

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS**

TITULO DEL PROYECTO

**DISEÑO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL
ENTORNO E-BUSINESS DE
“CASA FLORES”**

**Tesis previa a la
obtención del título de
Ingeniero de Sistemas**

TOMO I

**Director de Tesis: Ing. Francisco Salgado A.
Autores: Ma. Eugenia Montero Arévalo.
Manolo Flores Barros**

**CUENCA-ECUADOR
2005**

Toda la información obtenida y presentada en esta tesis es de responsabilidad única y exclusiva de los autores.

María Eugenia Montero

Manolo Flores Barros

AGRADECIMIENTO

*Mi especial agradecimiento a la Universidad del Azuay,
a todos los profesores de la Escuela de Ingeniería de
Sistemas y a mi compañera de tesis María Eugenia.
Gracias.*

Manolo Flores Barros

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad del Azuay y a todos los profesores de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, por habernos forjado y preparado como profesionales en sus aulas.

A mi compañero de tesis Manolo, mi eterna gratitud por su apoyo y entera colaboración durante todo el desarrollo de este trabajo.

María Eugenia Montero Arévalo

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento especial al Ing. Francisco Salgado por habernos dedicado su valioso tiempo en la dirección de esta tesis, por su apoyo y empeño para la culminación de la misma.

Ma. Eugenia Montero A.

Manolo Flores Barros

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico de todo corazón a mis padres Carlos y Miriam, quienes para mi son un ejemplo de dedicación, trabajo y amor. Ellos son los pilares fundamentales de este logro en mi vida. Les quiero mucho

Manolo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera especial a mi pequeño angelito Kamila, porque constituye el motor que impulsa mi vida y mi diaria superación, a mi madre Mercedes, por ser para mi ejemplo de amor, trabajo y dedicación, a mi Padre Servio, ejemplo de honestidad y profesionalismo, a mis hermanos, hermanos políticos, sobrinos por brindarme su apoyo incondicional en todo momento y a mi abuelita Margarita porque se que junto a Dios compartirá conmigo la inmensa alegría de haber culminado mi carrera.

María Eugenia

RESUMEN

“Casa Flores”, es una empresa dedicada al comercio desde hace varios años y la cual se ve en la necesidad de iniciar un proceso de implementación tecnológica. Mediante este diseño proporcionaremos un Modelo de Ciberestrategia aplicadas sobre las tecnologías de Internet, Intranet y Extranet, a través de las cuales la empresa pueda realizar compras, ventas y movimientos internos que le permitan mejorar el desenvolvimiento de la misma volviéndola mucho más competitiva dentro de nuestro mercado, así como también ponemos a consideración una serie de propuestas en relación a la inversión que debería realizar la empresa tanto en software como en hardware, para poner este proyecto en marcha.

ABSTRACT

"Casa Flores", has been a company dedicated to the commerce for several years and which are seen in the necessity to initiate a process of technological implementation. By means of this design we will provide a Ciberstrategy Model applied on the technologies of Internet, Intranet and Extranet, through which the internal company can make purchases, sales and movements that allow him to improve the unfolding of the same one much more returning it competitive within our market, as well as we put to consideration a series of proposals in relation to the investment that would have to as much make the company in software as in hardware, to put this project in march.

INTRODUCCION

El crecimiento económico en los actuales momentos está basado en un conjunto de tecnologías que van creando un entorno cada vez más competitivo.

Estamos en la era de la revolución económica de la información por lo que la innovación tecnológica permanente se convierte en una exigencia obligada. Por esto es imprescindible que se dé prioridad a políticas que impulsen la competitividad y la productividad de nuestras empresas.

Con estas perspectivas se requieren soluciones tecnológicas aplicables para el crecimiento de nuestras empresas teniendo en cuenta además que las tendencias actuales y las predicciones del futuro inmediato van encaminadas al cibermarketing como una ventaja competitiva y que muchas empresas están adoptando dentro de sus estrategias empresariales.

Bajo este contexto, este proyecto de investigación va enfocado al Diseño de una **Ciberestrategia** que permita manejar el entorno **e-business** como una herramienta que represente una oportunidad de desarrollo y crecimiento para CASA FLORES.

INDICE GENERAL

CONTENIDO

Pág.

CAPITULO I

LA CIBERESTRATEGIA Y EL E-BUSINESS

1.1.	LA CIBERESTRATEGIA	2
1.1.1.	INTERNET	3
1.1.2.	Extranet	4
1.1.3.	Intranet	5
1.1.4.	Modelo de Ciberestrategia	6
1.1.5.	Aspecto Comercial de las Tecnologías de Internet, Intranet y extranet, en cada una de las etapas del Modelo.	
1.1.5.1.	Aspecto Comercial de la Internet	
	Etapa de	
1.1.5.1.1.	Presentación.....	9
	Etapa de	
1.1.5.1.2.	Interacción.....	9
	Etapa de	
1.1.5.1.3.	Representación...	10
1.1.5.2.	Aspecto Comercial de las Extranets	
	Etapa de	
1.1.5.2.1.	Presentación.....	13
	Etapa de	
1.1.5.2.2.	Interacción.....	13
	Etapa de	
1.1.5.2.3.	Representación...	14
1.1.5.3.	Aspecto Comercial de la Intranet	
	Etapa de	
1.1.5.3.1.	Presentación.....	17
	Etapa de	
1.1.5.3.2.	Interacción.....	17
	Etapa de	
1.1.5.3.3.	Representación...	18

1.2.	EL E-BUSINESS O NEGOCIOS ELECTRONICOS	
1.2.1.	E-business. Definición	22
1.2.2.	Descripción de las Aplicaciones del E-business ..	23
1.2.3.	Aplicaciones de la Internet en los negocios	25
1.2.4.	Importancia de la Internet en los negocios	27
1.2.5.	Portal de Información de la empresa	28
1.2.6.	Aplicaciones de las Intranets	30
1.2.7.	Recursos de la Tecnología de la Intranet	33
1.2.8.	Importancia de la Intranets en los negocios	34
1.2.9.	El Rol de las Extranets	37
1.2.10.	Importancia de las Extranets en los negocios	38
1.2.11.	El Futuro de las Intranets y Extranets	38
1.2.12.	Comunicación y Participación de la Empresa	39
1.2.12.1.	Participación de Equipos y Grupos de Trabajo.....	40
1.2.12.2.	Sistemas y Componentes de la Participación de la Empresa.....	41
1.2.13.	Grupos de Objetos (Groupware) para la participación de la empresa	42
1.2.13.1.	Herramientas de Comunicación Electrónica.....	43
1.2.13.2.	Herramientas de Conferencias Electrónica.....	44
1.2.13.3.	Herramientas de Manejo y Participación de la Empresa.....	47
1.3.	MODELO DE ENTREVISTA QUE PUEDE SER REALIZADA A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS	49
1.4.	CONCLUSIONES	51

CAPITULO II

DISEÑO DEL MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA CASA FLORES

2.1.	<u>INTERNET</u>	
2.1.1.	Etapa de Presentación.....	58
2.1.2.	Etapa de Interacción.....	59
2.1.3.	Etapa de Representación.....	60
2.2.	<u>EXTRANET DIRIGIDO A CLIENTES</u>	
2.2.1.	Etapa de Presentación.....	61
2.2.2.	Etapa de Interacción.....	62
2.2.3.	Etapa de Representación.....	63
2.3.	<u>EXTRANET DIRIGIDO A PROVEEDORES</u>	
2.3.1.	Etapa de Presentación.....	64
2.3.2.	Etapa de Interacción.....	64
2.3.3.	Etapa de Representación.....	65
2.4.	<u>INTRANET</u>	
2.4.1.	Etapa de Presentación.....	66
2.4.2.	Etapa de Interacción.....	68
2.4.3.	Etapa de Representación.....	69
2.5.	<u>CONCLUSIONES</u>	70

CAPITULO III

ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DISEÑADO

3.1.	<u>DESARROLLO PROPIO</u>	
3.1.1.	<u>Hardware</u>	73
3.1.2.	<u>Software</u>	75
3.1.3.	<u>Personal</u>	76
3.1.4.	<u>Suministros de Oficina</u>	77
3.1.5.	<u>Cronograma de Actividades</u>	77
3.1.6.	<u>Presupuesto de Inversión para la Etapa de Desarrollo del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de CASA FLORES</u>	88
3.2.	<u>OUTSOURCING</u>	
3.2.1.	<u>Hardware</u>	89
3.2.2.	<u>Software</u>	91
3.2.3.	<u>Personal</u>	91
3.2.4.	<u>Suministros de Oficina</u>	92
3.2.5.	<u>Cronograma de Actividades</u>	92
3.2.6.	<u>Presupuesto de Inversión a través de outsourcing para la Etapa de Desarrollo del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de CASA FLORES</u>	93
3.3.	<u>ALIANZA ESTRATEGICA</u>	
3.3.1.	<u>Hardware</u>	94
3.3.2.	<u>Software</u>	96
3.3.3.	<u>Personal</u>	97
3.3.4.	<u>Suministros de Oficina</u>	98
3.3.5.	<u>Cronograma de Actividades</u>	98

3.3.6.	Presupuesto de Inversión a través de Alianza Estratégica para la Etapa de Desarrollo del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de CASA FLORES	99
3.4.	CONCLUSIONES	101

CAPITULO IV

DEFINICION DE LA ALTERNATIVA MAS RECOMENDABLE PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE CASA FLORES

4.1.	ALTERNATIVA SELECCIONADA	104
4.2.	BENEFICIOS	104
4.3.	CONCLUSIONES	106

ANEXOS

ANEXO I.	ENTREVISTAS A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS.....	107
ANEXO II.	OFERTAS DE HARDWARE Y SOFTWARE...	108
ANEXO III.	OFERTA “EPSILUM”.....	109
ANEXO IV.	OFERTA “PALACIOS SOFTWARE”.....	110
BIBLIOGRAFIA	111

INDICE DE FIGURAS

	CONTENIDO	Pág.
Figura No. 1	Estrategia.....	2
Figura No. 2	Ciberestrategia.....	3
Figura No. 3	Internet, Intranet y Extranet.....	5
Figura No. 4	Desarrollo del Internet en el Negocio Electrónico.....	22
Figura No. 5	Descripción de las Aplicaciones del E-business..	23
Figura No. 6	Aplicaciones de la Internet en los Negocios.....	26
Figura No. 7	Importancia de la Internet en los Negocios.....	28
Figura No. 8	Servicios de los Portales de Información de la Empresa.....	30
Figura No. 9	Aplicaciones de las Intranets.....	31
Figura No. 10	Recursos de la Tecnología de la Intranet.....	33
Figura No. 11	Ventajas y Limitaciones de la Intranet.....	35
Figura No. 12	Forma Tradicional de Compartir Información en grupos.....	36
Figura No. 13	El Rol de las Extranets.....	37
Figura No. 14	Participación de Equipos y Grupos de Trabajo...	40
Figura No. 15	Sistemas y Componentes de la Participación De la empresa.....	42
Figura No. 16	Grupos de Objetos (Groupware) para la Participación de la Empresa.....	43

CAPITULO I

LA CIBERESTRATEGIA Y EL E-BUSINESS

En el presente capítulo desarrollaremos de una forma general los conceptos básicos que manejan la *Ciberestrategia* y el *E-business*, los mismos que nos servirán para tener una idea clara de los objetivos, aplicaciones y beneficios que persiguen cada una, dentro de una empresa.

1.1. LA CIBERESTRATEGIA

En términos generales, una estrategia es un conjunto de principios que determinan acciones específicas y decisiones que se diseñan para lograr ciertos objetivos a corto, mediano y largo plazo. Por ello, es de suma importancia visualizar que toda empresa deberá contar con una misión que defina su objetivo de participación.

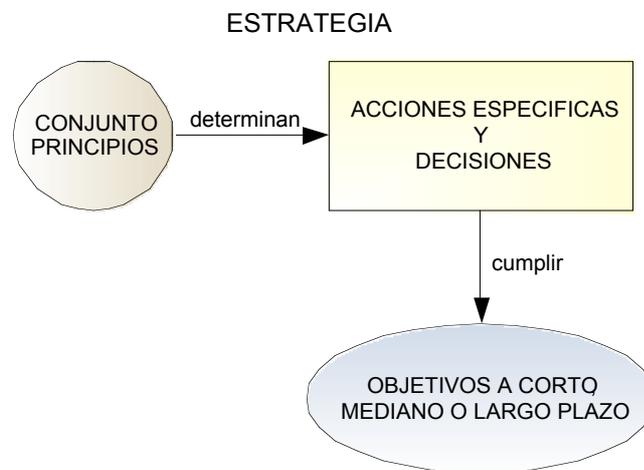


Figura No. 1. Estrategia

Actualmente todas las empresas del mundo buscan la manera de integrar la Internet en sus negocios, por esta razón es inevitable el establecimiento de estrategias innovadoras de mercadotecnia digital o ciberestrategias que permitan tanto la interacción y retroalimentación oportuna “cliente-consumidor” como la comercialización de los productos, dentro de un llamado ambiente virtual donde se desarrollen estrategias y tácticas diferentes a las convencionales, para la operación de las redes electrónicas de información y relación: Intranet, Internet y Extranet.

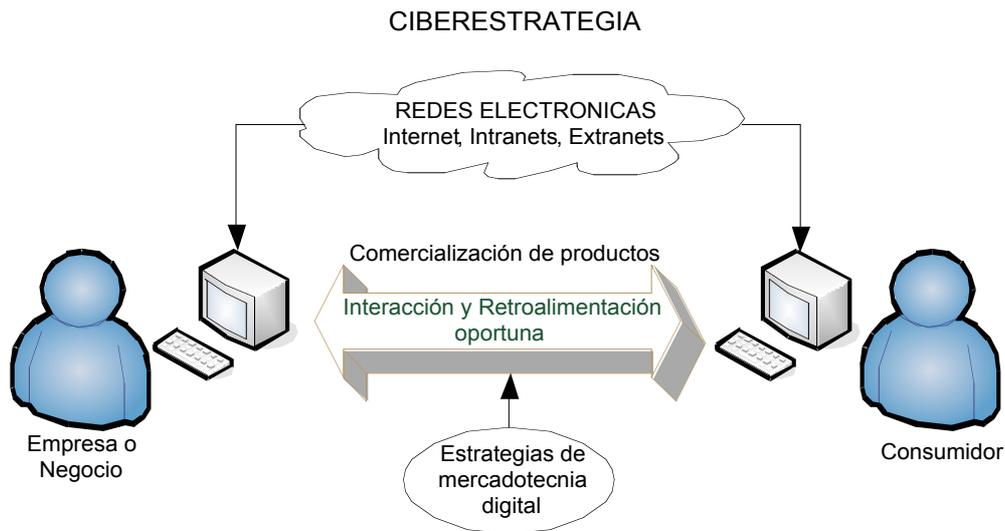


Figura No. 2. Ciberestrategia

Con esta idea en la mente, el empresario al redactar este documento, establecerá un nuevo rumbo para su empresa que haga más fácil la participación de todos los miembros de la organización en el logro de sus objetivos.

Cuando hablamos de la participación debemos evidenciar que se refiere a través de una red de relaciones tanto internas como externas; con el cliente, con el empleado y con el proveedor, distribuidor o socio.

1.1.1. INTERNET.

Si hablamos de una relación con el cliente, estamos hablando de una interacción; la Internet es pieza fundamental en ello, ya que representa una herramienta de comunicación ideal entre la organización y el cliente.

Cuando un cibernauta navega (pasar de una página a otra a través de los diferentes links) por la Web (World Wide Web), espera encontrar una página que le brinde información acerca del producto o servicio, que sea una especie de guía para el consumidor, que lo lleve a ejecutar la compra.

Una relación directa, personalizada y constante que le brinde confianza y satisfacción al consumidor.

1.1.2. EXTRANET

La relación proveedor-distribución-cliente. La extranet, al igual que la intranet, es una red privada; su cobertura es mucho más amplia, ya que no es sólo de uso exclusivo del empleado sino que además, mediante una clave de acceso permite a proveedores y clientes navegar por esta red interna de la empresa. La interacción es permanente con los tres elementos representativos de esta red de comunicación:

- Los Clientes.- pedidos, consulta de sus estados de cuenta, rastreo de pedidos, información general de sus pedidos, etc.
- Los Proveedores.- recibir pedido en línea, verificar inventarios, estados de cuenta, requerimientos de la organización, etc.
- Las Organizaciones.- creación de lista de socios comerciales, proveedores y distribuidores para la creación y manejo de sus propios registros, llenar sus propios formularios, etc.

La extranet se usa para un segmento elegido de la organización no para todos, por lo general estamos hablando de proveedores, clientes o agentes de ventas, ya sea por separado o conjuntamente.

Debe de tenerse dispositivos de seguridad para evitar las filtraciones de información, por medio de una red privada o mediante un sitio de Internet protegido con una clave o contraseña.

1.1.3. INTRANET

Estas son redes internas de uso exclusivo para cualquier organización. Su principal aportación es la reducción de los costos de distribución de la información interna (mensajes de la gerencia, procesos administrativos, etc.) y la eficacia de la recepción de los mismos.

Para las organizaciones, la INTRANET representa ese vínculo que liga de forma estrecha la relación del empleado con la organización.

Las redes de comunicación interna son la columna vertebral para el éxito de una empresa ya que al estar sólida su integración, su funcionalidad se verá beneficiada.

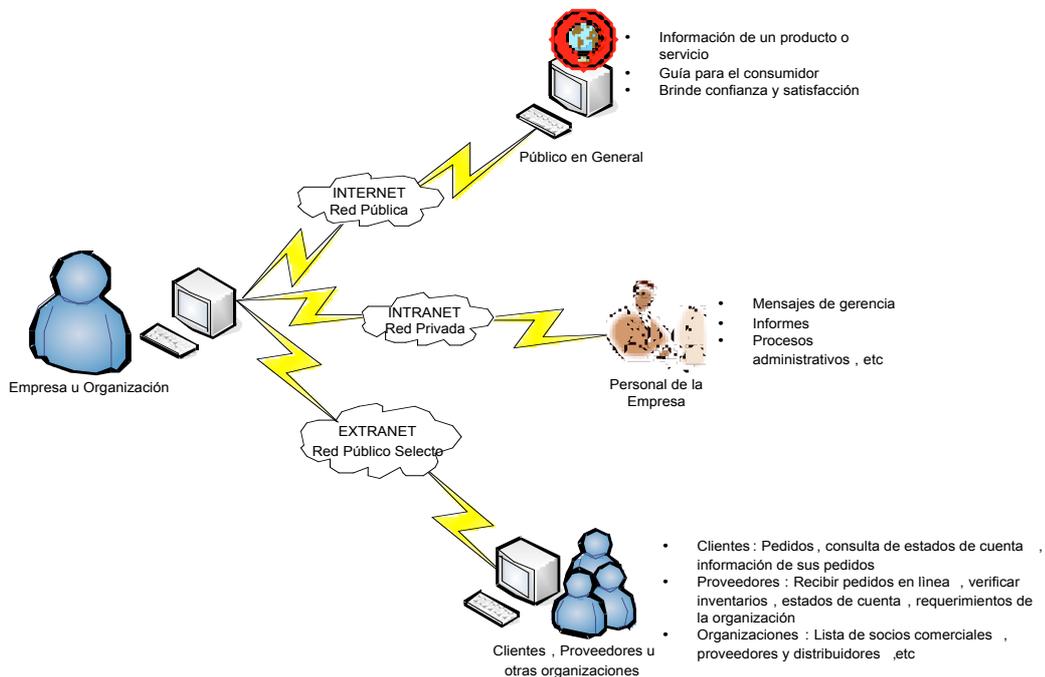


Figura No. 3. Internet, Intranet y Extranet

1.1.4. MODELO DE CIBERESTRATEGIA

Para poder entender con claridad, cuál puede ser la mejor fuente de rendimiento sobre la inversión en tecnología de Internet, podremos aplicar un Modelo de Ciberestrategia cuya importancia radica en que estructura y separa todas las cuestiones unas con otras.

El modelo consiste en tres columnas y tres filas. Las columnas representan el uso de la tecnología de Internet, y las filas la etapa de avance de dicha tecnología.

Los encabezados de la parte superior identifican el uso que se da a cada tecnología de la Internet.

Usos Etapas	INTERNET	EXTRANET	INTRANET
Presentación			
Interacción			
Representación			

En la primera columna tenemos las diferentes etapas de instrumentación:

- **Presentación.** En esta etapa se publica información de la empresa ya sea en folletos, boletines, revistas o anuncios publicitarios y comerciales electrónicos. Dicha información debe cumplir con los siguientes objetivos:
 - Ofrecer imagen
 - Compartir conocimientos y valores

- Permitir el acceso a información
- Ilustrar acerca de productos y servicios

- **Interacción.** Etapa en la que se supone la existencia de un canal de comunicación entre dos vías. El sistema plantea preguntas y el usuario las responde, estas respuestas conducen a la información más concreta.

