información 2005.

[3] Ingeniero de Computación 1990, Master en Sistemas de Información Gerencial 2000, Coordinador de Licenciatura en Sistemas de Información, Director del Tópico Emprendimiento Empresarial 2005-2006.

RESUMEN

Versión Español:

TecnoIdeas será una empresa dedicada a proveer servicios y soluciones informáticas para ofrecer a nuestros clientes respuestas corporativas basadas en tecnología de punta.

Nuestro principal producto es el sistema HelpDesk Solutions, un software que provee soluciones de soporte técnico que automatizan las funciones de ayuda a usuarios, tales como: manejo de llamadas, base resolución de problemas, control de incidencias. El sistema permite monitorear y dar seguimiento a las solicitudes que el departamento de Sistemas o Soporte recibe día a día.

Esta herramienta ayudará a detectar problemas técnicos en las diferentes áreas y mejorará la eficiencia en la ayuda a los usuarios.

English Version:

TecnoIdeas will be a company to provide services and informatics solutions to offer to our clients, corporative answers based on end technology.

Our main product is the HelpDesk Solutions software; it provides support solutions to improve the automatics functions to help users: such as: callings, knowledge base, incidents control, etc. The software allows the daily incidents control in the System o Support Departments.

This tool will help to detect technical problems in the different areas and it will improve the efficient in the user's help.

INTRODUCCIÓN

TecnoIdeas fue planeada el 17 de octubre del 2005 por un equipo de profesionales de alto nivel, especialistas en Desarrollo de Aplicaciones, Redes y Comunicaciones, para brindar soporte a las empresas lo que nos permitirá estar al nivel de las mejores compañías desarrolladoras y consultoras en el mercado nacional.

HelpDesk Solutions es el principal producto de TecnoIdeas El software ayudará a detectar problemas técnicos en las diferentes áreas y mejorará la eficiencia en la ayuda a los usuarios.

Las ventajas competitivas de nuestros productos se resumen en los siguientes puntos:

- Sistemas hechos a la medida, por técnicos locales calificados, experimentados en trabajar en equipo, y con la disciplina participativa en el desarrollo de proyectos tecnológicos.

- Soporte efectivo, rápido y oportuno.
- Innovación tecnológica puesto que estamos promoviendo un software que no ha sido totalmente explotado en el mercado y que cubre una necesidad común en las empresas.

CONTENIDO

1. PRODUCTO

HelpDesk Solutions es un software que provee soluciones de soporte técnico que automatizan las funciones de ayuda a usuarios, tales como: manejo de llamadas, base resolución de problemas, control de incidencias. El sistema permite monitorear y dar seguimiento a las solicitudes que el departamento de Sistemas o Soporte recibe día a día.

1.1. Precio

En base al promedio de precio de nuestras encuestas, al valor que tiene la competencia y al costo del producto, hemos valorado al helpdesk en $600. Más adelante se detalla la estrategia de precio aplicada por TecnoIdeas.

1.2. Promoción

Daremos mantenimiento gratis durante los seis meses después de la venta del producto.

1.3. Producción

El producto fue desarrollado con herramientas de última tecnología (PHP y MySQL), orientado a la plataforma Web brindando una solución más eficaz que se ajusta a las tendencias actuales de las empresas.

2. MERCADO

2.1. Análisis de la Industria

El rol de los Centros de Soporte es apoyar de forma exhaustiva la búsqueda de desarrollo de una ventaja competitiva en las organizaciones. Un HelpDesk efectivo es un paso para el desarrollo e integración de la tecnología en el negocio.

Los sistemas de HelpDesk en Ecuador no cuentan aún con una posición de desarrollo favorable para convertirse en un competidor, sin embargo esto puede convertirse en una oportunidad debido a que existe una necesidad en el mercado, lo importante es reconocer e identificar nichos de mercado para apoyar el desarrollo de las organizaciones a través de estrategias de negocios bien definidas de HelpDesk.

2.2. Tamaño del Mercado

A fin de considerar la posibilidad de venta de nuestra producción, se ha recurrido a las cifras y estadísticas disponibles en la Superintendencia de Compañías y Asociación de Empresas Desarrolladoras de Software (AESOFT).
Consideramos como mercado todas las empresas comerciales grandes y medianas de la ciudad de Guayaquil.

2.3. Segmento de Mercado

Actualmente el mercado se compone de empresas comerciales medianas y grandes que poseen departamento de sistemas, considerando las empresas más importantes, las de mayor liquidez, hemos escogido las 1000 mejores, de estas nuestro **mercado objetivo** se compone de 154 empresas, de acuerdo a publicaciones de la Superintendencia de Compañías.

En tal sentido, disponemos de estudios de mercado, encuestamos a 31 empresas de nuestro mercado objetivo de las cuales 24 estaban interesadas en la adquisición de un helpdesk es decir el 77% .

2.4. Proceso y criterio de compra de los clientes

Para nuestro producto, el criterio de compra del segmento elegido se basa en la calidad y precio. Se ha desarrollado un software de calidad con presentación apropiada y atractiva que incluye un manual de usuario y un CD en un paquete llamativo.