- **Representación.** En esta etapa la empresa reemplaza algunas de las actividades que realiza. La tecnología ejecuta algún proceso comercial que de otra forma llevarían a cabo varias personas.

La clave del éxito del modelo está en el concepto del paso de una a otra aplicación de la tecnología. Algunos negocios podrían considerar primero el uso de extranets antes de aplicaciones de Internet o del mismo modo, otras empresas pueden primero desarrollar sus aplicaciones de Intranet, publicar luego en extranets y por último en la Internet.

El modelo está formado por una matriz que ubica desde el punto de vista estratégico, los beneficios comerciales de acuerdo con ciertos períodos y niveles de inversión.

A continuación presentamos de una manera muy general, algunos de los beneficios que se obtienen al aplicar cada tecnología de Internet en comparación con su grado de adelanto.

Usos	INTERNET	EXTRANET	INTRANET
Etapas			
Presentación	Presentación y posicionamiento internacional: nombre e imagen, productos y servicios	Publicación rápida, a un costo módico, de material dirigido a un público específico	Comunicación empresarial consistente y manejada desde un punto central.
Interacción	Comunicación de dos vías con el visitante.	Canal que instiga la retroalimentación y la comunicación con un público específico	Canal de comunicación abierto en todos los ámbitos de la empresa
Representación	Ventas y procesamiento de pedidos a un costo módico	Ventas dirigidas a bajo costo. Reemplazo de alguna de las actividades esenciales de los negocios	Los beneficios que da el trabajo remoto.

Tomado del libro *BICKERTON Pauline, BICKERTON Matthew y SIMPSON-HOLLEY Kate. "Ciberestrategia". Pág. 7.*

1.1.5. ASPECTO COMERCIAL DE LAS TECNOLOGIAS DE INTERNET, INTRANET Y EXTRANET, EN CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL MODELO.

1.1.5.1. ASPECTO COMERCIAL DEL INTERNET

1.1.5.1.1. ETAPA DE PRESENTACION.

1. La Internet se ha convertido en los actuales momentos en una inversión que todo negocio debe realizar. Por supuesto que es optativa, pero si tomamos en cuenta que la mayoría de empresas se están haciendo presentes a través de la Internet, es razonable que la nuestra también lo haga.
2. Es un directorio internacional que facilita el acceso a información de la empresa, tanto a clientes existentes como potenciales y además permite la difusión del negocio a nivel mundial a través de folletos que pueden actualizarse fácil y rápidamente.
3. Permite a los usuarios comparar unos proveedores con otros. Lo que brinda una oportunidad única y el reto de hacerse notar entre la multitud y competir frente a frente con otras compañías. Para muchas empresas el principal beneficio de la Internet es que afina su enfoque del posicionamiento que tienen en el mercado.

1.1.5.1.2. ETAPA DE INTERACCION.

1. Crea un agente de ventas eficaz. Ya que permite a un cliente navegar por un árbol de decisiones y guiarlo hasta la información, producto o servicio

que requiera, con la ventaja de que puede explorar los productos y servicios a su gusto sin requerir la presencia de un vendedor.

2. La empresa crea un canal de comunicación a un costo bajo para obtener respuestas de los clientes con lo que se puede tener una visión más clara del movimiento de los productos. De esta manera podrá comunicarse también de una manera más fácil con sus clientes y recopilar información importante y confidencial respecto al mercado.
3. Un sitio interactivo reduce costos en cuanto a comunicación y actualización de información para los clientes, puesto que se eliminan una gran cantidad de materiales impresos y mejora de una forma considerable el servicio al cliente ya que se los mantiene informados de los productos y servicios disponibles. También permite establecer una comunicación rápida, eficaz y a un bajo costo con la competencia.

1.1.5.1.3. ETAPA DE REPRESENTACION.

1. La recopilación de pedidos en línea representan una reducción considerable de costos en las ventas. El Internet permite guiar a un cliente por todo el proceso que deber realizar para un pedido y para la compra, evitando la intervención de un agente de ventas. Esto también representa una ventaja para los proveedores puesto que pueden realizar demostraciones de los productos y servicios que ofrecen.
2. La empresa ofrece al cliente final, un considerable valor agregado ya que puede realizar órdenes de compra sin necesidad de acercarse físicamente a la empresa, lo cual permite realizar ventas en un mercado nacional o internacional. Ello da a muchas empresas una gran ventaja competitiva y ayuda mucho a mejorar el lugar que ocupan en el mercado.

3. Permite justificar y poner en claro de que manera se hacen los negocios. Gracias a la representación en Internet se podrán abordar aspectos de leyes contractuales internacionales y la legislación en materia de exportaciones junto con la necesidad de crear sistemas rápidos a prueba de errores.

EJEMPLOS Y BENEFICIOS CONCRETOS DE LOS DESARROLLOS DE INTERNET

	¿Qué preguntas responde usted?	Ejemplos	Beneficios
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es? • ¿Por qué tiene credibilidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la Compañía • Estados financieros anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen empresarial sólida • Credibilidad • Predominio en el mercado
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué productos y servicios vende? 	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogos, folletos 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de marca • Acceso global a folletos • Educación del Cliente • Oportunidad de Ventas cruzadas
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué usted?. Su pericia/enfoque/valor a cambio de dinero; su propuesta única de ventas. • ¿Por qué regresar y visitarnos de nuevo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostración de la capacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Persuasión
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué comunicarse con nosotros? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos sencillos de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema que genere peticiones por sí mismo.
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué producto se adapta mejor a mis necesidades? 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbol de decisiones, guiar al cliente hacia el producto o servicio adecuado • Grupos de discusión/conferencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Usted obtiene retroalimentación que le permite conocer las necesidades específicas del cliente
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo puede usted resolver algunas de mis necesidades? 	<ul style="list-style-type: none"> • Contestadores automáticos • Suscripciones por correo electrónico • Servicio al cliente en línea • Investigación de mercados/opinión • Mecanismos de votación 	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación previa automática de la petición • Educación avanzada del cliente • Servicio al cliente a un costo conveniente • Eliminación de los clientes carentes de interés
Representación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo puedo hacer negocios con su empresa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones en audio o video de la compañía y sus productos • Depuración integral dirigida a los sistemas actuales de ventas • Sistemas de pedidos y cotización en línea • Aplicaciones híbridas en CD 	<ul style="list-style-type: none"> • 90 a 100% de la venta se realiza sin que participe un vendedor • Valor agregado para el cliente • Justificación de los sistemas y los procedimientos

• Tomado del libro BICKERTON Pauline, BICKERTON Mathew y SIMPSON-HOLLEY Kate. "Ciberestrategia".

1.1.5.2. ASPECTO COMERCIAL DE LAS EXTRANETS

1.1.5.2.1 ETAPA DE PRESENTACION.

1. Las extranets motivan a los clientes para que se comuniquen con la empresa lo que nos ofrece una ventaja competitiva y genera lealtad de los clientes.

Al asignar contraseñas a los clientes, con las cuales puedan acceder a nuestra información en la extranet, ellos sentirán que tiene un trato privilegiado, por supuesto que esto tiene que estar apoyado en una aplicación sólida y que disponga de información oportuna y actualizada permanentemente

Una extranet habrá de ser una manera de mejorar el posicionamiento de la empresa en relación a la competitividad y una iniciativa capaz de generar lealtad. Las empresas pueden ofrecer enlaces directos para realizar pedidos automáticos y luego negociar rebajas posibles, gracias a la reducción de costos de administración. Incrementa la retención de los proveedores ya que estos se adaptan mejor a la manera en la que el empresario quiere realizar sus negocios.

2. Reduce costos de comunicación con otras empresas ya que puede hacerlo de una manera eficaz y rápida. Una de las principales ventajas es que no permite que la información sea consultada por la competencia, lo que no se puede hacer cuando se disponen de folletos o boletines impresos.

1.1.5.2.2. ETAPA DE INTERACCION.

Los argumentos expuestos en la etapa de interacción de la Internet se aplican para las extranets, pero adicionaremos lo siguiente:

1. Investigación de mercado y pruebas de producto a un costo conveniente. Las extranets permiten sostener debates abiertos sobre el desarrollo de un producto, así como encuestas para conocer ciertas actitudes. Encontrará la posibilidad de someter a consideración de los proveedores ideas nuevas de productos, antes de realizar fuertes inversiones en prototipos. Obtendrá una idea de los costos antes de poner en juego grandes recursos.
2. Servicios a bajos costos. Esto quiere decir que al poner a disposición las bases de datos a nuestros clientes, no necesitamos de un grupo de personas que se encarguen de este servicio, lo que disminuye considerablemente los costos para nuestra empresa. Esto implica además que mejoramos la asistencia técnica y obtenemos clientes más satisfechos.
3. Actividades de promoción a un costo económico. Lograr que una empresa utiliza esta tecnología para promocionarse es muy importante ya que reduce costos de inversión en papelería y otro tipo de suministros. Aquí lo necesario es contar con una base de datos constantemente actualizada y un front-end sencillo para el usuario que le permite registrar sus inquietudes, consultar promociones y ofertas o simplemente chequear el precio de un producto.

1.1.5.2.3. ETAPA DE REPRESENTACION.

Para esta etapa, los argumentos expuestos en el punto anterior son los mismos, sin embargo hay que destacar que el principal beneficio adicional de las extranets, es que sus competidores no pueden explorar abiertamente sus procesos de negocios, lo cual es muy importante en caso de que se exponga alguna debilidad como la disponibilidad de las existencias, rangos de productos, etc.

En cuanto a los proveedores y otros socios, la extranet nos permite establecer relaciones de trabajo más eficientes y profundas y automatizar tareas que son repetitivas como pedidos, órdenes de compra, etc.

EJEMPLOS Y BENEFICIOS CONCRETOS DE LA ADOPCION DE EXTRANETS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES

	¿Qué preguntas responde usted?	Ejemplos	Beneficios
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Le gustaría asomarse tras la puerta? • ¿Por qué debe ser leal a nuestra empresa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la Compañía • Plan de Negocios • Premios • Estados Financieros Anuales • Demostración de capacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen corporativa sólida • Credibilidad • Persuasión
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué productos y servicios vendemos y buscamos vender? 	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo • Ofertas especiales • Plan de desarrollo de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas cruzadas • Ventas de mejores productos • Mensajes con sistemas de ventas
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué regresar a visitarnos? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué novedades hay? • Información/boletines • Actualización de nuevos productos • Ofertas especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del cliente y comunicación con éste a un costo asequible
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Opine acerca de nuestro servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de quejas • Investigación de mercado/opinión • Mecanismos de votación 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de alta calidad • Manejo de quejas a un costo asequible
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué podemos servirle? 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbol de decisiones para guiar al cliente hacia el producto o servicio adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene retroalimentación que le permite conocer las necesidades específicas del cliente
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo puede usted resolver algunas de mis necesidades específicas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de discusión/conferencias • Contestadores automáticas • Suscripciones por correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación consistente y sencilla • Proveer información a un costo módico
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo le brindamos más ayuda? 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente en línea (de ventas o técnico) 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente a un costo asequible
Representación	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo hago negocios con su empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Enlaces directos con los sistemas de las oficinas. • Depuración Integral dirigida a los sistemas de ventas • Sistema de pedidos y cotización en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • 90 a 100% de la venta se realiza en línea

* Tomado del libro *BICKERTON Pauline, BICKERTON Matthew y SIMPSON-HOLLEY Kate. "Ciberestrategia". Pág. 13.*

**EJEMPLOS Y BENEFICIOS CONCRETOS QUE RECIBEN LOS
PROVEEDORES CON LOS DESARROLLOS DE LAS EXTRANETS**

	¿Qué preguntas responde usted?	Ejemplos	Beneficios
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Le gustaría asomarse tras la puerta? • ¿Por qué debe ser leal a nuestra empresa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la Compañía • Procesos de Contratación • Nuestra política de proveedores • Premios • Estados financieros anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Persuasión • Comunicación Corporativa
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo puede participar más con nosotros? 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades del proveedor • Plan de desarrollo del producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para que los proveedores comuniquen sus necesidades
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué regresar a visitarnos? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué novedades hay? • Información/boletines • Actualización de nuevos productos • Ofertas especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del cliente y comunicación con éste a un costo conveniente y a mayor velocidad
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Infórmenos en qué puede servirnos • Cambios en sus precios 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización a distancia de los registros de los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos de los proveedores están a la orden del día, pues los actualiza el mismo proveedor
	<ul style="list-style-type: none"> • Solicite ofrecimientos en línea • Diga qué opina de nosotros 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecimientos en línea • Investigación del mercado/opinión • Mecanismos de votación 	<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta en cuanto a ofrecimientos es más rápida en formato electrónico • Retroalimentación • Manejo de las quejas de los proveedores a un costo asequible
	<ul style="list-style-type: none"> • Comuníquese con nosotros 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de discusión/conferencias • Servicio al proveedor en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtiene retroalimentación en cuanto a las necesidades específicas del cliente • Comunicación centralizada a un costo efectivo • Servicio de calidad al proveedor
Representación	<ul style="list-style-type: none"> • Permítanos ayudarle • ¿Cómo puede usted pedir productos y servicios por un medio electrónico y de manera automática? 	<ul style="list-style-type: none"> • Enlaces directos con los sistemas de las oficinas para intercambio electrónico de datos (EDI). • Conexión potencial entre el cliente y el proveedor • Compras automáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿90 a 100% de la comunicación relacionada con los negocios se realiza en línea?

1.1.5.3. ASPECTO COMERCIAL DE LAS INTRANETS

1.1.5.3.1. ETAPA DE PRESENTACION

1. Difusión de un mensaje más consistente. Una intranet garantiza que un mensaje sea enviado inmediatamente al resto de la empresa, inclusive a aquellos que están en otra localización.
2. Centralización de la Comunicación Empresarial. La comunicación en papel es costosa y requiere tiempo, la intranet permite mantener en un área central las comunicaciones de la empresa.
3. Comunicación de mayor calidad. La comunicación puede ser de mayor calidad y más eficaz gracias a la disposición de video, audio y materiales gráficos.

1.1.5.3.2. ETAPA DE INTERACCION

1. La cultura de la empresa puede ser modificada sin perder el control ni la capacidad de manejo. La intranet nos brinda la posibilidad de tener una idea clara de qué piensan y cómo perciben los empleados cualquier tipo de cambio, es decir nos ayuda a diagnosticar su actitud y a reaccionar e instrumentar el cambio en la cultura.
2. Las intranets han permitido incrementar los índices de productividad, ofreciendo un mecanismo sencillo para que la gente comunique sus proyectos y éxitos.
3. Todos “hablan el mismo lenguaje”. La información está centralizada y es confiable, ya que las mismas personas se encargan de actualizarla.

1.1.5.3.3. ETAPA DE REPRESENTACION

1. Gran reducción de costos en ventas. Reduce costos generales y optimiza el uso de personal en ventas, ya que se puede crear una oficina virtual evitando gastos de oficinas centrales.
2. Valor agregado para el cliente final. El agente de ventas puede manejar todos los aspectos administrativos y consultas remotamente, estando inclusive dentro de la empresa.
3. Racionalización y depuración de los procesos y procedimientos internos. El trabajo remoto depura y racionaliza la manera en que se llevan a cabo los negocios.

EJEMPLOS Y BENEFICIOS CONCRETOS DEL DESARROLLO DE UNA INTRANET

	¿Qué preguntas responde usted?	Ejemplos	Beneficios
Presentación	• ¿Quiénes somos?	• Historia de la Compañía	• Refuerzo de la imagen, el mensaje y la misión de la empresa
	• ¿Cómo nos desempeñamos?	• Estados financieros anuales • Resultados de ventas	• Los empleados entienden y se educan
	• ¿Qué productos y servicios vendemos?	• Catálogo • Características y beneficios	• Cursos de inducción • La gente de ventas tiene acceso a distancia a la información sobre el producto • Las actualizaciones de los precios son instantáneas
	• ¿Qué nos hace ser especiales?	• Reseñas • Artículos de prensa • Características y beneficios del producto, en comparación con el resto de la industria • Información consolidada de la investigación de mercados	• Comunicar su posicionamiento de mercado.
	• ¿Qué está sucediendo?	• ¿Qué novedades hay? • Información/Boletines • Actualización por nuevos productos • Ofertas especiales/Promociones • Sección de humor	• La comunicación de toda la empresa es instantánea y consistente.
	• ¿Qué sistemas y procedimientos aplicamos?	• Manuales ISO 9000 • Formularios para imprimir y completar • Cambios en los procedimientos	• Manejo centralizado del procedimiento a un costo asequible
	• ¿Quién usa qué en nuestra empresa?	• Disponibilidad de salas de juntas • Disponibilidad de autos • Asignación de recursos	• El manejo de los recursos escasos es más rápido y sencillo • La comunicación en toda la compañía es instantánea y consistente.

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es quién en la compañía? • ¿Qué trabajos están disponibles? 	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio telefónico de correo electrónico • CV y base de datos de conocimientos y aptitudes • Disponibilidad de trabajos 	<ul style="list-style-type: none"> • El acceso a la información es más fácil • Más facilidad de que haya cursos de inducción
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quiénes son nuestros clientes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos (sólo lectura) de ventas y marketing • Panorama general de las ventas por industria, por tamaño de la compañía, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información referente a los datos del cliente es instantánea y consistente en toda la empresa
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué piensa el público de la compañía? 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de satisfacción de los empleados • Sugerencias para mejorar la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Compilación anónima de información sobre el sentir de los empleados y sus sugerencias
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo nos desempeñamos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de ventas, acompañados de comentarios de los vendedores • Cifras proyectadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Noticias directas del frente
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué productos y servicios podemos vender? • ¿Cómo podemos mejorar nuestros negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias de desarrollo del producto 	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas de los empleados • Sugerencias para mejorar la calidad
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué hacen los competidores? 	<ul style="list-style-type: none"> • Negocios perdidos ante los competidores • Actividad de los competidores • Actualización de los precios 	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados se ven motivados a investigar sobre los competidores
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué está sucediendo? 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué novedades tiene? • Eventos sociales planeados • Sección de humor: chismes y cosas de comprar y vender 	<ul style="list-style-type: none"> • Un escritorio de noticias al que la gente puede contribuir significa un alto costo
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué podemos mejorar? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencias para los manuales ISO9000 • Formularios en línea • Cambios en los procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de calidad instrumentados en línea en toda la empresa, de publicación instantánea

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué lugar ocupa cada persona en la compañía? • ¿Qué trabajos están disponibles? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diarios en red • Es fácil actualizar a base de datos de CV y conocimientos y habilidades por persona • Solicitud de trabajo fuera de líneas de vacantes internas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la comunicación • Mejora el servicio al cliente
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué sucede con nuestros clientes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de ventas y marketing fácil de actualizar 	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación referente a las actividades de los clientes es instantánea y consistente en toda la empresa.
Representación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo trabajar a distancia? • ¿Qué piensa el público de la compañía? 	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el software está disponible en un área centralizada de acceso a distancia • Presentaciones en video y audio de la compañía y los productos • Depuración integral y dirigida a los sistemas actuales de ventas • Sistemas de órdenes y cotizaciones en línea/aplicaciones híbridas en CD 	<ul style="list-style-type: none"> • La gente puede desempeñar los principales aspectos de sus trabajos a distancia. Las oficinas se usan sólo para tratar asuntos en persona.

* Tomado del libro *BICKERTON Pauline, BICKERTON Matthew y SIMPSON-HOLLEY Kate. "Ciberestrategia". Pág. 17.*

1.2. EL E-BUSINESS O NEGOCIOS ELECTRONICOS

1.2.1. E-BUSINESS. DEFINICION.

En estos momentos los diferentes tipos de redes son la infraestructura primaria de la tecnología de la información de muchas organizaciones. El E-business o Negocio Electrónico permite a los gerentes, a profesionales del negocio, a equipos, y a grupos de trabajo intercambiar electrónicamente datos e información a otros usuarios de cualquier parte del mundo de cualquier, ya sean clientes, proveedores o socios de la empresa. Las compañías y los grupos de trabajo pueden colaborar así de una manera más creativa, manejar sus operaciones y recursos más con eficacia, y competir con éxito en los cambios rápidos que hoy realiza la economía global.

Entonces definimos al **E-Business** como el uso de las tecnologías de la Internet para desarrollar los procesos de negocio, comercio electrónico, comunicaciones y colaboración dentro de la empresa con los empleados, con los clientes o con los proveedores.

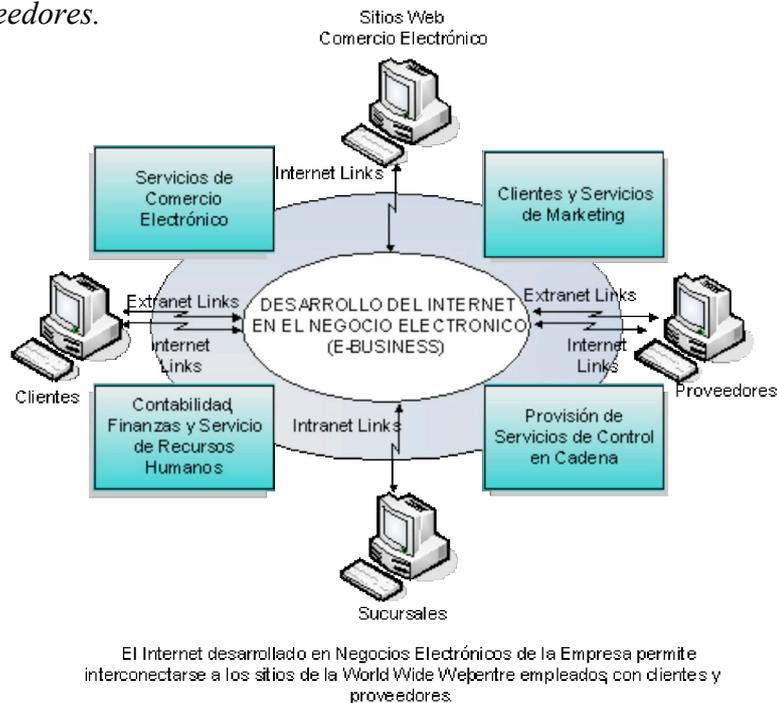
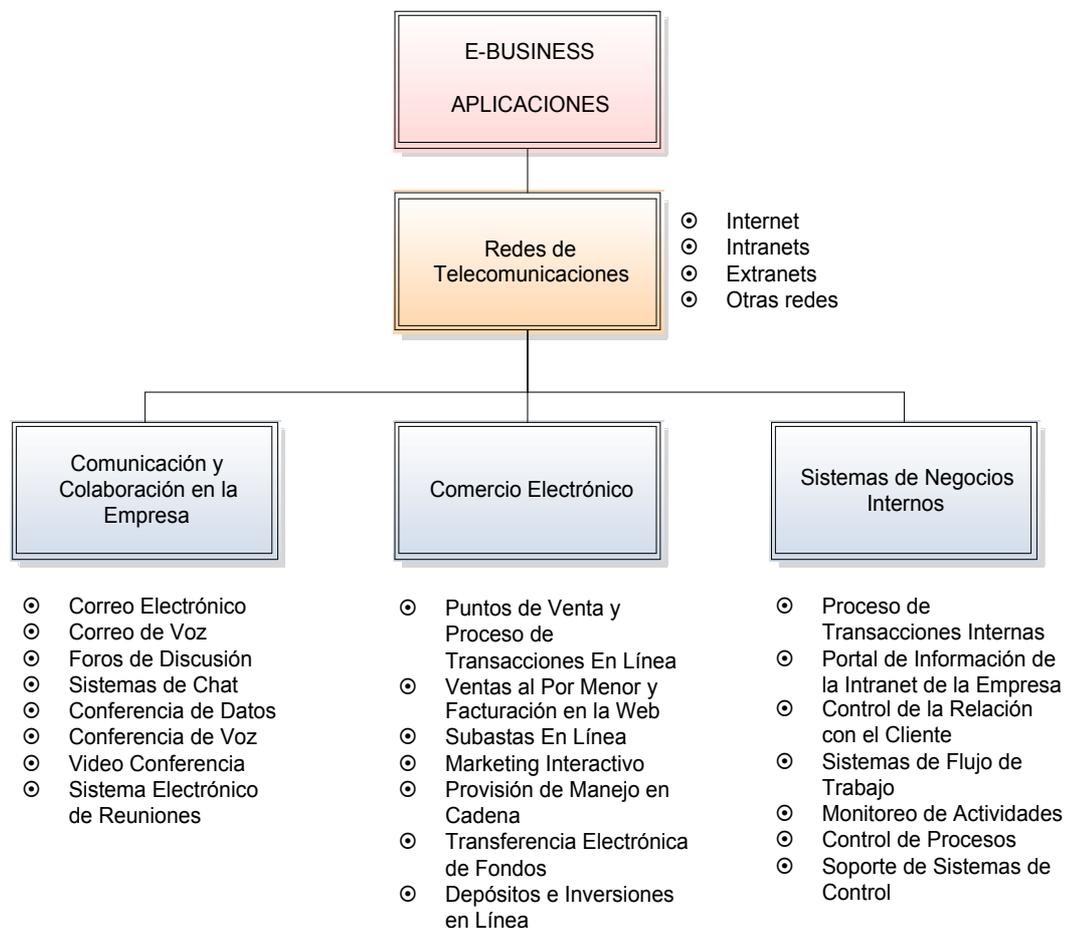


Figura No. 4. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 246

Este diagrama nos demuestra cómo la Internet a través del desarrollo del negocio electrónico, puede interconectar sus websites del Comercio Electrónico, las intranets para servicios internos dentro de la compañía, y las extranets para la comunicación con los clientes y proveedores.

1.2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS APLICACIONES DEL E-BUSINESS



Descripción de las Aplicaciones del E-Business en una Empresa Existen muchos tipos de aplicaciones para la comunicación y colaboración de la empresa, comercio electrónico y operaciones internas de negocio

Figura No. 5. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 247

Existen muchas posibles aplicaciones del E-business en una empresa, como se muestra en el organigrama y éstas se pueden agrupar según sus categorías de comunicación o colaboración, comercio electrónico o sistemas internos.

Todas estas aplicaciones están basadas en la Internet, intranets, extranets, y otros tipos de redes de telecomunicaciones interorganizacionales.

- **Comunicación y Colaboración de la Empresa.** Estas aplicaciones dan soporte a la comunicación, coordinación, y colaboración entre los miembros de los equipos y grupos de trabajo del negocio. Por ejemplo, los empleados y los consultores externos en un proyecto de equipo pueden utilizar el correo electrónico, videoconferencia, grupos de discusión electrónicos y websites para comunicarse a través de la Internet, las intranets, y las extranets.
- **Comercio Electrónico.** Permiten la compra y venta de productos, de servicios, y brindan información sobre la Internet y las extranets. Por ejemplo, muchos negocios utilizan los websites del Comercio Electrónico para comunicarse de negocio a negocio, para las ventas, para brindar ayuda a los clientes, permitiéndoles tener acceso a las bases de datos del inventario o utilizar una Intranet Corporativo para que los empleados puedan chequear con mayor facilidad los expedientes del cliente, almacenados en los servidores de la Intranet.
- **Sistemas de Negocios Internos.** Una empresa con desarrollo de E-business, puede brindar soporte en los procesos y operaciones de la misma. Por ejemplo, los empleados pueden utilizar una Intranet para tener acceso a un portal de información de la empresa. O una compañía puede establecer una conexión entre una Intranet y la Internet, para que los encargados puedan realizar investigaciones y generar informes de las bases de datos corporativas, almacenadas en los servidores de la red y los sistemas principales, desde cualquier parte del mundo.

1.2.3. APLICACIONES DE LA INTERNET EN LOS NEGOCIOS

La utilización de la Internet en los negocios se ha expandido desde el intercambio de información electrónica hasta una amplia plataforma para la aplicación de estrategias. Nótese como las aplicaciones de colaboración entre socios del negocio, proporcionando ayuda al cliente, al vendedor, y el comercio electrónico se han convertido en una de las aplicaciones más importantes de la Internet. Otros estudios de importantes corporaciones y organizaciones, demuestran que también se están utilizando las tecnologías de la Internet para la comercialización, las ventas, y el manejo de la relación con el cliente. Sin embargo, estos estudios también demuestran el fuerte crecimiento en aplicaciones funcionales como la ingeniería, la fabricación, el manejo de recursos humanos, y contabilidad.

Las compañías están utilizando la Internet en una variedad de formas, incluyendo las comunicaciones, el comercio electrónico, y alianzas estratégicas de negocios.

- **Comunicación y colaboración de la empresa.** El Internet, los intranets, y las extranets apoyan la comunicación y la colaboración globales en tiempo real, entre empleados, clientes, proveedores, y socios del negocio. Los websites interactivos, el correo electrónico, los sistemas de chat, los grupos de discusión, el audio y la videoconferencia, y otras características de la Internet, permiten que la información interna y externa del negocio puedan ser investigadas, solicitadas, diseminadas, y compartidas. Esto facilita que los miembros de diversas organizaciones y de las personas ubicadas en diversas localizaciones puedan trabajar como miembros de mismo equipo virtual, ya sea para desarrollar, para producir, y para mantener sus productos y servicios en el mercado.
- **Comercio Electrónico.** El Internet, la World Wide Web, y las tecnologías basadas en la Internet tales como intranets y extranets proporcionan conexiones globales a los clientes y a los proveedores de una compañía ya

sea para la comercialización, compra, venta y soporte de productos y de servicios sobre estas redes. Tales aplicaciones permiten el proceso de transacciones de ventas en línea en los websites del Comercio Electrónico, de negocio a negocio, subastas al consumidor, mercados en línea, y aseguran los sistemas de pago con transferencia de fondos de manera electrónica (Electronic Funds Transfer).

- Alianzas Estratégicas de Negocios.** El Internet permite a las compañías formar alianzas estratégicas con los clientes, proveedores, consultores, subcontratistas, e incluso con la competencia. Las conexiones de la Internet y de la extranet, tales como el soporte entre socios del negocio, apoyan la estructura de una organización en la red y la formación de compañías virtuales. Es decir, la internet permite la rápida formación de alianzas globales entre socios para poder aprovechar las oportunidades del mercado, interconectando las fuerzas únicas de cada socio en una red formada por los recursos y las capacidades del mismo.



Ejemplo de cómo una compañía puede utilizar el Internet en los Negocios

Figura No. 6. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 248

1.2.4. IMPORTANCIA DE LA INTERNET EN LOS NEGOCIOS

Los ahorros de coste son substanciales porque las aplicaciones que brindan la Internet y las tecnologías como intranets y extranets son menos costosas que el desarrollo, funcionamiento, operación y mantenimiento de los sistemas tradicionales. Por ejemplo, American Airlines ahorra dinero cada vez que los clientes utilizan su sitio web, en lugar de su sistema telefónico de soporte al cliente.

Otra de las razones primarias de la importancia de la Internet en los negocios son la atracción de nuevos clientes, ya que proporciona una comercialización innovadora de los productos, la retención de los actuales clientes con servicios y soportes mejorados.

La generación de réditos a través de aplicaciones de comercio electrónico es una fuente importante para el negocio.

La mayoría de las compañías que han construido sus sitios web de comercio electrónico, resumen los logros alcanzados en seis puntos:

1. Generación de nuevos réditos en ventas en línea.
2. Reducción de costos a través de ventas y soporte a clientes en línea.
3. Reclutamiento de nuevos clientes vía la comercialización web, publicidad y ventas en línea..
4. Incremento de la lealtad de los clientes existentes vía servicio y soporte web.
5. Desarrollo de nuevos mercados web y canales de distribución para los productos existentes.
6. Desarrollo de información de nuevos productos accesibles en la web.

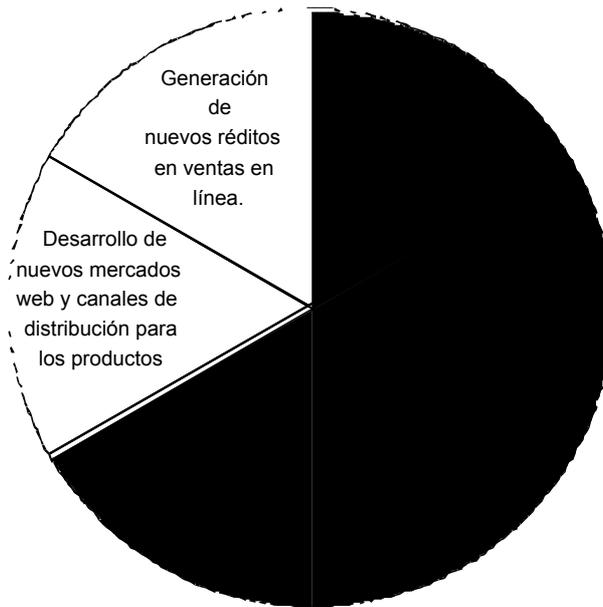


Figura No. 7. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 249

1.2.5. PORTAL DE INFORMACION DE LA EMPRESA

Un usuario chequea su correo electrónico, revisa los precios actuales del stock de la compañía, comprueba los días disponibles de sus vacaciones y recibe la orden de un cliente. Todo esto lo realiza en browser desde su escritorio. Esto es el Intranet de las próximas generaciones o también conocido como Portal de Información de la Empresa. El browser se convierte en el instrumento de las tareas diarias del negocio.

Los Portales de Información de la Empresa son una tendencia cada vez más utilizada en el diseño y despliegue de intranets en los negocios. Es un interfaz web de integración de la Intranet y de otras tecnologías como la extranet, que proporciona a todos los usuarios el acceso a una gran variedad de aplicaciones, servicios internos y externos del negocio.

Por ejemplo, las aplicaciones internas podrían incluir el acceso al correo electrónico, a los websites de cualquier proyecto, a los grupos de discusión; a

webs de recursos humanos, clientes, inventarios, y otras bases de datos corporativas; sistemas de soporte para la toma de decisiones, y sistemas gerenciales. Las aplicaciones externas pueden incluir la producción, finanzas, y otros nuevos servicios de la Internet; conexiones con grupos de discusión de la industria; conexiones con sitios web de los clientes, de la Internet y de la extranet de los proveedores.

Los portales de información de la empresa se adaptan o se personalizan de acuerdo a las necesidades de los usuarios del negocio o de los grupos individuales de usuarios.

Las ventajas que los portales brindan a la empresa son el abastecimiento de una información más específica y más selectiva a los usuarios del negocio, proporcionando un acceso fácil a los recursos corporativos dominantes del website de la Intranet, entregando producción, nuevas cosas del negocio, mejorando acceso a los datos de la compañía para los clientes, proveedores y socios preferenciales. También ayudan a evitar la navegación excesiva de los empleados en los sitios web de la compañía y de la Internet, facilitan la búsqueda y recepción de información y servicios que se necesiten, mejorando de esta manera la productividad de la mano de obra de una compañía.

Sin embargo, para presentar algo tan simple como una Página Web, con conexiones a fuentes de información útiles internas y externas, las aplicaciones y los servicios deben integrar muchas tecnologías de información. Los portales corporativos están demostrando ser un desafío en su construcción, por lo que a continuación se presenta un esquema de los principales puntos, bajo los cuales se debería fundamentar su desarrollo.

SERVICIOS DE LOS PORTALES DE INFORMACION DE LA EMPRESA	
Servicios para el Personal	
Correo Electrónico	Página de mensajes
Grupos de Discusión	Herramientas de Productividad del Personal
Sistemas de Chat	Herramientas de Personalización
Calendarios/Programación de tareas	Motores de Búsqueda
Capacitación a distancia	
Servicios Básicos	
Acceso a Internet	Reportes Principales
Conexión web con clientes	Directorios
Acceso a Intranets	Depósito de Documentos
Bases de datos corporativas	Depósito de Imágenes/Fax
Bases de conocimientos corporativas	
Servicios Avanzados	
Aplicaciones Internas del Negocios	Sistema de Flujo de Trabajo
Acceso a Base de Datos	Videoconferencing
Herramientas de Soporte para toma de decisiones	Edición de Web
Control de Conocimiento	Publicación de la Web
Control de Documentos	

Figura No. 8. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 252

1.2.6. APLICACIONES DE LAS INTRANETS

INTRANET. DEFINICION. Una Intranet es una red dentro de una organización que utiliza las tecnologías de la Internet (tales como browsers, servidores web, protocolos de red TCP/IP, documentos HTML, bases de datos, etc), para compartir comunicaciones e información de la empresa en un ambiente como la Internet, convirtiéndose en un soporte de los procesos en el negocio.

La Intranet está protegida por medidas de seguridad, tales como contraseñas, encriptaciones y fire walls, de tal manera que solo los usuarios autorizados pueden ingresar a esta red a través de la Internet. También se puede ingresar al Intranet de una compañía, a través de las intranets de clientes, proveedores, y de otros socios del negocio vía una conexión de extranet.

Organizaciones de todo tipo están implementando una amplia gama de aplicaciones de intranet, organizándolas en grupos, según las categorías y tipos de servicios básicos que se ofrecen a los usuarios. Estos servicios son proporcionados por el Portal de Información de la empresa a través de browsers y el software del servidor, así como por el software del sistema y las aplicaciones en grupo, que son parte del ambiente de software del Intranet de una compañía

La siguiente figura nos ilustra cómo las aplicaciones de la Intranet apoyan a la comunicación y colaboración, a la publicación web, a la operación y control gerencial del negocio, y al manejo del portal de la Intranet, así como también éstas mismas aplicaciones se pueden integrar para clientes, proveedores y socios vía la Internet y las extranets.

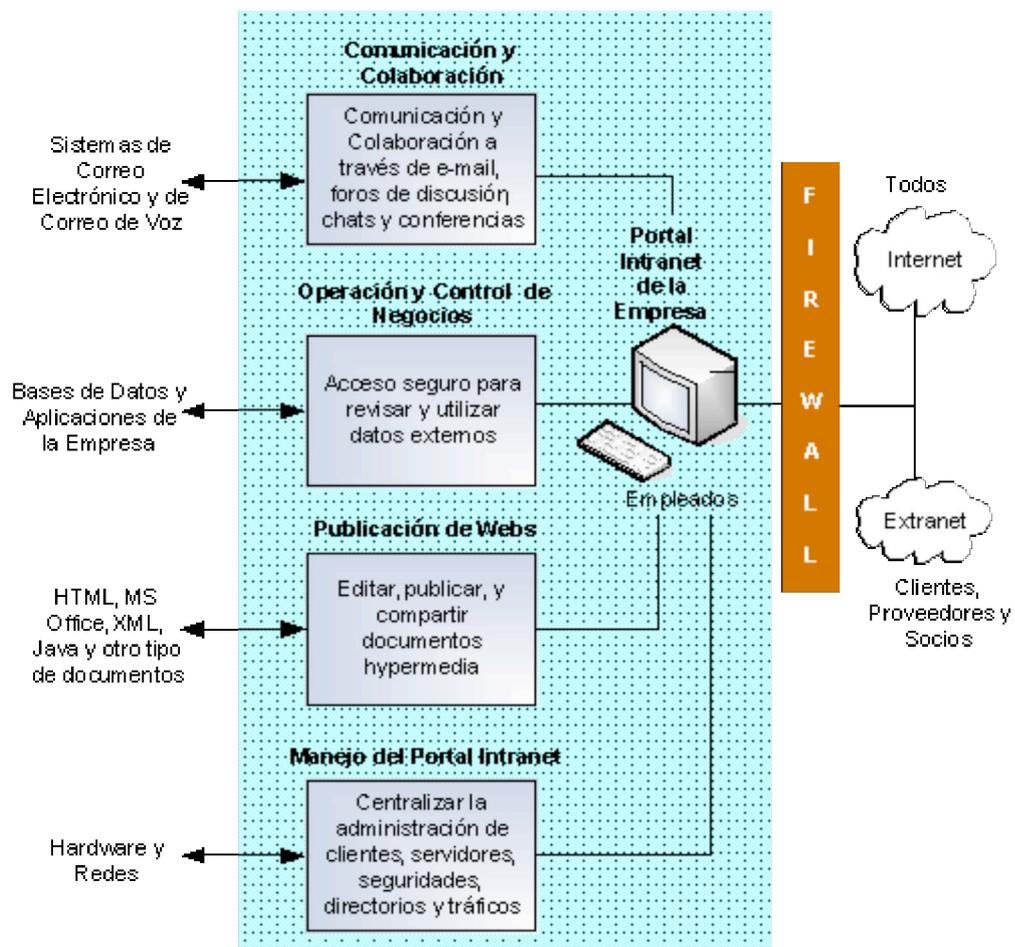


Figura No. 9. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 253

- **Comunicación y Colaboración.** Las Intranets pueden mejorar perceptiblemente las comunicaciones y la colaboración dentro de una empresa. Por ejemplo, se puede utilizar el browser del Intranet y la PC para enviar y recibir correos electrónicos, correos de voz, faxes, etc, con el objetivo de comunicarse con otros usuarios dentro de su misma organización, y externamente a través de la Internet y de las extranets y a su vez mejorar el trabajo en grupo con servicios tales como foros de discusión, salas de chat, audio y videoconferencia.
- **Publicaciones WEB.** El desarrollo y publicación de un documento con hipervínculos, en un servidor de la World Wide Web, con información de la empresa, ha tenido un crecimiento explosivo. Las ventajas por supuesto, se ven reflejadas en los réditos que consigue la empresa al proporcionar información del negocio, a quienes lo necesitan a través de las intranets. Por ejemplo, información como boletines de noticias de la compañía, dibujos técnicos, catálogos de productos se pueden publicar de muchas maneras. Los browsers del software de la Intranet, los servidores, y los motores de búsqueda son herramientas que pueden ayudar fácilmente a navegar y a encontrar la información del negocio que se necesita.
- **Operación y Control de Negocios.** Las Intranets sirven más allá de ofrecer simplemente información en la Web, también se utilizan como plataformas con aplicaciones que apoyan en negocios críticos y en la toma de decisiones a través de la Internet. Por ejemplo, muchas compañías están desarrollando aplicaciones para el proceso de órdenes de clientes, control de inventarios, manejo de ventas, y sistemas de información ejecutivos, que se pueden poner en ejecución en intranets, extranets, y la Internet. Muchas de estas aplicaciones se diseñan para interconectarse y tener acceso a las bases de datos existentes en la empresa. El software como las aplicaciones están instalados en los servidores de la Web. Los empleados de la compañía, o socios externos, podrán tener acceso a las

aplicaciones usando los browsers, cuando lo necesiten y desde cualquier parte.