Los 6 primeros meses daremos soporte gratuito.

2.5. Barreras de Entrada

Una de las principales barreras encontradas para entrar al mercado es el poco presupuesto que las empresas invierten en tecnología y software.

Algunas empresas muestran mayor interés en otro tipo de software como financiero, contabilidad, etc. y ven al helpdesk como un sistema secundario.

3. ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACIÓN

La estrategia de comercialización será dar a conocer nuestro producto por medio de presentaciones en las empresas, lo haremos de una manera directa hasta posicionar el producto, demostrando su calidad, precio y servicio al cliente, factores que se convertirán en el éxito de nuestra actividad.

3.1. Estrategia de Precio

El precio del producto lo fijamos de acuerdo al monto del mercado y basándonos en las encuestas considerando el promedio entre los precios que nos dijeron los posibles clientes, además los $ 600 fijados como precio, cubren los costos de fabricación del producto.

3.2. Estrategia de Distribución

El software será distribuido de una forma personalizada, una vez realizado el contacto con el cliente, un técnico de TecnoIdeas se trasladará hasta el cliente para realizar la configuración y entrega del software, posterior a ello se coordinará la capacitación de los usuarios.

El alcance de la distribución abarca sólo la ciudad de Guayaquil, cuando la empresa se expanda a nivel nacional buscaremos otras formas de distribución.

3.3. Publicidad

- Para dar a conocer nuestro producto lo publicaremos en revistas con contenido tecnológico como PCWorld.

- Visitaremos a empresas y haremos demostraciones del producto.
- Publicaremos el producto en sitios estratégicos del Internet.

3.4. Promoción

- Daremos mantenimiento gratis durante los seis meses después de la venta del producto.

3.5. Producción

El producto fue desarrollado con herramientas de última tecnología (PHP y MySQL), orientado a la plataforma Web brindando una solución más eficaz que se ajusta a las tendencias actuales de las empresas.

3.6. Estrategia Financiera

Las fuentes de efectivo para el financiamiento del proyecto son: Aporte de capital de los accionistas y préstamo familiar. Durante el primer año solventaremos los gastos básicos con el aporte inicial de cada una de las integrantes para formar el capital de la empresa y con el préstamo soportaremos los gastos de publicidad y salarios.

3.7. Estrategia de Salida

Vender derechos de autor a una empresa desarrolladora de software.

4. PROTECCIÓN Y NORMATIVAS

Nuestro producto junto con la marca y logo tendrán derechos de autor con esto evitaremos la copia o robo del mismo.

El producto será registrado en el IEPI (Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual), de esta manera nadie podrá copiar el código o fuente, modificarlo o venderlo sin autorización de TecnoIdeas.

5. PRINCIPALES COMPETIDORES

A continuación se detalla los competidores más importantes, los mismos que se encuentran localizados en la ciudad de Quito, son empresas desarrolladoras de diversidad de software.

- Trokia Software con el sistema ResolveIt
- IMS Information Management Services con el software Kaizen
- E-Open Solutions Cia. Ltda. vende el software Contact Center
- DigitalTeam S.A. con el producto Digital Help Desk

6. RIESGOS

6.1. Riesgos Internos

- Inadecuadas estrategias publicitarias de la propia empresa.
- Desacuerdo entre los socios.
- Escasez de personal subalterno entrenado.

6.2. Riesgos Externos

- Aprobación del financiamiento por los entes financieros.
- Reconocimiento de la empresa dentro del mercado objetivo.

- La aceptación del producto ofrecido por parte de los usuarios.
- Las estrategias empleadas por la competencia para atraer clientes.

CONCLUSIONES

El principal objetivo que tiene la empresa es proveer una herramienta que permita la administración de requerimientos de usuarios, la evaluación del personal técnico y el análisis de soluciones a los diversos problemas de hardware y software.

El flujo de caja muestra que la venta del producto será rentable y se prevé un éxito a futuro.

Como en todo negocio no se debe descartar el riesgo, por ejemplo que el producto no sea aceptado como se pretende pero debido a la profesionalidad de los desarrolladores que son los mismos dueños del producto esto será superado rápidamente, si el producto necesita cambios se los hará y es lo proyectado dependiendo de la aceptabilidad de los clientes.

REFERENCIAS

1. (www.supercias.gov.ec)
2. Cámara de Comercio
3. IEPI Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual
4. Revista PCWorld
5. www.aumente-sus-ventas.com
6. AESOF Asociación de Empresas Ecuatorianas Desarrolladoras de Software
7. www.aesof.com.ec
8. www.resolveit.com
9. www.eopensolutions.com
10. www.digitalteam.com.ec
11. Administración Financiera de Besley
12. www.ecuadorexporta.org/
13. southlink.com.ar/vap/Estrategia%20del%20producto.htm
14. www.myownbusiness.org/espanol/s2/index.html
15. www.monografias.com/trabajos15/plan-negocio/plan-negocio.shtml
16. www.realplan.com.ar/
17. www.baquia.com/noticias.php?id=9252

Ing. Lenín Freire

Director de Tesis