1.2.7. RECURSOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INTRANET

Las empresas que usan intranets deben tener o instalar redes cliente/servidor con protocolo de TCP/IP, hardware y software relacionados, tales como web browser, software para publicación en la web de documentos, manejo de redes y programas de seguridad. De esta manera, las intranets dependen de las mismas capacidades del web browser y del servidor, de las redes cliente/servidor con protocolo TCP/IP, y el acceso a la base de datos disponible en la Internet y la Web mundial.

La arquitectura de la tecnología de una Intranet está compuesta por los web browser, software del servidor, motores de búsqueda, herramientas de la web y software de control y manejo de redes. Todos estos componentes dan a los usuarios de la Intranet la misma clase de navegación fácil a través de hipervínculos.

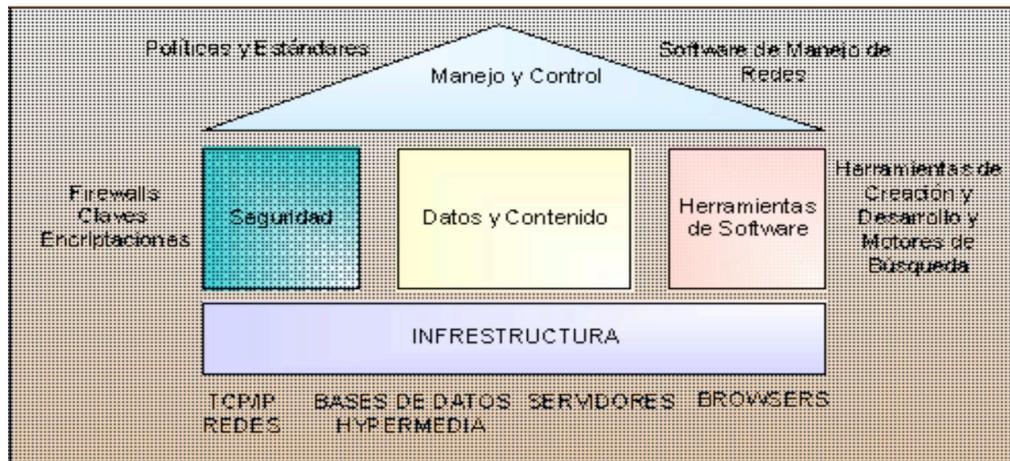


Figura No. 10. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 257

1.2.8. IMPORTANCIA DE LA INTRANETS EN LOS NEGOCIOS

Resultados preliminares de un estudio de inversión de intranets, encontraron que los costos de inversión son rápidamente recuperables y que el riesgo es relativamente bajo. Los resultados hasta la fecha demuestran claramente que para cualquier compañía, la mejor estrategia, debe comenzar con el despliegue de la Intranet, puesto que mientras más pronto llegue a ser un componente de la base de la infraestructura corporativa más pronto podrá cosechar sus ventajas.

Dentro de los beneficios que la Intranet proporciona podemos anotar los siguientes:

- Ahorro De Costos De Publicación. Muchas compañías están sustituyendo la publicación de documentos, boletines de noticias, y manuales de papel por versiones electrónicas multimedia publicadas en los servidores web de la Intranet. La supresión de impresiones, de envíos y costos de distribución son una fuente importante de ahorro. También se están publicando electrónicamente guías de teléfonos, materiales de recursos humanos, las políticas de la empresa, vacantes y muchas otras comunicaciones que antes se realizaban sobre papel.

Las compañías al utilizar tecnología Web en la distribución de sus documentos pueden experimentar aumentos trascendentales de productividad y ahorros de costos increíbles.

- Ahorro de Costos de Entrenamiento y Desarrollo. El acceso a la información y la publicación de aplicaciones web para la intranet es mucho más fácil que muchos métodos tradicionales. Aprender cómo se debe utilizar un web browser para la Intranet de la compañía es rápido y fácil puesto que la mayoría de empleados ya saben utilizar browsers y navegar en Internet. Adicional a esto los costos de desarrollo y

entrenamiento de muchas aplicaciones para intranet son bajos, sobre todo en lo que respecta a comunicación, colaboración, y compartición de información.

- Ventajas y Limitaciones. Para la mayoría de los negocios, las ventajas que tiene la intranet compensan sus limitaciones.

VENTAJAS	LIMITACIONES
Desarrollo Global de la Empresa	Evolución de Nuevas Tecnologías
Fácil acceso e intuitivas interfaces gráficas a través de browsers	Falta de Seguridad
Acceso a bajos costos	Falta de Manejo de Ejecución
Software a bajos costos o sin costo	Soporte Mínimo a Usuarios
Hardware a bajo costo	Puede requerir redes actualizadas
Ejecución en todas las plataformas	Software de Servidores/Browser incompatibles entre versiones
Estandarización de Archivos de Transferencia	Puede no tener cierto peso para empresas grandes con aplicaciones interactivas intensas
Estandarización de Creación de Documentos.	Difícil mantenimiento del contenido, con el transcurso del tiempo
Estandarización de protocolos de red, TCP/IP	Animación, video y audio lentos
Reducción de papel y costos de impresión	La información no filtrada puede abrumar a los usuarios
Reducción de gastos de comercialización y ventas	No todos los empleados pueden tener computadores personales
Incremento de la productividad a través de un fácil acceso y soporte rápido	

Figura No. 11. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 259

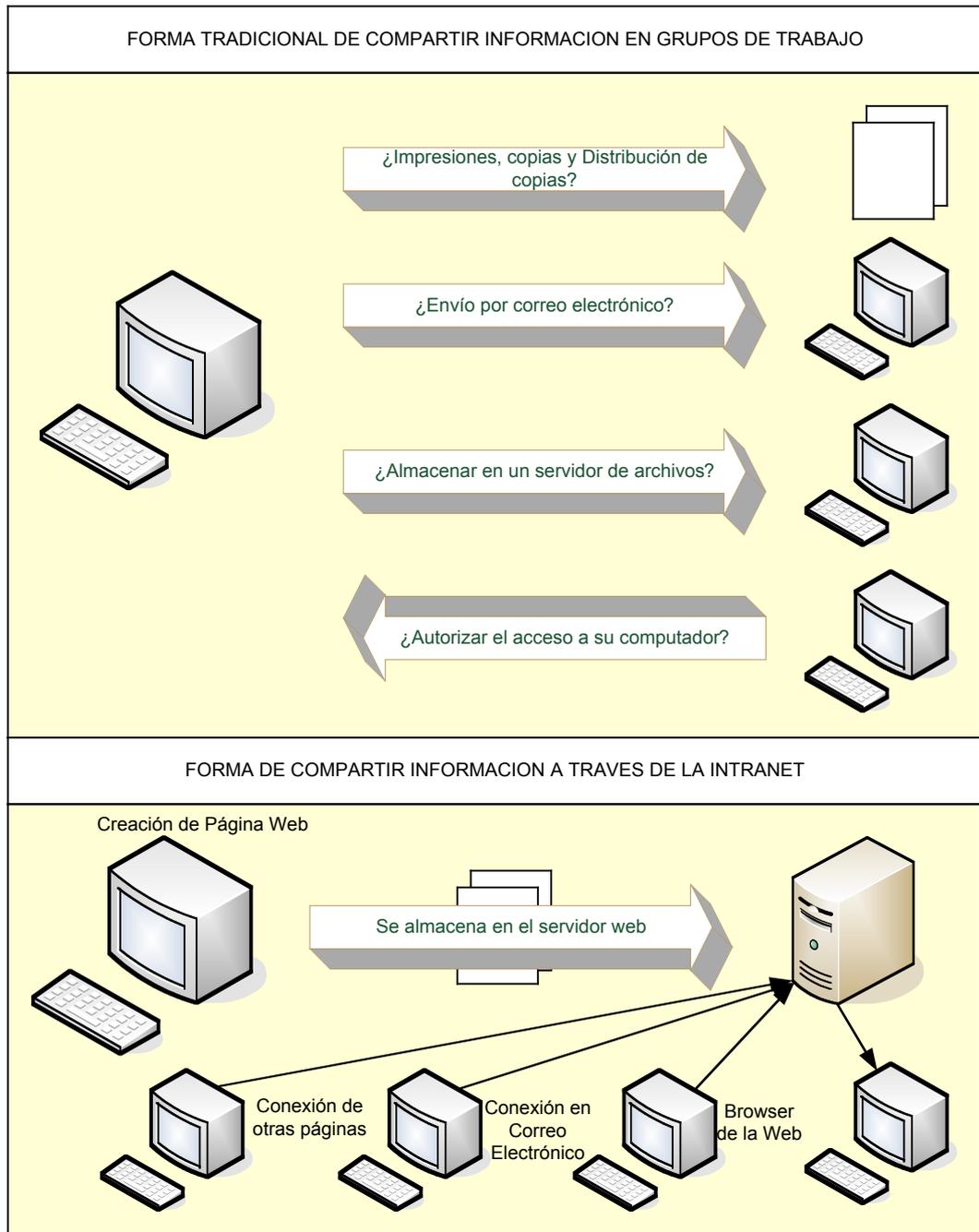
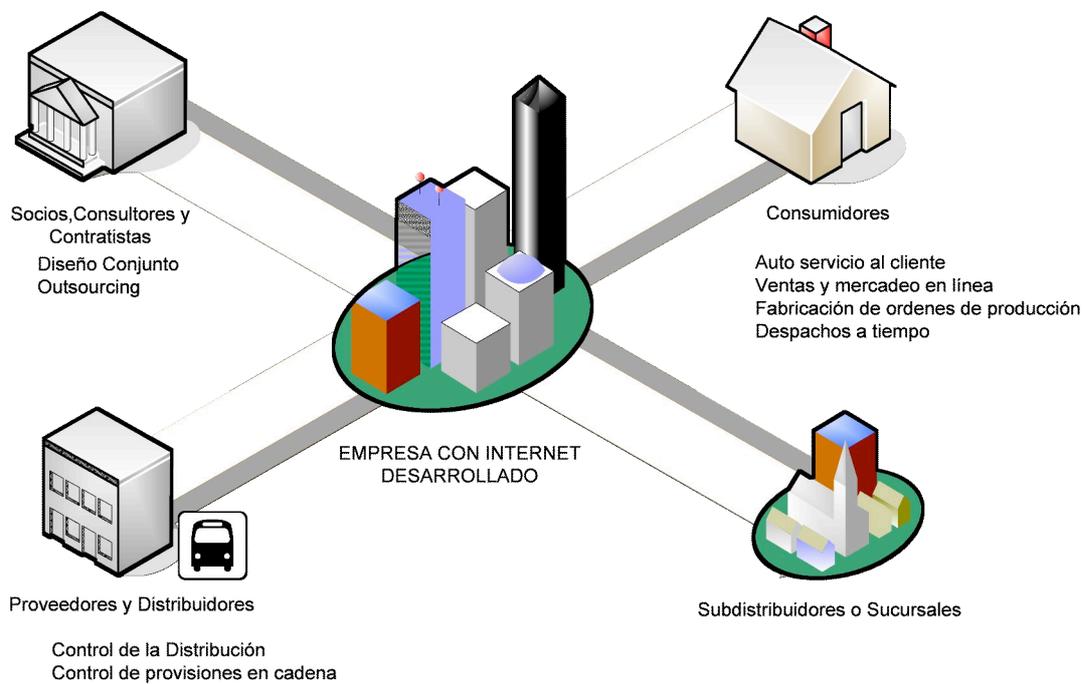


Figura No. 12. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 270

1.2.9. EL ROL DE LAS EXTRANETS

Como hemos explicado anteriormente, las extranets son las conexiones de red que utilizan tecnologías de Internet para interconectar la Intranet de un negocio con las intranets de sus clientes, proveedores u otros socios del negocio. Las compañías pueden establecer conexiones privadas de red directas entre sí o crear conexiones privadas seguras a lo que llamamos redes privadas virtuales. Así también una compañía puede utilizar la Internet sin garantía como la conexión de la extranet entre su Intranet y consumidores y otros, pero se asegura con datos encriptados y con sistemas propios de cortafuegos.

Las extranets permiten el acceso de clientes, proveedores, consultores, subcontratistas, etc. a sitios web seleccionados de la intranet y otras bases de datos.



Extranets de la empresa conectada a consumidores, sucursales, proveedores y socios

Figura No. 13. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 261

1.2.10. IMPORTANCIA DE LAS EXTRANETS EN LOS NEGOCIOS

La importancia de las extranets en los negocios se deriva de varios factores.

1. La tecnología de las web browser permite un acceso más rápido y fácil.
2. La compañía puede ofrecer a sus socios nuevos tipos de servicios interactivos a través de la web.
3. Son otro camino que un negocio puede desarrollar como una estrategia para relacionarse con sus clientes y proveedores.
4. Facilita el desarrollo interactivo de un producto en línea y su comercialización.

1.2.11. EL FUTURO DE LAS INTRANETS Y EXTRANETS

Las expectativas y logros que se esperan de estas tecnologías en un futuro pueden resumirse en lo siguiente:

- Muchas aplicaciones e información del negocio podrán ser accesibles a través de un portal de información sobre una intranet.
- Los web browser y los portales web de intranet serán la interfaz universal del usuario, para acceder a información puntual del negocio.
- Aplicaciones y sistemas de análisis de datos serán el front-end del portal de la información de la empresa.

- La intranet se convertirá en el vehículo primario para la entrega de noticias de los empleados y la compañía, y la fuente principal de información de la empresa a nivel mundial.
- Todas las aplicaciones, incluyendo los procesos transaccionales serán habilitadas e ingresadas en la web a través de la Internet, la Intranet, o Extranets.
- Muchos procesos se adicionarán para incrementar la información que sirva de soporte a cada empleado.
- Las extranets aumentarán significativamente la confianza de nuestros clientes y proveedores al conectarse a nuestra intranet.

1.2.12. COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION DE LA EMPRESA

El fenómeno de la Internet ha ido cambiando permanentemente la mentalidad de la gente de negocios. Los usuarios de hoy esperan que las herramientas que proporciona la Internet sirvan para facilitarles su trabajo.

Las tecnologías de información, especialmente las de la Internet, brindan estas herramientas para ayudarnos a comunicar ideas, compartir recursos y coordinar y cooperar con nuestros esfuerzos para desempeñar una labor ya sea en la vida cotidiana o en nuestro trabajo.

La meta de los sistemas de la participación de la empresa, es permitirnos trabajar de una forma más sencilla y conjunta para conseguir los objetivos propuestos.

- **Comunicación:** Es compartir información con cada uno de los integrantes del negocio que lo necesiten.
- **Coordinación:** Establecer aplicaciones, recursos y esfuerzos tanto individuales como grupales.
- **Colaboración:** Es el trabajo conjunto en proyectos y asignaciones comunes.

1.2.12.1. PARTICIPACION DE EQUIPOS Y GRUPOS DE TRABAJO

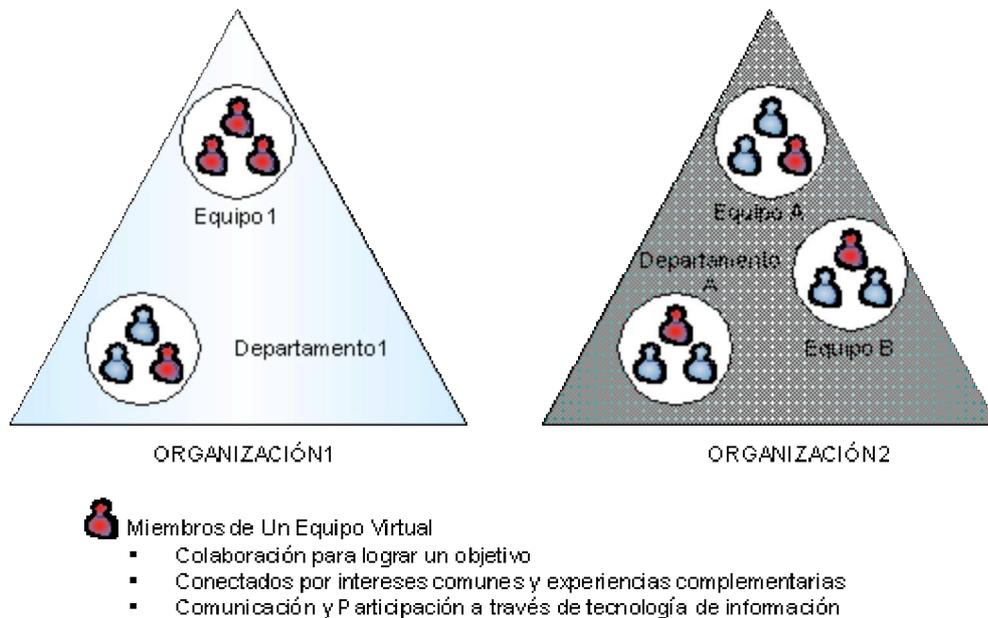


Figura No. 14. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 266

Existen muchos tipos de los equipos y grupos de trabajo, cada uno de estos, con sus propias necesidades y asignaciones. Un grupo de trabajo se puede definir como dos o más personas que laboran en la misma tarea o asignación.

Un equipo es la reunión de de miembros de grupos de trabajo, quienes coordina sus labores para cumplir con las metas propuestas a nivel general y a nivel grupal.

La participación es la clave que hace que un grupo de gente o equipo desarrolle su trabajo de una manera más acertada.

Los equipos y grupos de trabajo pueden ser estructurados de una manera tradicional como una oficina o departamento, pueden ser miembros de un proceso de fabricación o también miembros que realizan trabajos temporales en diferentes partes del mundo.

Los miembros de un equipo o grupo de trabajo no tienen que trabajar en la misma localización física, ya que su participación y colaboración no dependen de la localización geográfica. Pueden entonces ser miembros de un equipo virtual.

Las computadoras y las redes de telecomunicaciones permiten que los usuarios puedan trabajar juntos en equipos virtuales sin consideración alguna de apremios de tiempo, localización física o límites de organización.

1.2.12.2. SISTEMAS Y COMPONENTES DE LA PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA

Un sistema de participación es un sistema de información de la empresa. Por lo tanto, utiliza el hardware, el software, datos, y recursos de red para apoyar la comunicación, la coordinación, y la colaboración entre los miembros de los equipos y los grupos de trabajo del negocio.

Por ejemplo, los ingenieros, consultores y especialistas del negocio pueden formar un equipo virtual para un proyecto. El equipo puede confiar en intranets y las extranets para su participación a través del correo electrónico, videoconferencia, foros de discusión, y una base de datos establecida en la web. Además, los servidores de la red pueden proporcionar una variedad de recursos de software,

tales como web browsers, grupos de objetos, y paquetes de aplicaciones, para asistir a la colaboración del equipo hasta que se termina el proyecto.

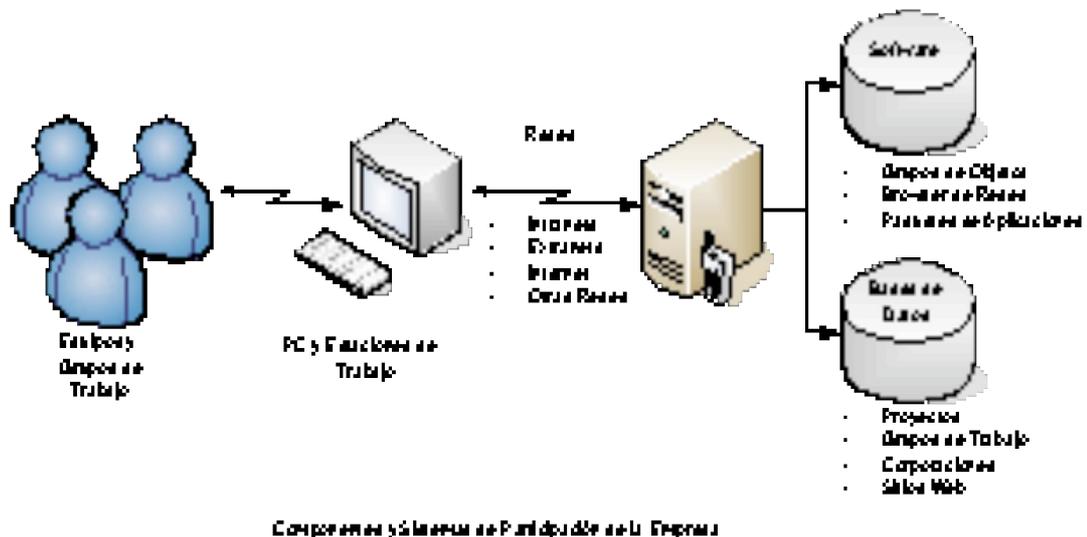


Figura No. 15 Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 266

1.2.13. GRUPOS DE OBJETOS (GROUPWARE) PARA LA PARTICIPACION DE LA EMPRESA

Los Grupos de Objetos o Groupware es el software que permite a múltiples usuarios, compartir información el uno con el otro y trabajar en forma conjunta en diferentes proyectos. Además son diseñados para que la comunicación, coordinación de actividades y la cooperación del grupo de trabajo sean mucho más perceptibles, no importa donde estén localizados sus miembros. Las capacidades y el potencial de la Internet, así como de las intranets y extranets, están conduciendo a la demanda de este tipo de software.

Podemos clasificar a estos Grupos de Objetos (Groupware) en tres tipos:

1. Herramientas de Comunicación Electrónica
2. Herramientas de Conferencia Electrónica
3. Herramientas de Manejo y Participación de la Empresa

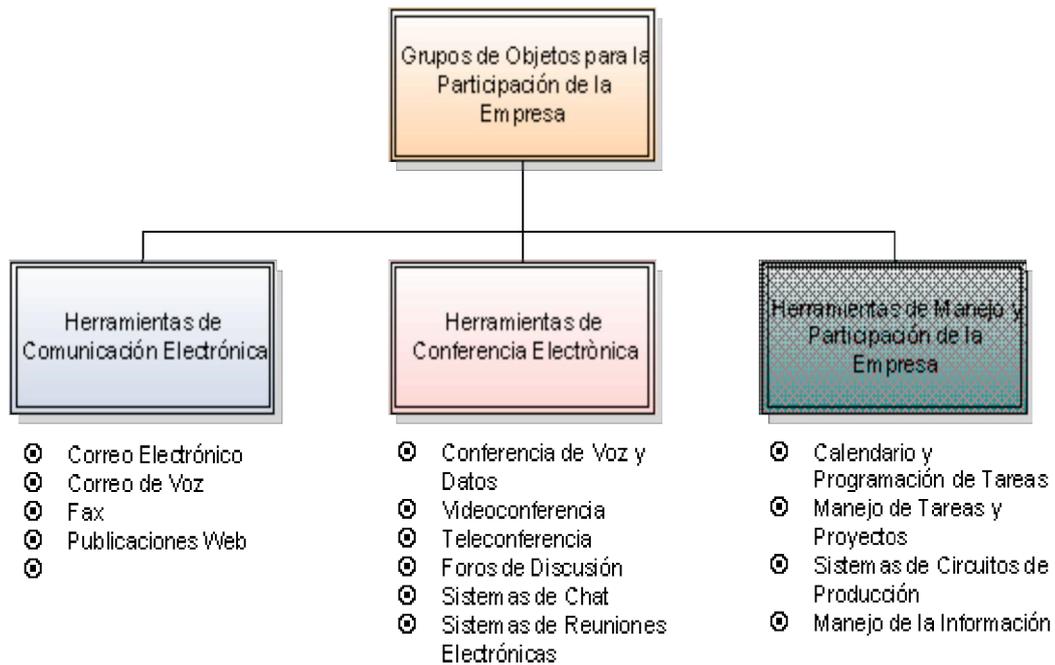


Figura No. 16. Tomado del Libro O'BRIEN James A., "Introduction to Information Systems. Tenth Edition", Pag. 268

1.2.13.1. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

Estas herramientas incluyen el correo electrónico, correo de voz, telefax, publicaciones web y los sistemas de teléfono de la Internet. Estas permiten enviar electrónicamente mensajes, documentos, y archivos en datos, texto, voz de tal manera que ayudan a compartir información de un proyecto a los miembros de un equipo, dondequiera que estos puedan estar. La facilidad y la eficacia de tales comunicaciones son contribuidores importantes al proceso de la participación.

- **Correo Electrónico.** El correo electrónico o e-mail tendrá un impacto cada vez mayor en su funcionamiento y otras comunicaciones.

Es utilizado como un medio importante para transportar copias electrónicas de documentos, ficheros de datos, y contenidos multimedia. El problema que presenta es la sobrecarga de información ya que un usuario puede recibir mucha información que no haya solicitado y que no le sirva, es decir información chatarra. Se están buscando muchas

soluciones para este problema, incluyendo la demanda legal y restricciones de uso del E-mail, sin embargo cada usuario es quien puede filtrar el tipo de correo que desea recibir.

- **Teléfono y Fax de la Internet.** Para utilizar un servicio telefónico o de fax de la Internet lo único que necesitamos es una PC y un Software de Teléfono. La calidad de sonido de la llamada telefónica dependerá de la configuración de las PC emisora y receptora y de la velocidad de la conexión de la Internet.
- **Publicaciones Web.** Las publicaciones web se pueden ver como una herramienta electrónica importante en las comunicaciones de la empresa. Un miembro del equipo puede publicar un informe del proyecto a través de un documento con hipervínculos, directamente desde el servidor web de intranet/extranet. Otros mensajes y noticias del proyecto pueden ser difundidos a los demás miembros a través de videos o correos electrónicos. De esta manera la web de la Intranet se ha convertido en una manera mucho más eficiente de comunicarse entre equipos y grupos de trabajo.

1.2.13.2. HERRAMIENTAS DE CONFERENCIA ELECTRONICA

Las herramientas de conferencia electrónica permiten a los miembros de equipos y grupos de trabajo intercambiar ideas recíprocamente al mismo tiempo, sin importar en donde estén localizados geográficamente.

Existen también sistemas de reunión electrónica, donde los miembros del equipo pueden tomar una decisión al mismo tiempo como por ejemplo la videoconferencia, sistemas de chats o foros de discusión.

- **Comunicación de voz y datos.** *La comunicación de voz* se utiliza con frecuencia en muchas situaciones de trabajo. Antes la comunicación se realizaba con sistemas de altavoz, pero ahora esto se logra con módulos de conferencia browser como la de Netscape o Microsoft NetMeeting, y otros tipos de software y groupware de la Internet. Estos paquetes apoyan a las conversaciones de teléfono sobre la Internet o las intranets entre redes de PCs.

La comunicación de datos utiliza un paquete que conecta dos o más PC sobre la Internet o las intranets, de esta manera un equipo puede compartir y revisar documentos o cualquier tipo de material exhibido en sus pantallas.

- **Videoconferencia.** La videoconferencia es una herramienta que permite conferencias en tiempo real de video/audio entre las redes PC, conocida como videoconferencia de escritorio. La videoconferencia tiene algunas limitaciones también ya que los movimientos de imágenes desiguales del video con la voz, provoca una comunicación no tan verbal y eficaz. Este tipo de problemas están siendo mejorados con la utilización de tecnologías más altas en velocidad como el DSL y los módems de cable.

Sin embargo, la videoconferencia sobre la Internet, las intranets, y las extranets están demostrando ser una manera eficiente y económica de comunicación entre los equipos y grupos de trabajo desplazados físicamente ya que reducen considerablemente los gastos realizados en movilización y permiten la optimización de tiempo invertido para ello.

- **Teleconferencia.** Lleva a cabo sus reuniones en tiempo real y los participantes que se encuentran en lugares lejanos son televisados pudiendo contestar o realizar preguntas. Sin embargo, algunas organizaciones han encontrado que la teleconferencia puede no ser tan eficaz como reuniones cara a cara, especialmente cuando los participantes

no están entrenados en la forma de comunicarse con sus sistemas. También, el costo de proporcionar servicios e instalaciones de teleconferencias puede ser substancial y no presentar la rentabilidad esperada.

- **Foros de Discusión.** Esta categoría de herramientas incluye la Internet y nuevos grupos de Intranet donde se envían textos en línea.

Los miembros del equipo pueden solicitar y hacer comentarios, revisar documentos e incluso tomar decisiones en línea. Los foros de discusión son una buena herramienta cuando realmente no se necesita que el equipo este junto en una reunión.

- **Sistemas de Chat.** Con este sistema usted puede conversar y compartir ideas recíprocamente mecanografiando sus comentarios y viendo las respuestas en su pantalla de visualización. Una ventaja del Chat es que registra y almacena los diálogos de todos los participantes, de modo que otros miembros del equipo puedan revisarlos más adelante.
- **Sistemas De Reunión Electrónica.** Las organizaciones programan con frecuencia reuniones para la toma de decisiones que requieran la interacción entre grupos de gente. El éxito de la toma de decisión del grupo durante reuniones depende de factores tales como:
 - Características del grupo.
 - Características de la tarea en la cual el grupo está trabajando,
 - El contexto del procedimiento para la toma de decisiones
 - El uso de la tecnología de información tal como sistemas de la reunión electrónica, y
 - Procedimientos de comunicación y de toma de decisión que el grupo utiliza.

La tecnología de información puede proporcionar una variedad de herramientas para aumentar la eficacia de la toma de decisiones del grupo. Conocido genéricamente como sistemas de ayuda del grupo (GSS), estas tecnologías incluyen una categoría de sistemas de información conocida como sistemas de reunión electrónica (el ccsme). Estudios de investigación indican que los sistemas de la reunión electrónica producen varias ventajas importantes. Por ejemplo, la ayuda de la computadora hace más fácil la comunicación entre grupo, protege el anonimato de los participantes, y proporciona una grabación pública de las comunicaciones del grupo (memoria del grupo). Esto mejora perceptiblemente la eficacia, la creatividad, y la calidad de la comunicación, de la colaboración, y de la toma de decisión del grupo en reuniones de negocio.

1.2.13.3. HERRAMIENTAS DE MANEJO Y PARTICIPACIÓN DE LA EMPRESA

Estas herramientas ayudan en el manejo y control de las actividades del grupo.

- **Calendarios y Programación de Tareas.** El software de gerencia permite realizar electrónicamente calendarios de actividades y programar las tareas de cada grupo de trabajo, así como también mantener un libro de citas y lista de contactos, lo que le permitirá a cada miembro llevar un control de su tiempo y evitar olvidos involuntarios a reuniones ya confirmadas.
- **Manejo de Tareas y Proyectos** Estas herramientas producen horarios para proyectos, informes y recordatorios automáticos de las fechas debidas para realización de cada tarea, organigramas, etc.
- **Sistemas de Circuito de Producción.** Se relacionan con la gerencia de la tarea y del proyecto. Los trabajadores adquieren el conocimiento de

cómo colaborar para lograr y para manejar tareas estructuradas dentro de un proceso basado en el conocimiento del negocio.

- **Manejo de la Información.** Durante muchos años podemos manejar datos y ponerlos en informes, pero hacerlos verdaderamente útiles es una tarea que consiste en interpretarlos y hacer algo con ellos. Estas herramientas almacenan la información y crean una base con información estratégica del negocio que se compartirá dentro de la organización.

1.3. MODELO DE ENTREVISTA QUE PUEDE SER REALIZADA A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS

Nombre:.....

Profesión:.....

1. ¿Qué significa para usted el e-business? _____

2. ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para trabajar en e-business

3. ¿Qué seguridades se deben tomar? _____

4. ¿Que información se debe manejar en el entorno e-business

5. ¿Cree usted que existe algún método que sea mas efectivo.
¿Cuál?

6. ¿Cree usted que nuestro medio esta preparado para trabajar
con este sistema?. Si/No. ¿Por qué?

7. Ha tenido alguna experiencia a través de e-business

1.4. CONCLUSIONES

- Una estrategia es un conjunto de principios que determinan acciones específicas y decisiones que se diseñan para lograr ciertos objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- La Ciberestrategia permite tanto la interacción y retroalimentación oportuna “cliente-consumidor” como la comercialización de los productos, dentro de un llamado ambiente virtual donde se desarrollan estrategias y tácticas diferentes a las convencionales, para la operación de las redes electrónicas de información y relación: Internet, Extranet e Intranet.
- La Internet son redes para el público en general.
- La Extranet son redes para un público selecto como clientes, proveedores y socios.
- La Intranet son redes para comunicarse sólo con el personal de la empresa.
- El Modelo de Ciberestrategia permite estructurar cada una de las tecnologías del Internet en tres etapas: Presentación, Interacción y Representación.
- Etapa de Presentación: Etapa en la que se publica información con el objetivo de:
 - Ofrecer imagen
 - Compartir conocimientos y valores
 - Permitir el acceso a información
 - Ilustrar acerca de productos y servicios

- Etapa de Interacción: Etapa en la que se supone la existencia de un canal de comunicación entre dos vías.
- Etapa de Representación: En esta etapa la empresa mejora o reemplaza algunas de las actividades que realiza.
- Aspecto Comercial de la Internet
 - Etapa de Presentación
 - La Internet se ha convertido en los actuales momentos en una inversión que todo negocio debe realizar.
 - Es un directorio internacional que facilita el acceso a información de la empresa.
 - Permite a los usuarios comparar unos proveedores con otros.
 - Etapa de Interacción
 - Crea un agente de ventas eficaz
 - Crea un canal de comunicación a un costo bajo
 - Reduce costos de comunicación y actualización de información de los clientes
 - Etapa de Representación
 - Reduce costos en ventas
 - La empresa ofrece un valor agregado al cliente
 - Permite justificar y poner en claro de que manera se hacen los negocios.

- Aspecto Comercial de la Extranet
 - Etapa de Presentación
 - Ofrece una ventaja competitiva y genera lealtad
 - Reduce costos de comunicación con otras empresas
 - Etapa de Interacción
 - Investigación de mercado y pruebas de producto a un costo conveniente.
 - Servicios a Bajos Costos
 - Actividades de promoción a un costo económico.
 - Etapa de Representación
 - Investigación de mercado y pruebas de producto a un costo conveniente.
 - Servicios a Bajos Costos
 - Actividades de promoción a un costo económico.
 - Sus competidores no pueden explorar abiertamente sus procesos de negocios.
 - Establecer relaciones de trabajo más eficientes y profundas
 - Automatizar tareas que son repetitivas como pedidos, órdenes de compra, etc.
- Aspecto Comercial de la Intranet
 - Etapa de Presentación
 - Difusión de un mensaje más consistente.
 - Centralización de la Comunicación Empresarial

- Comunicación de mayor calidad.
- Etapa de Interacción
 - La cultura de la empresa puede ser modificada sin perder el control ni la capacidad de manejo
 - Incrementa los índices de productividad.
 - Todos “hablan el mismo lenguaje”.
- Etapa de Representación
 - Gran reducción de costos en ventas.
 - Valor agregado para el cliente final.
 - Racionalización y depuración de los procesos y procedimientos internos.
- El E-Business se define como el uso de las tecnologías de la Internet para desarrollar los procesos de negocio, comercio electrónico, comunicaciones y colaboración dentro de la empresa con los empleados, con los clientes o con los proveedores.
- Las aplicaciones del E-business están basadas en la Internet, Intranets y Extranets, que permiten la comunicación y colaboración en la empresa, el comercio electrónico y los sistemas de negocios internos.
- Las aplicaciones de la Internet en los negocios incluyen las comunicaciones, el comercio electrónico, y alianzas estratégicas de negocios.
- La importancia de la Internet en los negocios radica en:
 - Generar nuevos réditos en ventas en línea.

- Reducir costos a través de ventas y soporte a clientes en línea.
 - Reclutar nuevos clientes vía la comercialización web, publicidad y ventas en línea..
 - Incrementar la lealtad de los clientes existentes vía servicio y soporte web.
 - Desarrollar nuevos mercados web y canales de distribución para los productos existentes.
 - Desarrollar información de nuevos productos accesibles en la web.
-
- Los Portales de Información de la Empresa son una tendencia cada vez más utilizada en el diseño y despliegue de intranets en los negocios.
 - Las aplicaciones de la Intranet en los negocios incluyen la comunicación y colaboración, publicaciones web y operación y control de negocios.
 - La arquitectura de la tecnología de una Intranet está compuesta por los web browser, software del servidor, motores de búsqueda, herramientas de la web y software de control y manejo de redes.
 - La importancia de la Intranet en los negocios radica en:
 1. Ahorro de Costos de Publicación
 2. Las ventajas compensan a las limitaciones
 - Las extranets permiten el acceso de clientes, proveedores, consultores, subcontratistas, etc. a sitios web seleccionados de la intranet y otras bases de datos.
 - La importancia de las extranets en los negocios radica en:
 1. La tecnología de las web browser permite un acceso más rápido y fácil.

2. La compañía puede ofrecer a sus socios nuevos tipos de servicios interactivos a través de la web.
 3. Son otro camino que un negocio puede desarrollar como una estrategia para relacionarse con sus clientes y proveedores.
 4. Facilita el desarrollo interactivo de un producto en línea y su comercialización.
- Las computadoras y las redes de telecomunicaciones permiten que los usuarios puedan trabajar juntos en equipos virtuales sin consideración alguna de apremios de tiempo, localización física o límites de organización.
 - Un sistema de participación es un sistema de información de la empresa. Por lo tanto, utiliza el hardware, el software, datos, y recursos de red para apoyar la comunicación, la coordinación, y la colaboración entre los miembros de los equipos y los grupos de trabajo del negocio
 - Los Grupos de Objetos o Groupware es el software que permite a múltiples usuarios, compartir información el uno con el otro y trabajar en forma conjunta en diferentes proyectos
 - Los Grupos de Objetos se clasifican en:
 1. Herramientas de Comunicación Electrónica: Correo Electrónico, Teléfono y Fax de la Internet, Publicaciones Web
 2. Herramientas de Conferencia Electrónica: Comunicación de Voz y Datos, Videoconferencia, Teleconferencia, Foros de Discusión, Sistemas de Chat, Sistemas de Reunión Electrónica
 3. Herramientas de Manejo y Participación de la Empresa: Calendarios y Programación de Tareas, Manejo de Tareas y Proyectos, Sistemas de Circuito de Producción, Manejo de la Información

CAPITULO II

DISEÑO DEL MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA CASA FLORES

Una vez que hemos revisado conceptos teóricos referentes a la Ciberestrategia, el Modelo y el E-business, en el presente capítulo aplicaremos el Modelo de Ciberestrategia para cada tecnología y en cada una de las etapas, según las necesidades y las proyecciones de nuestra empresa.

2.1. INTERNET.

2.1.1. ETAPA DE PRESENTACIÓN

- ¿Quién es y por qué tiene credibilidad?
 - Historia de la Empresa. Poner a disposición de nuestros clientes en general, una reseña histórica de CASA FLORES, la fecha en la que fue creada, su fundador, los productos que vendía, qué mercado abarcaba, como ha ido creciendo a través del tiempo, etc. De tal manera que esto les permita tener una idea de cómo se ha mantenido en el mercado y de la estabilidad y seriedad de la empresa.
- ¿Qué productos y servicios vende?
 - Catálogos electrónicos. Para indicar las diferentes líneas de productos y servicios que CASA FLORES pone a disposición de sus clientes.
- ¿Por qué usted?. Su pericia/enfoque/valor a cambio de dinero; su propuesta única de ventas.
 - Notas de clientes frecuentes. Publicar las experiencias que han tenido algunos de nuestros clientes al comprar productos y servicios de CASA FLORES, en relación con la competencia.

- ¿Por qué regresar y visitamos de nuevo?
 - Catálogos Electrónicos. CASA FLORES dispone de productos de máxima calidad y de prestigio reconocido en el mercado, lo cual se podrá verificar a través de nuestros catálogos.
 - Galería de Fotos. Esto permitirá que nuestros clientes puedan observar la calidad de nuestro trabajo en lo que se refiere a instalación de rieles, alfombras y confección de cortinas.

2.1.2. ETAPA DE INTERACCIÓN

- ¿Por qué comunicarse con nosotros?
 - Utilizar mecanismos sencillos de respuesta. Brindarles a nuestros clientes respuestas sencillas, comprensibles y que puedan ayudarles a tomar una decisión inmediata.
- ¿Qué producto se adapta mejor a mis necesidades?
 - Arbol de Decisiones. Estructurar un árbol de decisiones de tal manera que podamos guiar a nuestro cliente hacia el producto que más se ajusta a sus necesidades.
- ¿Cómo puede usted resolver algunas de mis necesidades?
 - Suscripciones por correo electrónico. De tal manera que podamos mantener una lista de nuestros clientes y los requerimientos de cada uno.

- Servicio al cliente en línea. Este servicio permitirá mejorar la atención a nuestros clientes permanentes, y también la captación de nuevos clientes, porque podremos darles la información que ellos necesiten en ese mismo momento.
- Mecanismos de Votación. Nuestros clientes podrán escoger el producto que más satisfaga sus necesidades en cuanto a calidad y precio, de tal manera que podamos darnos cuenta de la aceptación de cada uno dentro del mercado.

2.1.3. ETAPA DE REPRESENTACIÓN

- ¿Cómo puedo hacer negocios con su empresa?
 - Presentaciones en audio o video de la empresa y nuestros productos. De esta forma daremos a conocer la diversidad de nuestros productos sin necesidad de contar con un vendedor.
 - Sistema de pedidos y cotización en línea. Una vez que sepan y conozcan los productos que disponemos, podrán realizar sus pedidos y cotizaciones en ese momento, sin tener que trasladarse a nuestros locales o esperar a que un agente los visite.

2.2. EXTRANET DIRIGIDO A CLIENTES

2.2.1. ETAPA DE PRESENTACIÓN

- ¿Le gustaría asomarse tras la puerta?
 - Política de la Empresa. Dar a conocer en breves rasgos acerca de la política que CASA FLORES viene manejando en relación con nuestros clientes, distribuidores y subdistribuidores, de tal manera que adquieran la confianza necesaria para realizar negocios con nosotros.

- ¿Por qué debe ser leal a nuestra empresa?
 - Noticias. Mantener siempre informado a nuestros clientes de los sucesos que acontecen a nuestro alrededor, de tal forma que a más de obtener información de nuestra empresa y sus productos, puedan también tener otro tipo de información.
 - Premios. Implementar una política de premios para nuestros clientes.

- ¿Qué productos y servicios vendemos y buscamos vender?
 - Catálogos.
 - Ofertas especiales. Indicar qué productos se encuentran en oferta.
 - Plan de Incrementación de Nuevos Productos. Dar a conocer nuevos productos que la empresa piensa incrementar en cada una de nuestras líneas.

- ¿Por qué regresar a visitarnos?
 - Novedades. El mantener una información permanentemente actualizada hará que nuestros clientes regresen a visitarnos.
 - Ofertas especiales. El cliente siempre busca lo más conveniente para su bolsillo, de tal manera que las ofertas son una razón muy importante para visitarnos constantemente.
 - Actualización de Nuevos Productos para Clientes. Indicar los nuevos productos que están ya a la venta en nuestros locales.

2.2.2. ETAPA DE INTERACCIÓN

- Opine acerca de nuestro servicio
 - Manejo de Quejas o Sugerencias. Nuestros clientes podrán darnos sus sugerencias y quejas en cuanto al servicio que estamos prestando, en un espacio destinado para esto, lo que nos ayudará a evaluar a nosotros mismos y poder corregir a tiempo nuestras falencias.
- ¿En qué podemos servirle?
 - Arbol de decisiones. Estructurar un árbol de decisiones de tal manera que podamos guiar a nuestro cliente hacia el producto que más se ajusta a sus necesidades.

- ¿Cómo puede usted resolver algunas de mis necesidades específicas?
 - Suscripciones por correo electrónico. De tal manera que podamos mantener una lista de nuestros clientes y los requerimientos de cada uno, con el objetivo resolver de manera inmediata las necesidades que puedan presentar.

- ¿Cómo le brindamos más ayuda?
 - Soporte al cliente en línea. El cliente sentirá, que es importante para nosotros brindarle nuestra ayuda de manera inmediata.

2.2.3. ETAPA DE REPRESENTACIÓN

- ¿Cómo hago negocios con su empresa?
 - Sistema de pedidos y cotización en línea. Para que exista una comunicación mucho más directa entre nosotros y nuestros clientes.

2.3. EXTRANET DIRIGIDO A PROVEEDORES

2.3.1. ETAPA DE PRESENTACIÓN

- ¿Por qué debe ser leal a nuestra empresa?
 - Política de Proveedores. Indicar cual es la política que se maneja en relación a nuestros proveedores, de tal manera que les brindemos seguridad.

- ¿Cómo puede participar más con nosotros?
 - Necesidades del Proveedor. Mantener un vínculo con nuestros proveedores de tal manera que podamos saber cuales son sus necesidades.

- ¿Por qué regresar a visitamos?
 - Actualización de nuevos productos de los proveedores. Es importante informarnos de los nuevos productos que disponen nuestros proveedores.
 - Ofertas Especiales. Conocer las ofertas que nuestros proveedores han puesto a disposición de sus clientes.

2.3.2. ETAPA DE INTERACCIÓN

- Infórmenos en qué puede servirnos

- Actualización de proveedores. Para conocer quienes pueden brindarnos su servicio.
- Cambios en sus precios
 - Actualización de los registros de proveedores. De tal manera que podamos saber inmediatamente si existen variaciones en los precios de los productos.
- Diga qué opina de nosotros
 - Mecanismos de Votación. Establecer mecanismos de votación para saber que opinan los proveedores acerca de nuestra empresa.
- Comuníquese con nosotros
 - Servicio al Proveedor en línea. Comunicarnos con nuestros proveedores a través de servicios en línea.

2.3.3. ETAPA DE REPRESENTACIÓN

- Permítanos servirle.
 - Intercambio Electrónico de Datos. Establecer un intercambio de información entre nuestros proveedores y la empresa.
- ¿Cómo puede usted pedir productos y servicios por un medio electrónico y de manera automática?
 - Compras Automáticas. Poder realizar compras automáticas con nuestros proveedores.

2.4. INTRANET.

2.4.1. ETAPA DE PRESENTACIÓN

- ¿Quiénes somos?
 - Historia de la Empresa. Poner a disposición de nuestros clientes en general, una reseña histórica de CASA FLORES, la fecha en la que fue creada, su fundador, los productos que vendía, qué mercado abarcaba, como ha ido creciendo a través del tiempo, etc. De tal manera que esto les permita tener una idea de cómo se ha manteniendo en el mercado y de la estabilidad y seriedad de la empresa.

- ¿Cómo nos desempeñamos?
 - Resultados de las Ventas. Mantener informados a nuestros empleados de los resultados de las ventas y de la situación financiera de la empresa.

- ¿Qué productos y servicios vendemos?
 - Catálogos Electrónicos.
 - Características de productos. Permitir que nuestros vendedores tengan acceso a información de nuestros productos.

- ¿Qué nos hace ser especiales?
 - Información consolidada de investigación de mercados. De tal manera que se pueda comparar los servicios que CASA FLORES proporciona en relación a otras empresas.

- ¿Qué está sucediendo?
 - Actualización de nuevos productos. Informar a nuestros empleados los nuevos productos que disponen nuestros proveedores y sus ventajas.
 - Promociones y Ofertas.
- ¿Quién usa qué en nuestra empresa?
 - Disponibilidad de autos. Indicar quienes tienen la autorización para poder utilizar los vehículos de la empresa.
 - Asignación de recursos. Indicar quienes son los encargados de distribuir materiales en cada oficina o en cada sucursal.
- ¿Quién es quién en la compañía?
 - Directorio electrónico. Mantener un Directorio Electrónico de todo el personal de la empresa y de los cargos que ocupan cada uno.
- ¿Qué trabajos están disponibles?
 - Disponibilidad de Trabajo. Dar a conocer a nuestros empleados la existencia de vacantes.
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
 - Lista de Clientes. Indicar los clientes de nuestra empresa con valores de ventas anuales, de tal manera que los empleados puedan saber quienes son nuestros clientes frecuentes.

2.4.2. ETAPA DE INTERACCIÓN

- ¿Qué piensa el público de la compañía?
 - Cuestionario a los empleados. De tal manera que podamos saber que opinan acerca de la empresa.
 - Quejas y Sugerencias. Asignar un espacio para que emitan quejas y sugerencias que crean convenientes y que puedan ayudar a la empresa a mejorar la calidad de su servicio.

- ¿Cómo nos desempeñamos?
 - Resultados de las ventas. Mantener un informe mensual de las ventas realizadas en cada local y cuadros comparativos de los movimientos de cada producto, lo que nos ayudará a tener una visión objetiva de cómo estamos desempeñándonos en el mercado.

- ¿Qué productos y servicios podemos vender?
 - Sugerencias de los empleados. Nuevos productos que podamos vender.

- ¿Cómo podemos mejorar nuestros negocios?
 - Sugerencias de los empleados. Ideas de los empleados en relación a estrategias que podamos utilizar para mejorar nuestras ventas.

- ¿Qué hacen los competidores?
 - Actividad de los competidores. Mantener informados a los empleados acerca de las actividades que realizan nuestros competidores, para conocer en donde estamos fallando.

- ¿Qué está sucediendo?
 - Boletines de Información. Informar a los empleados de lanzamientos de catálogos a los que puedan asistir o en los que la empresa esta involucrada.

- ¿Qué lugar ocupa cada persona en la compañía?
 - Diarios en red. Mantener un diario de cada empleado, con sus datos personales, sus estudios, su desarrollo dentro de la empresa y sus capacidades.

- ¿Qué sucede con nuestros clientes?
 - Publicación de las ventas. Publicar las ventas realizadas a nuestros clientes para conocer como esta su movimiento.

2.4.3. ETAPA DE REPRESENTACIÓN

- ¿Cómo trabajar a distancia?
 - Sistemas de Ordenes y Cotizaciones en Línea . De tal manera que podamos optimizar tiempo y trabajo de cada departamento involucrado.
 - Apoyo en la Toma de decisiones por parte de la Administración

2.5. CONCLUSIONES

Una vez aplicado el Modelo de Ciberestrategia, obtenemos el siguiente diseño:

MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE “CASA FLORES”

	INTERNET	EXTRANET	INTRANET
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la Compañía • Catálogos Electrónicos • Notas de Clientes Frecuentes • Galería de Fotos 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de la empresa • Noticias • Premios • Catálogos Electrónicos • Ofertas Especiales • Plan de Incrementación de Nuevos Productos • Novedades • Necesidades de los Proveedores • Actualización de Nuevos Productos para Clientes • Actualización de Nuevos Productos de los Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la Empresa • Resultados de Ventas • Catálogos Electrónicos • Características de Productos • Información consolidada de investigación de mercado • Actualización de nuevos productos • Promociones y Ofertas • Disponibilidad de Autos • Asignación de Recursos • Directorio electrónico de empleados. • Disponibilidad de Trabajo • Lista de Clientes
Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos sencillos de respuesta • Arbol de Decisiones • Suscripciones por Correo Electrónico • Servicio al Cliente en Línea • Mecanismos de Votación 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Quejas y Sugerencias • Arbol de Decisiones • Suscripciones por Correo Electrónico • Soporte al Cliente en Línea • Actualización de Registros de Proveedores • Mecanismos de Votación • Servicio al Proveedor en Línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a los empleados • Quejas y Sugerencias • Resultados de las Ventas • Actividad de los Competidores • Boletines de Información • Publicación de las Ventas
Representación	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones en audio o video de la 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Pedidos y Cotización en Línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Ordenes y Cotizaciones en

	empresa y nuestros productos • Sistema de Pedidos y cotización en línea	• Intercambio Electrónico de Datos • Compras Automáticas	Línea • Apoyo en la Toma de decisiones por parte de la Administración
--	--	---	--

CAPITULO III

ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DISEÑADO

En el presente capítulo analizaremos diferentes alternativas para implementar el Diseño del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de Casa Flores, tomando como referencia principal el costo-beneficio que presenten cada una.

3.1. DESARROLLO PROPIO

El desarrollo del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de Casa Flores por parte del negocio, le representa una inversión económica en hardware, software y personal, ya que actualmente la empresa no dispone de una infraestructura informática que lo permita.

En lo que respecta a hardware y software analizaremos las cotizaciones que se han solicitado a diferentes empresas y en lo concerniente al tiempo y personal lo determinaremos basándonos en el siguiente cuadro:

MODULOS	PERSONAL		TIEMPO EN MESES
	ANALISTAS DE SISTEMAS	PROGRAMADORES	
Compras	1	2	2
Inventarios	1	2	5
Clientes	1	2	5
Recursos Humanos	2	2	6
Producción	2	2	7
Financiero	2	2	7

3.1.1. HARDWARE

Casa Flores deberá adquirir el siguiente hardware:

- 8 Computadores Personales
 - Procesador PENTIUM IV 3.0 GHZ
 - Disco Duro 80 GB
 - Memoria RAM 512 MB
 - Tarjeta de Red 10/100
 - Faxmodem 56K
 - CDWRITTER

Monitor 15"

Teclado

Ratón

Parlantes

Micrófono

1	Impresora Láser
1	Scanner A4
1	Hub
1	Cámara Digital
1	Herramientas y Materiales
1	Modem para Internet

En base a estas características y a las cotizaciones solicitadas se ha elaborado el siguiente cuadro comparativo:

EMPRESA	Fusión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Computador Personal	780.00	693.17	717.92
Impresora Láser	132.00	143.66	143.05
Scanner A4	59.00	60.35	57.16
Hub/Switch		23.33	28.00
TOTAL \$	971.00	<u>920.51</u>	946.13

Tomando en consideración costos y garantías, la oferta más conveniente es la de Salvador Pacheco Mora. Por lo tanto la inversión, en hardware es la siguiente:

CANT.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
8	Computadores Personales	\$ 693.17	\$ 5,545.36
1	Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66
1	Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35
1	Switch	\$ 23.33	\$ 23.33
1	Cámara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34
	Herramientas y Materiales	\$ 250.00	\$ 150.00
1	Modem para Internet	\$ 100.00	\$ 100.00
	TOTAL		\$ 6,447.04

3.1.2. SOFTWARE

Dentro del Software tenemos:

- Sistema Operativo Windows XP
- Utilitarios (Microsoft Office)
- Servicio de Internet
- Oracle

EMPRESA	Fusión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Licencia Windows XP Professional	167.99	206.67	184.80
Office Professional 2003 OEM	362.10	785.12	401.68
TOTAL \$	<u>530.09</u>	991.79	586.48

La oferta de software que recomendamos es la de Fuzion Informática.

En cuanto a las licencias de Oracle, Palacios Software nos proporcionó la siguiente cotización:

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	IMPUESTOS 22%	VALOR TOTAL
1 Oracle Database Standard Edition One	\$ 4,995.00	\$ 1,098.90	\$ 6,093.90
1 Oracle Internet Developer Suite	\$ 5,000.00	\$ 1,100.00	\$ 6,100.00
Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 2,198.90		\$ 2,198.90
1 Oracle Application Server (Java Edition)	\$ 5,000.00	\$ 1,100.00	\$ 6,100.00
1 Licencias para Desarrolladores	\$ 149.00	\$ 32.78	\$ 181.78
Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 1,263.90		\$ 1,263.90
Paquetes de CD	\$ 270.00		\$ 270.00
		TOTAL	\$ 22,208.48

El Servicio de Internet se contratará con Etapatelecom, quien nos ofrece Internet Banda Ancha durante las 24 horas del día por \$45.00 mensuales.

La inversión en software es la siguiente:

CAN.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
1	Licencia Windows XP Prof.	\$ 167.99	\$ 167.99
1	Licencia Microsoft Office Prof	\$ 401.68	\$ 401.68
	Servicio de Internet	\$ 180.00	\$ 180.00
1	Oracle Database Standard Edition One	\$ 6,093.90	\$ 6,093.90
1	Oracle Internet Developer Suite	\$ 6,100.00	\$ 6,100.00
	Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 2,198.90	\$ 2,198.90
	Oracle Application Server (Java Edition)	\$ 6,100.00	\$ 6,100.00
1	Licencias para Desarrolladores	\$ 181.78	\$ 1,272.46
	Paquetes de CD	\$ 270.00	\$ 270.00
	Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 1,263.90	\$ 1,263.90
		TOTAL	\$ 24,048.83

3.1.3. PERSONAL

El personal involucrado para el desarrollo constará de cuatro Analistas de Sistemas y cuatro Programadores, con una remuneración mensual de \$1,200.00 y \$800.00 respectivamente.

El perfil que deberán cumplir es el siguiente:

- Analistas de Sistemas
 - Experiencia en Desarrollo de Proyectos
 - Manejo de Herramientas para Proyectos
 - Conocimiento de Base de Datos Oracle
 - Manejo de Herramientas de Desarrollo de Internet

- Programadores
 - Experiencia en programación con herramientas Oracle
 - Experiencia en programación Java
 - Manejo de Base de Datos Oracle

El costo de la inversión en el personal lo definiremos según el cronograma de actividades.

3.1.4. SUMINISTROS DE OFICINA

Para suministros de oficina e imprevistos, calculamos alrededor de \$200.00.

3.1.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En breve síntesis, la información que se procederá a recopilar y estructurar dentro de cada una de las etapas, para los diferentes módulos es la siguiente:

- Historia de la Empresa: Realizaremos una breve investigación de cómo la empresa se ha ido desarrollando desde sus inicios hasta la presente fecha, para lo cual entrevistaremos al Gerente General y Fundador el Señor Carlos Flores.
- Política de la empresa. Estableceremos mediante entrevistas las políticas que la empresa tiene en lo que se refiere a precios de venta al público, descuentos, créditos y formas de pago.
- Clasificación de productos por líneas. Para la elaboración de lo que son los catálogos electrónicos se tomarán fotos digitales de nuestros productos, para lo cual se clasificarán previamente de acuerdo a su línea, de la siguiente manera:

PRODUCTOS

<u>COLCHONES</u>	DIMENSIONES
CHAIDE Y CHAIDE	
SEMIORTOPEDICO	
ACOLCHADO	0.90 X 15
	1.05 X 15
	1.05 X 20
	1.20 X 15
	1.35 X 15
	1.35 X 20
ORTOPEDICO	
PRENSADO	0.90
	1.05
	1.35
	1.60 X 2.00
STANDARD CONFORT	
	1.05 X 23
	1.05 X 28
	1.35 X 23
	1.35 X 28
ROYAL CONFORT	
	1.05 X 23
	1.35 X 23
IMPERIAL	
	0.90
	1.05
	1.35
SUAVE BRISA	
	0.90
	1.05
	1.20
	1.35
	1.60 X 2.00
CONTINENTAL DE LUJO	
	1.05
	1.35
	1.5
	1.60 X 2.00
	2.00 X 2.00

	RESTAPEDIC	1.54 X 2.05
		1.05
		1.35
		1.60 X 2.00
		2.00 X 2.00
	CONFOREX TELA NACIONAL	1.35
		1.60 X 2.00
		2.00 X 2.00
	CONFOREX TELA IMPORTADA	1.35
		1.60 X 2.00
		2.00 X 2.00
	SUPER POSTURE	0.90
		1.05
		1.35
		1.60 X 2.00
	BASES GENERALES	1.05
		1.35
		1.60
RESIFLEX		
	PREMIUN	0.90
		1.05
		1.35
	SATISFACCION DE LUJO	0.90
		1.05
		1.35
	CINCO ESTRELLAS	1.35
	SOÑADORA	1.35
		1.60
		2.00
	SOÑADORA PLUS	1.35
		1.60

	2.00
CONFORT SILVER	1.35
	1.60
	2.00
CONFORT GOLD	1.35
	1.60
	2.00
SATISFACCION ALGODÓN	1.05
	1.35
SUPERFLEX	1.05
	1.35
	1.60
	2.00
MILENIUM	1.35
	1.60
BOX	
SATISFACCION DE LUJO	1.35
SATISFACCION ALGODÓN	1.35
SUPERFLEX	1.35
MILENIUM	1.35
CINCO ESTRELLAS	1.35
SOÑADORA	1.35
SOÑADORA PLUS	1.35
CONFORT SILVER	1.35
CONFORT GOLD	1.35

TAPICES

GOBELINOS
CHENILLA
YUTES
DAMASCOS
IMPORTADOS

ALFOMBRAS

ALTO TRAFICO
ZEUS
CONQUEROR
SP515

	DAMASCOS	
<u>TELAS</u>		
<u>PLASTICOS</u>	POLIETILENO TRANSPARENTE INVERNADERO	
<u>ESPONJAS</u>	GRIS BLANCA CELESTE NEGRA	
<u>ACCESORIOS</u>		
	TUBOS DE CORTINA DORADO	1 1/2" 1" " " -
	TERMINALES DE TUBO	1 1/2" 1" " " -
	SOPORTES	
	SIMPLES Y DOBLES	1 1/2" 1" " " -
	PLAFONES	1 1/2" 1" " " -
	RIELES CORREDERAS SOPORTES	

PRODUCCION

CONFECCION DE CORTINAS
INSTALACION DE CORTINAS
INSTALACION DE ALFOMBRAS
RIBETEADO DE ALFOMBRAS

- Notas de Clientes Frecuentes: Se realizarán entrevistas a un grupo de clientes que han trabajado con nuestra empresa durante largo tiempo, para que nos den su opinión acerca de la calidad de productos y servicios que han obtenido de CASA FLORES .
- Galería de Fotos: Para nuestra galería digital se tomarán fotos de lugares en donde CASA FLORES ha tenido la oportunidad de servir, ya sea con instalación de cortinas, suministro de colchones, etc.
- Noticias. Se definirá un espacio para dar a conocer los sucesos más importantes de nuestra ciudad. Este espacio tendrá que ser retroalimentado constantemente cuando el proyecto este en funcionamiento.
- Premios, Ofertas Especiales, Plan de Incrementación de Nuevos Productos, Novedades. Estos espacios serán constantemente actualizados puesto que nos sirven como estrategias hacia nuestros clientes.
- Necesidades de los Proveedores. Mantendremos una base de datos de nuestros proveedores en donde se les permita almacenar sus criterios y necesidades. Para el ingreso de este tipo de información tendrán acceso únicamente ellos y viceversa.
- Actualización de Nuevos Productos para Clientes. Nuestros clientes podrán revisar datos sobre los nuevos productos que disponemos.
- Actualización de Nuevos Productos de los Proveedores. De la misma manera nuestros proveedores a través de la extranet nos permitirán revisar en sus bases de datos.

- Resultados de Ventas. La información de las ventas se pondrá a disposición del personal administrativo del negocio, de tal manera que puedan realizar los reportes que crean necesarios para las tareas que desarrollen cada uno de ellos.
- Características de Productos. Las características de cada uno de nuestros productos se detallarán en nuestros catálogos electrónicos.
- Información consolidada de investigación de mercado. Se pondrá a disposición los resultados de investigaciones de mercado realizadas desde nuestras páginas.
- Disponibilidad de Autos, Asignación de Recursos. En nuestras bases de datos de empleados se determinarán quienes pueden disponer de automóviles de trabajo y quienes están autorizados a proporcionar recursos a las diferentes áreas de trabajo, esta información estará únicamente al alcance de los empleados y administrativos del negocio.
- Directorio electrónico de empleados. Se pondrá a disposición de los empleados del negocio un directorio electrónico del personal que puedan actualizar constantemente.
- Disponibilidad de Trabajo. A través de la intranet se dará a conocer a todos los empleados si existe vacantes en alguna área de trabajo.
- Lista de Clientes. De la misma manera se mantendrá un listado de nuestros clientes disponible para el personal.
- Mecanismos sencillos de respuesta.
- Árbol de Decisiones. El árbol se dividirá en tantas ramas como clasificación tenga una línea de producto, con lo que facilitaremos a

nuestros clientes la selección del mismo. De la misma manera que actuaremos con nuestros proveedores.

- Suscripciones por Correo Electrónico. Mantendremos una base de suscripciones de correo electrónico, ya sean de clientes constantes o posibles clientes. Esta información estará disponible tanto en la extranet como en la Internet.
- Servicio al Cliente en Línea. Proporcionaremos un servicio de asistencia en línea destinando una persona para que se encargue de resolver los problemas que presenten, nuestros clientes. De la misma manera nuestros proveedores nos proporcionarán este mismo servicio.
- Mecanismos de Votación. Los mecanismos de votación estarán dirigidos para seleccionar cual es el producto de mayor acogida dentro del mercado. Esta información estará a disposición de nuestros clientes exclusivamente.
- Manejo de Quejas y Sugerencias. Esta información será ingresada por nuestros clientes.
- Actualización de Registros de Proveedores. Podremos actualizar nuestros pedidos, y saber si están en proceso de despacho o no.
- Servicio al Proveedor en Línea. El proveedor podrá asistirse del movimiento que tiene la mercadería que nos han despachado y su correspondiente cancelación.
- Cuestionario a los empleados. Los cuestionarios serán únicamente manipulables en la intranet.
- Actividad de los Competidores.

- Boletines de Información. Los boletines serán constantemente actualizados en nuestras páginas.
- Publicación de las Ventas. Las ventas se publicarán por períodos semanales, mensuales, semestrales y anuales.
- Sistema de Pedidos y cotización en Línea. Esta información será actualizada tanto por nuestros empleados como por nuestros clientes, de tal manera que se pueda dar un continuo seguimiento de los pedidos que nuestros clientes realizan y de las cotizaciones emitidas hacia ellos.
- Sistema de Pedidos y Cotización en Línea. De la misma manera podremos dar un seguimiento de los pedidos y cotizaciones solicitadas a nuestros proveedores.
- Intercambio Electrónico de Datos. Se darán los respectivos permisos para que dentro del negocio los empleados puedan intercambiar datos que sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- Compras Automáticas. Las web transaccionales permitirán actualizar en línea las compras y ventas que se realicen en cada uno de los locales.
- Sistemas de Ordenes y Cotizaciones en Línea. Las órdenes en línea serán actualizadas por nuestros clientes y por los empleados del negocio.
- Apoyo en la Toma de decisiones por parte de la Administración. Los informes que se emitan desde todos los locales vía tecnología intranet o extranet, serán un apoyo en la toma de decisiones.

ONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MODULOS	TIEMPO EN MESES										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
COMPRAS	A1	P1-P2									
INVENTARIOS	A2	A2	P1-P2	P1-P2	P1-P2						
CLIENTES		A1	A1	P3-P4	P3-P4	P3-P4					
RECURSOS HUMANOS			A2-A3	A2-A3	A2-A3	P1-P2	P1-P2	P1-P2			
PRODUCCION				A1-A4	A1-A4	A1-A4	P3-P4	P3-P4	P3-P4	P3-P4	
FINANCIERO						A2-A3	A2-A3	A2-A3	P1-P2	P1-P2	P1-P2

A1 = Analista 1
A2 = Analista 2
A3 = Analista 3
A4 = Analista 4

P1 = Programador 1
P2 = Programador 2
P3 = Programador 3
P4 = Programador 4

En el siguiente cuadro establecemos el valor correspondiente al personal, estableciendo el tiempo de servicio de cada persona, según el cronograma presentado.

La renumeración mensual fue establecida a través de una serie de entrevistas a profesionales que se encuentran desarrollando aplicaciones Oracle en nuestro medio como: Ing. Fabricio Palacios (Palacios Software), Ing. Geovanny Chasifan (Universidad Politécnica Salesiana), Ing. Alex Miranda (Coralcentro).

CARGO	TIEMPO DE SERVICIO	REMUNERACION MENSUAL	TOTAL
Analista 1	6	\$ 600.00	\$ 3,600.00
Analista 2	8	\$ 600.00	\$ 4,800.00
Analista 3	6	\$ 600.00	\$ 3,600.00
Analista4	4	\$ 600.00	\$ 2,400.00
Programador1	10	\$ 400.00	\$ 4,000.00
Programador2	10	\$ 400.00	\$ 4,000.00
Programador3	7	\$ 400.00	\$ 2,800.00
Programador4	5	\$ 400.00	\$ 2,000.00
TOTAL			\$ 27,200.00

3.1.6. PRESUPUESTO DE INVERSION PARA LA ETAPA DE DESARROLLO DEL MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE CASA FLORES

HARDWARE			\$ 6,447.04
8 Computadores Personales	\$ 693.17	\$ 5,545.36	
1 Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66	
1 Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35	
1 Switch	\$ 23.33	\$ 23.33	
1 Cámara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34	
Herramientas y Materiales	\$ 250.00	\$ 150.00	
1 MODEM para Internet	\$ 100.00	\$ 100.00	
SOFTWARE			\$ 24,048.83
1 Licencia Windows XP Prof.		\$ 167.99	
1 Licencia Microsoft Office Prof		\$ 401.68	
Servicio de Internet		\$ 180.00	
1 Oracle Database Standard Edition One		\$ 6,093.90	
1 Oracle Internet Developer Suite		\$ 6,100.00	
Primer año de Soporte y Actualización del Producto		\$ 2,198.90	
1 Oracle Application Server (Java Edition)		\$ 6,100.00	
7 Licencias para Desarrolladores	\$ 181.78	\$ 1,272.46	
Paquetes de CD		\$ 270.00	
Primer año de Soporte y Actualización del Producto		\$ 1,263.90	
SERVICIO INTERNET			\$ 495.00
Costo mensual		\$ 45.00	
Tiempo (meses)	*	11	
RECURSOS HUMANOS			\$ 27,200.00
SUMINISTROS			\$ 200.00
Varios		\$ 100.00	
Imprevistos		\$ 100.00	

TOTAL PRESUPUESTO:	\$ 58,390.87
---------------------------	---------------------

3.2. OUTSOURCING

El Outsourcing o la Subcontratación se lleva a cabo desde hace varios años en nuestro medio. Esta modalidad se ha hecho cada vez más atractiva ya que constituye la respuesta común a la pregunta que se hacen los empresarios para proporcionar un mejor servicio a los clientes: ¿fabricar o comprar? .

El outsourcing, combinado con otras técnicas, está creando un ambiente sofisticado totalmente nuevo en la relación cliente - proveedor. A través de esta relación se busca que exista una cooperación intensa entre el cliente y el proveedor en la que los proveedores adoptan los mismos sistemas que los clientes, de manera de proporcionar así una mejor relación de trabajo.

Es decir el Outsourcing es la acción de acudir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía, la cual en definitiva contrata un servicio o producto final sin que tenga responsabilidad alguna en la administración o manejo de la prestación del servicio, la cual actúa con plena autonomía e independencia para atender diversos usuarios.

Para el desarrollo del Diseño del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de Casa Flores a través de outsourcing hemos solicitado una cotización a la empresa EPSILUM de la ciudad de Guayaquil, la misma que propone desarrollar inicialmente un sitio web y la intranet.

3.2.1. HARDWARE

Casa Flores deberá adquirir el siguiente hardware:

- 1 Computador Personal
 Procesador PENTIUM IV 3.0 GHZ
 Disco Duro 80 GB

Memoria RAM 512 MB

Tarjeta de Red 10/100

Faxmodem 56K

CDWRITTER

Monitor 15"

Teclado

Ratón

Parlantes

Micrófono

1 Impresora Láser

1 Scanner A4

1 Cámara Digital

En base a estas características y a las cotizaciones solicitadas tenemos el siguiente cuadro:

EMPRESA	Fusión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Computador Personal	780.00	693.17	717.92
Impresora Láser	132.00	143.66	143.05
Scanner A4	59.00	60.35	57.16
TOTAL \$	971.00	<u>897.18</u>	918.13

Consideramos de la misma manera que la oferta más conveniente es la realizada por Salvador Pacheco Mora, por lo que la inversión en hardware es la siguiente:

CANT.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
1	Computador Personal	\$ 693.17	\$ 693.17
1	Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66
1	Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35
1	Cámara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34
TOTAL		\$ 1,321.52	

3.2.2. SOFTWARE

Dentro del Software tenemos:

- Sistema Operativo Windows XP
- Utilitarios (Microsoft Office)

EMPRESA	Fuuzión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Licencia Windows XP Professional	167.99	206.67	184.80
Office Professional 2003 OEM	362.10	785.12	401.68
TOTAL \$	<u>530.09</u>	991.79	586.48

La oferta de software que recomendamos es la de Fuzzion Informática.

3.2.3. PERSONAL

El personal requerido es: 1 Analista de Sistemas, con una remuneración mensual de \$1,200.00.

El perfil que deberán cumplir es el siguiente:

- Analistas de Sistemas
 - Experiencia en Desarrollo de Proyectos
 - Manejo de Utilitarios
 - Conocimiento de Base de Datos
 - Conocimiento de desarrollo de Sitios Web

3.2.4. SUMINISTROS DE OFICINA

Calculamos \$100.00 para suministros de oficina e imprevistos.

3.2.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma de actividades que EPSILUM establece es de 30 días para el desarrollo de lo siguiente:

Desarrollo de Sitio Web
Desarrollo de la Intranet Corporativa Modulo I: Noticias Modulo II: Directorio Modulo III: Buzones Modulo IV: Calendario Modulo V: Políticas y Procedimientos Módulo VI: Anuncio de Visitas Módulo VII: Localización de Empleados Modulo VIII: Reservaciones de Salas de Reuniones Modulo IX: Catalogo de Productos
Reportes Financieros
Seguimiento de Ventas y Oportunidades

**3.2.6. PRESUPUESTO DE INVERSION A TRAVES DE
OUTSOURCING PARA LA ETAPA DE DESARROLLO DEL
MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-
BUSINESS DE CASA FLORES**

HARDWARE			\$ 1,321.52
1 Computador Personal	\$ 693.17	\$ 693.17	
1 Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66	
1 Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35	
1 Cámara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34	
 SOFTWARE			 \$ 569.67
1 Licencia Windows XP Prof.		\$ 167.99	
1 Licencia Microsoft Office Prof		\$ 401.68	
 RECURSO HUMANO			 \$ 600.00
Remuneración mensual		\$ 600.00	
Tiempo de Desarrollo (meses)	*	1	
 SUMINISTROS			 \$ 100.00
Varios		\$ 50.00	
Imprevistos		\$ 50.00	
 EPSILUM			 8,736.00
Sitio Web		\$ 952.00	
Desarrollo de la Intranet Corporativa		\$ 3,640.00	
Reportes Financieros		\$ 1,344.00	
Seguimiento de Ventas y Oportunidades		\$ 2,800.00	
TOTAL PRESUPUESTO:			\$ 11,327.19

3.3. ALIANZA ESTRATEGICA

La Alianza Estratégica consiste en compartir el desarrollo del modelo entre la empresa misma y la contratación de outsourcing.

La empresa Palacios Software nos brinda esta posibilidad, de tal manera que el personal de Casa Flores integre luego de la personalización e implementación de los módulos adquiridos, el personal quede capacitado para asumir la responsabilidad del mantenimiento y actualización del software.

Los módulos que nuestra empresa debería adquirir, según la proforma enviada, son los siguientes:

- Financiero
- Recursos Humanos
- Compras
- Manufactura
- Clientes
- Inventarios

3.3.1. HARDWARE

Casa Flores deberá adquirir el siguiente hardware:

- 3 Computadores Personales
 - Procesador PENTIUM IV 3.0 GHZ
 - Disco Duro 80 GB
 - Memoria RAM 512 MB
 - Tarjeta de Red 10/100
 - Faxmodem 56K

CDWRITTER

Monitor 15"

Teclado

Ratón

Parlantes

Micrófono

- 1 Impresora Láser
- 1 Scanner A4
- 1 Hub
- 1 Cámara Digital
- 1 Herramientas y Materiales
- 1 Modem para Internet

En base a estas características y a las cotizaciones solicitadas tenemos el siguiente cuadro:

EMPRESA	Fusión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Computador Personal	780.00	693.17	717.92
Impresora Láser	132.00	143.66	143.05
Scanner A4	59.00	60.35	57.16
TOTAL \$	971.00	<u>897.18</u>	918.13

Consideramos de la misma manera que la oferta más conveniente es la realizada por Salvador Pacheco Mora, por lo que la inversión en hardware es la siguiente:

CANT.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
3	Computadores Personales	\$ 693.17	\$ 2,772.68
1	Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66
1	Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35
1	Switch	\$ 23.33	\$ 23.33
1	Cámara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34
	Herramientas y Materiales	\$ 250.00	\$ 150.00
1	Modem para Internet	\$ 100.00	\$ 100.00
	TOTAL		\$ 3,674.36

3.3.2. SOFTWARE

Dentro del Software tenemos:

- Sistema Operativo Windows XP
- Utilitarios (Microsoft Office)
- Servicio de Internet
- Oracle

EMPRESA	Fuzzión	Salvador	DiversysNet
EQUIPO	Informática	Pacheco Mora	
Licencia Windows XP Professional	167.99	206.67	184.80
Office Professional 2003 OEM	362.10	785.12	401.68
TOTAL \$	<u>530.09</u>	991.79	586.48

La oferta de software que recomendamos es la de Fuzzion Informática.

En cuanto a las licencias de Oracle, Palacios Software nos proporcionó la siguiente cotización:

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	IMPUESTOS 22%	VALOR TOTAL
1 Oracle Database Standard Edition One	\$ 4,995.00	\$ 1,098.90	\$ 6,093.90
1 Oracle Internet Developer Suite	\$ 5,000.00	\$ 1,100.00	\$ 6,100.00
Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 2,198.90		\$ 2,198.90
1 Oracle Application Server (Java Edition)	\$ 5,000.00	\$ 1,100.00	\$ 6,100.00
1 Licencias para Desarrolladores	\$ 149.00	\$ 32.78	\$ 181.78
Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 1,263.90		\$ 1,263.90
Paquetes de CD	\$ 270.00		\$ 270.00
TOTAL			\$ 22,208.48

El Servicio de Internet se contratará con Etapatelecom, quien nos ofrece Internet Banda Ancha durante las 24 horas del día por \$45.00 mensuales.

La inversión en software es la siguiente:

CAN.	DESCRIPCION	V.UNITARIO	V.TOTAL
1	Licencia Windows XP Prof.	\$ 167.99	\$ 167.99
1	Licencia Microsoft Office Prof	\$ 401.68	\$ 401.68
	Servicio de Internet	\$ 180.00	\$ 180.00
1	Oracle Database Standard Edition One	\$ 6,093.90	\$ 6,093.90
1	Oracle Internet Developer Suite	\$ 6,100.00	\$ 6,100.00
	Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 2,198.90	\$ 2,198.90
1	Oracle Application Server (Java Edition)	\$ 6,100.00	\$ 6,100.00
2	Licencias para Desarrolladores	\$ 181.78	\$ 363.56
	Paquetes de CD	\$ 270.00	\$ 270.00
	Primer año de Soporte y Actualización del Producto	\$ 1,263.90	\$ 1,263.90
TOTAL			\$ 23,139.93

3.3.3. PERSONAL

El personal involucrado para el desarrollo constará de 1 Analistas de Sistemas y 2 Programadores, con una remuneración mensual de \$1,200.00 y \$800.00 respectivamente.

El perfil que deberán cumplir es el siguiente:

- Analistas de Sistemas
 - Experiencia en Desarrollo de Proyectos
 - Manejo de Herramientas para Proyectos
 - Conocimiento de Base de Datos Oracle
 - Manejo de Herramientas de Desarrollo de Internet

- Programadores
 - Experiencia en programación con herramientas Oracle
 - Experiencia en programación Java
 - Manejo de Base de Datos Oracle

El costo de la inversión en el personal lo definiremos según el cronograma de actividades.

3.3.4. SUMINISTRO DE OFICINA

Para suministros de oficina e imprevistos, calculamos alrededor de \$100.00

3.3.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma de actividades que Palacios Software establece es de 1 año, tiempo en el que se irán personalizando e implementando cada módulo adquirido por la empresa. A su vez se capacitará al personal para que luego de este período puedan asumir la responsabilidad del mantenimiento y actualización del mismo.

Por lo tanto el tiempo de servicio del personal involucrado en esta etapa es de 12 meses.

CARGO	TIEMPO DE SERVICIO	REMUNERACION MENSUAL	TOTAL
Analista 1	12	\$ 600.00	\$ 7,200.00
Programador1	12	\$ 400.00	\$ 4,800.00
Programador2	12	\$ 400.00	\$ 4,800.00
TOTAL			\$ 16,800.00

3.3.6. PRESUPUESTO DE INVERSION A TRAVES DE ALIANZA ESTRATEGICA PARA LA ETAPA DE DESARROLLO DEL MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE CASA FLORES

HARDWARE		\$ 2,981.19
3 Computadores Personales	\$ 693.17	\$ 2,079.51
1 Impresora	\$ 143.66	\$ 143.66
1 Scanner	\$ 60.35	\$ 60.35
1 Switch	\$ 23.33	\$ 23.33
1 Camara Digital	\$ 424.34	\$ 424.34
Herramientas y Materiales	\$ 250.00	\$ 150.00
1 Modem para Internet	\$ 100.00	\$ 100.00
SOFTWARE		\$ 23,139.93
1 Licencia Windows XP Prof.		\$ 167.99
1 Licencia Microsoft Office Prof		\$ 401.68
Servicio de Internet		\$ 180.00
1 Oracle Database Standard Edition One		\$ 6,093.90
1 Oracle Internet Developer Suite		\$ 6,100.00
Primer año de Soporte y Actualización del Producto		\$ 2,198.90
1 Oracle Application Server (Java Edition)		\$ 6,100.00
2 Licencias para Desarrolladores	\$ 181.78	\$ 363.56
Paquetes de CD		\$ 270.00
Primer año de Soporte y Actualización del Producto		\$ 1,263.90
SERVICIO INTERNET		\$ 540.00
Costo mensual		\$ 45.00
Tiempo (meses)	*	12
PALACIOS SOFTWARE		\$ 20,000.00
Financiero		\$ 2,500.00
Recursos Humanos		\$ 2,500.00
Compras		\$ 2,500.00
Manufactura		\$ 2,500.00
Clientes		\$ 2,500.00
Inventarios		\$ 2,500.00
Módulo Central y Licenciamiento Inicial		\$ 5,000.00

RECURSOS HUMANOS		16,800.00
SUMINISTROS		\$ 100.00
Varios	\$ 100.00	

TOTAL PRESUPUESTO:	\$ 63,561.12
---------------------------	---------------------

3.4. CONCLUSIONES

Para el desarrollo del Diseño del Modelo de Ciberestrategia tenemos tres vías por las que podemos decidir:

- Desarrollo Propio. Esto se refiere a utilizar personal, material y equipos propios de la empresa, para lo cual la inversión asciende a la cantidad de: \$58,390.87 (cincuenta y ocho mil trescientos noventa con 87/100 dólares)

HARDWARE	\$ 6,447.04
SOFTWARE	\$ 24,048.83
SERVICIO INTERNET	\$ 495.00
RECURSO HUMANO	\$ 27,200.00
SUMINISTROS	\$ 200.00
DESARROLLO PROPIO:	\$ 58,390.87

- Outsourcing. El desarrollo será ejecutado íntegramente por una empresa contratada, por la cantidad de \$11,327.19 (once mil trescientos veinte y siete 19/100 dólares)

HARDWARE	\$ 1,321.52
SOFTWARE	\$ 569.67
RECURSOS HUMANOS	\$600.00
SUMINISTROS	\$100.00
EPSILUM	\$8,736.00
ALIANZA ESTRATEGICA:	\$ 11,327.19

- Alianza Estratégica: Consiste en compartir el desarrollo entre nuestra empresa y la contratación de outsourcing. El costo de desarrollo por esta

vía es de \$63,561.12 (sesenta y tres mil quinientos sesenta y uno con 12/100 dólares)

HARDWARE	\$ 2,981.19
SOFTWARE	\$ 23,139.93
SERVICIO INTERNET	\$ 540.00
PALACIOS SOFTWARE	\$ 20,000.00
RECURSOS HUMANOS	\$16,800.00
SUMINISTROS	\$100.00
ALIANZA ESTRATEGICA:	\$ 63,561.12

CAPITULO IV

DEFINICION DE LA ALTERNATIVA MAS RECOMENDABLE PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE CASA FLORES

Una vez que disponemos ya de varias alternativas para el desarrollo del Modelo de Ciberestrategia diseñado para el entorno E-business de Casa Flores, en el presente capítulo expondremos las ventajas que presenta la opción seleccionada.

4.1. ALTERNATIVA SELECCIONADA.

En el capítulo anterior se presentaron tres opciones para el desarrollo del Modelo de Ciberestrategia diseñado para el entorno E-business de Casa Flores.

Cada una de ellas presenta la inversión que el negocio debería realizar en la etapa de desarrollo, de tal manera que en base a esta información hemos analizado que la más viable y la que presenta un mayores beneficios para la empresa es la **ALIANZA ESTRATÉGICA.**

4.2. BENEFICIOS.

Los beneficios que han hecho que nos inclinemos por el establecimiento de una Alianza Estratégica, son los siguientes:

- Optimización de recursos. Al contratar una empresa con una experiencia de 15 años en el manejo de herramientas Oracle, conoceremos la forma correcta de aprovechar todos los recursos que disponemos.
- Contratación de personal fijo. Se contrata el personal necesario, de tal manera que luego del periodo de implementación se mantenga el mismo equipo de trabajo que proporcionará soporte y mantenimiento.
- Filtros de información. Al tener Casa Flores parte de su personal en el proceso de desarrollo, se podrá evitar la circulación de información importante y que pueda ser transmitida a nuestros competidores.
- Cumplimiento de plazos establecidos. Al contratar un servicio de outsourcing para el desarrollo, el plazo de entrega fijado deberá ser cumplido para proceder a la cancelación efectiva del contrato. Por lo

contrario, esto no sucedería en el caso de que se realice un desarrollo propio, ya que si las personas encargadas del mismo no cumplen con el plazo establecido, se verían obligados a prolongarlo.

- No depender del outsourcing luego del desarrollo. El personal que contrate Casa Flores participará en todos los procesos de desarrollo del modelo, lo que le permitirá quedar capacitada para poder administrar y realizar las actualizaciones que sean necesarias, evitando así que se establezca un vínculo de dependencia entre el negocio y el outsourcing.
- Experiencia y Prestigio de la Empresa. Palacios Software es una empresa con muchos años de trayectoria dentro del diseño y desarrollo en la Plataforma Oracle. La experiencia y el prestigio de esta empresa es un factor muy importante para que nos inclinemos a su contratación.

4.3. CONCLUSIONES

Para el desarrollo del Diseño del Modelo de Ciberestrategia para el entorno E-business de Casa Flores se establecerá una Alianza Estratégica, es decir que Casa Flores tendrá personal que colaborará en el desarrollo junto con el outsourcing contratado.

Los beneficios que presenta una Alianza Estratégica son:

- Optimización de recursos
- Contratación de Personal Fijo
- Filtros de información.
- Cumplimiento de plazos establecidos.
- No depender del outsourcing luego del desarrollo.
- Experiencia y Prestigio de la Empresa.

ANEXO I

ENTREVISTAS A PERSONAS
ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS

1.3. ENTREVISTAS A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS

Nombre: Eng. Francisco Salgado

Profesión: Profesor de la Universidad del Azuay

1. ¿Qué significa para usted el e-business?

El uso de las T.I. para la realización de todas las actividades de una empresa y para el apoyo a sus decisiones estratégicas.

2. ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para trabajar en e-business

Dar prioridad a lo que es más importante para la empresa, de acuerdo a su estrategia, y sólo después considerar qué recursos de sistemas informáticos son necesarios para cumplir ese objetivo.

3. ¿Qué seguridades se deben tomar?

Las que aseguren tanto un adecuado servicio y acceso a la información de los negocios de la empresa como la integridad del sistema.

4. ¿Que información se debe manejar en el entorno e-business

El acceso a la información debe ajustarse al modelo de ciberestrategia propuesto por Bickerton, et. al., para internet, extranet e intranet.

5. ¿Cree usted que existe algún método que sea mas efectivo? ¿Cuál?

Se debe empezar atendiendo a los aspectos más relevantes para el negocio empresarial, y poco a poco ir creciendo con nuevos servicios.

6. ¿Cree usted que nuestro medio esta preparado para trabajar con este sistema?. Si/No. ¿Por qué?

Si. Lo importante es que se prepare el grupo humano que estará a cargo del planteamiento estratégico, tanto a nivel del cuerpo gerencial y ejecutivo, como al grupo técnico.

7. Ha tenido alguna experiencia a través de e-business

El diseño de ciberestrategia de la UDA, que ha permitido cambiar la forma de realizar nuestras tareas, mejorando el servicio, sobre todo para los estudiantes.

ENTREVISTA QUE PUEDE SER REALIZADA A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS

Nombre: Mónica Arias H.

Profesión: Tecnóloga en International Marketing.

1. ¿Qué significa para usted el e-business? Para mí es una forma rápida y eficiente de manejar un negocio en mayor escala.

2. ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para trabajar en e-business

Que el negocio que se maneja, (mercadería o servicios) sea apto para manejarse en este sistema.

3. ¿Qué seguridades se deben tomar? Tener contacto directo con empresas que dan informes de crédito a nivel nacional.

4. ¿Que información se debe manejar en el entorno e-business

Se debe empapar al cliente de la mayor información posible. Tanto de la empresa en sí para que el cliente confíe como datos sobre productos y servicios.

5. ¿Cree usted que existe algún método que sea mas efectivo.
¿Cuál?

Todo depende del tipo de negocio.

6. ¿Cree usted que nuestro medio esta preparado para trabajar con este sistema?. Si/No. ¿Por qué?

Pienso que Si. Porque ya estamos dentro de este tipo de tecnología, ya existe el crecimiento de estos medios y se los está usando, por lo tanto no solo creo que el medio está preparado sino que se siente la necesidad de usar este sistema.

7. Ha tenido alguna experiencia a través de e-business

Si.

ENTREVISTA QUE PUEDE SER REALIZADA A PERSONAS ESPECIALIZADAS EN E-BUSINESS

Nombre: Fabrizio Pelain

Profesión: Ingeniero de Sistemas

1. ¿Qué significa para usted el e-business?

Neqois Elctronicos, montar un negocio a través del Internet para mantener negocio 24 x 7 en línea.

2. ¿Qué aspectos se debe tener en cuenta para trabajar en e-business

Que mercado voy a cubrir, que voy a vender pueden ser productos o servicios, debido a que se maneja dinero electrónico tener las seguridades pertinentes.

3. ¿Qué seguridades se deben tomar?

Utilizar todos los mecanismos de seguridad disponibles por ejemplo VeriSign (Entidad Certificadora) y utilizar protocolos de seguridad como SSL

4. ¿Que información se debe manejar en el entorno e-business

Para proveedores pedidos en línea y ofertas para clientes Seguridad en el pago, productos y servicios que satisfagan las necesidades.

5. ¿Cree usted que existe algún método que sea mas efectivo.

¿Cuál?

Manejar la cadena de Valor desde hasta
cumpliendo todas las expectativas del Cliente Interno
Externo y de nuestros proveedores.

6. ¿Cree usted que nuestro medio esta preparado para trabajar con este sistema?. Si/No. ¿Por qué?

Faltan conceptos y conocimiento tecnologico
y concien cia en los clientes para el uso
todavia el cliente respere la visita del vendedor
y el proceso de venta.

7. Ha tenido alguna experiencia a través de e-business

En relacion con Oracle, todo el proceso
del negocio se realiza a través de sus portal
para partners y así funciona a nivel mundial 24x7

ANEXO II

OFERTAS DE
HARDWARE Y SOFTWARE



PROFORMA

Cuenca, Septiembre 16 del 2005

Srs.
Casa Flores
 Ciudad

1	C P U INTEL PENTIUM IV 3.00 Bus 800Mhz HTT	Valor \$
	Case ATX-12V P4 Disco Duro Maxtor 80 GB 7200 RPM 512 MB DIMM MARKVISION PC 400 MHZ Cd-WRITER LG 52x <u>MB Intel 865 GBF Bus 800 HTT (SV) DRR400 3 PCI S 478</u> FDD 3,5" 1.44MB Pentium IV 3.0 GHz Box 1024Kb cache S478 Bus 800Mhz HTT MONITOR LG/SAMSUNG 15" BLAK Tarjeta de FaxModem Pci 56k Interno C-NET Tarjeta de red Teclado GENIUS MULTIMEDIA KB 19 Mouse optico GENIUS NETALIC Parlantes GENIUS SPJ-06 Microfono de pedestal	
TOTAL		780.00

ADICIONALES:	IMPRESORA LASER SAMSUNG ML-1610	140.00
	IMPRESORA LASER Lexmark E-232 22PM Proce 200 Mhz	149.00
	IMPRESORA LASER CANON POWERSHOT LBP-3200 18PM	132.00
	SCANNER HP 3770c Pag. Completa 1200*2400 DPI	99.00
	SCANNER CANON LIDE 20 48 BITS 600*1200 DPI	59.00
	Scanner EPSON 1270	94.00
LICENCIA	LICENCIA WINDOWS XP PROFESIONAL	167.99
	OFFICE PROF. 2003 OEM	362.10
	OFFICE BASIC EDITION OEM	273.06
	LICENCIA ANTIVIRUS F-SECURITY	34

Garantia Hardware: 1 Año Contra defectos de fabricación, con instalación de corriente eléctrica garantizada
Servicio: Soporte técnico permanente
Términos : 50 % A la aceptación de la oferta
 50% a la entrega de los equipos
Nota: Los precios incluyen I.V.A
Gratis Regulador, Covertores, Pad mouse
Tiempo de entrega: 3 dias a la aceptacion de la proforma

Atentamente,

Fuzion Informática Cía. Ltda.

Tlf: 2829999

FUZION INFORMATICA CÍA. LTDA.
 R.U.C. 0190322769001 Tlf: 2829999
 Dir.: Juan Jaramilla E. 54, Tomas Ordoñez
 Email: fuzion@cuencia.net.ec



Cuenca, 13 de septiembre del 2005

Señor
MANOLO FLORES
Ciudad

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	COMPUTADORES P4 CHASIS P4 ATX SYSTEMBOARD P4 PROCESADOR INTEL INTEL P4 3.0 GHZ MUS 800MHZ MEMORIA RAM 256 GB PC 400 DISCO DURO 80 GB 7200 RPM DRIVE 3,5" 1,44 MB. CDROM CDWRITTER MONITOR 15" CRT TARJETA DE VIDEO AGP 32 MB COMPARTIDO FAXMODEM 56K TARJETA SONIDO TARJETA RED 10/100 TECLADO WINDOWS MOUSE NETSCROLL OPTICO PARLANTES MICROFONO REGULADOR VOLTAJE FORROS MOUSE PAD IMPRESORA CANON IP1500 MESA COMPUTADOR	669,00	669,00
		SUBTOTAL	669,00
		IVA	80,20
		TOTAL	749,20

FORMA DE PAGO: 50% PEDIDO
50% CONTRA ENTREGA

TIEMPO DE ENTREGA MAXIMO: 3 DIAS
GARANTIA: 1 AÑO

MARIO BARROS L.
DIVERSYSNET CIA. LTDA.

Cuenca, 13 de septiembre del 2005

Señor
MANOLO FLORES
Ciudad

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V.TOTAL
1	Impresora Samsung ML-1740	127.72	127.72
1	Scanner A4 Color	51.04	51.04
1	Switch 8 puertos	25.00	25.00
1	Licencia Windows XP Professional	165.00	165.00
1	Licencia Office Prof.	358.64	358.64
		SUBTOTAL	727.40
		12% IVA	87.29
		TOTAL	814.69

FORMA DE PAGO: 50% PEDIDO
50% CONTRA ENTREGA

TIEMPO DE ENTREGA MAXIMO: 3 DIAS

MARIO BARROS L.
DIVERSYSNET CIA. LTDA.

PROFORMA

Nro. PR-2005-43

Fecha: 11 de Octubre del 2005

Nombre del Cliente: ALMACEN FLORES
Contacto técnico: Manolo Flores

A. SERVICIOS

El Cliente por este medio solicita proforma de servicios que a continuación se desglosan:

1.- Base de Datos Oracle

Descripción	Cantidad	Tipo de Licencia	Precio Unitario	Tarifa de Licencia (Lista)	Tarifa de Soporte y Actualización del Producto 22% (Lista)
Oracle Database Standard Edition One	1	Processor	US\$ 4,995.00	US\$ 4,995.00	US\$ 1,098.90
Oracle Internet Developer Suite	1	Named User	US\$ 5,000.00	US\$ 5,000.00	US\$ 1,100.00

Tarifa de Licencia (Lista):	US\$	9,995.00
Tarifa para los paquetes de CD:	US\$	270.00
Tarifa para el Primer Año de Soporte y Actualización del Producto:	US\$	2,198.90

TARIFA TOTAL : **US\$ 12,463.90**

Forma de Pago : AL CONTADO

Tiempo de Entrega : 5-20 días laborables.

Validez de la oferta : 30 Octubre 2005

Las tarifas no incluyen impuestos de ley

Nota: Los precios de Lista se encuentran en <http://oraclestore.oracle.com>.

La base de datos licencia por procesador permite usuarios ilimitados, permite conexiones desde Internet y representa una sola inversión ya que si la empresa crece en usuarios ya no deberá invertir en mas licencias oracle de base de datos en el futuro.

2.- Base de Datos Oracle Por Usuario

Descripción	Cantidad	Tipo de Licencia	Precio Unitario	Tarifa de Licencia (Lista)	Tarifa de Soporte y Actualización del Producto 22% (Lista)
-------------	----------	------------------	-----------------	----------------------------	--

Oracle Database Standard Edition One	5	Processor	US\$ 149.00	US\$ 745.00	US\$ 163.90
Oracle Application Server (Java Edition)	1	Named User	US\$ 5,000.00	US\$ 5,000.00	US\$ 1,100.00

Tarifa de Licencia (Lista):	US\$	5,745.00
Tarifa para los paquetes de CD:	US\$	270.00
Tarifa para el Primer Año de Soporte y Actualización del Producto:	US\$	1,263.90

TARIFA TOTAL : US\$ 7,278.90

Forma de Pago : AL CONTADO

Tiempo de Entrega : 5-20 días laborables.

Validez de la oferta : 30 Octubre 2005

Las tarifas no incluyen impuestos de ley

Nota: Los precios de Lista se encuentran en <http://oraclestore.oracle.com>.

TERMINOS GENERALES

1. Soporte Técnico. Las tarifas para los Servicios de Soporte Técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por anticipado.
2. Misceláneo. El Cliente y Palacios Software Cia. Ltda. se comprometen a no revelar los términos y precios de este Documento de Proforma sin el previo consentimiento escrito de la otra parte. Esta oferta es válida hasta el 30 de Octubre del 2005 y será vinculante a su otorgamiento por parte del Cliente y a su aceptación por parte de Palacios Software Cia. Ltda.

Esperando cumplir sus expectativas, suscribimos,

Atentamente,

Ing. Fabricio Palacios Cordero.
Gerente General

ANEXO III

OFERTA “EPSILUM”

Intranet Corporativa

Elaborado por: Xavier Carlier Vázquez

Observaciones: Este documento describe los lineamientos generales que definen el diseño y desarrollo de una Intranet corporativa. La solución que ofrecemos permitirá la integración del personal de una empresa por medio de un portal de uso interno que brinde contenido de utilidad para quienes laboran en dicha organización.

Introducción

EPSILUM ofrece una solución para administrar un portal de uso interno que brinde acceso al contenido de utilidad para los empleados de una empresa. Nuestra solución permitirá integrar diversos módulos diseñados para trabajar en conjunto que brindarán al personal la oportunidad de realizar actividades tales como: consultar el directorio telefónico de la empresa, consultar los procedimientos de la empresa que han sido publicados, revisar recados que han sido tomados, consultar la jerarquía organizativa de la empresa para determinar por ejemplo qué persona es la encargada de determinada tarea, consultar artículos con noticias relevantes a la empresa o el negocio, enterarse de acontecimientos de la empresa por medio del calendario oficial, enterarse de noticias internas tales como quién fue el empleado del mes, consultar los cumpleaños del mes también por medio del calendario, recibir información variada como consejos, cifras de ventas o mensajes de motivación, etc.

Beneficios

- La solución que le ofrecemos se convertirá en un elemento diferenciador para su empresa.
- Los empleados se sentirán más integrados y se incrementará la percepción de que forman parte de una comunidad a pesar de las diferencias de área de trabajo, profesión, cargo o distancias geográficas.
- Aumentará la productividad de los empleados gracias a las herramientas de utilidad que brindará la Intranet.
- Se reducirá el uso de papel al poder enviar memos por medio electrónico.
- Esta Intranet servirá de base a nivel tecnológico y cultural para futuras adiciones que generen nuevos beneficios. Estas posibles futuras adiciones son incontables y dependen exclusivamente de las necesidades de la empresa.

Procedimiento

El trabajo de EPSILUM consistirá en:

- Crear e implementar un diseño personalizado para la Intranet de la empresa. Este diseño debe considerar los colores y logos preferidos por la empresa.
- Analizar las necesidades y procedimientos de la empresa para proveer una aplicación que satisfaga dichas necesidades. Esto implica personalizar los módulos que componen la aplicación base de acuerdo a los requerimientos particulares de la empresa.
- Capacitar al personal designado por la empresa para manejar los módulos de administración y para que esté en capacidad de ofrecer soporte a los demás empleados que van a utilizar la aplicación.

Descripción del Proyecto

Le presentamos una solución completa para la implementación de una Intranet. La solución planteada permitirá entre otras cosas consultar el directorio telefónico de la empresa, consultar los procedimientos de la empresa que han sido publicados, revisar recados que han sido tomados, consultar la jerarquía organizativa de la empresa para determinar por ejemplo qué persona es la encargada de determinada tarea, consultar artículos con noticias relevantes a la empresa o el negocio, enterarse de acontecimientos de la empresa por medio del calendario oficial, enterarse de noticias internas tales como quién fue el empleado del mes, consultar los cumpleaños del mes también por medio del calendario, recibir información variada como consejos, cifras de ventas o mensajes de motivación, etc. Debido a la magnitud de la solución planteada se la ha dividido en módulos, los mismos que detallaremos a continuación:

Módulo I: Noticias

Este módulo permitirá:

- Publicar artículos relativos a la empresa. Estos artículos pueden incluir además de texto, fotos y vínculos a otros sitios y pueden clasificarse por "temas".
- Publicar secciones fijas como "el menú del día" que se actualizan periódicamente.
- Publicar notificaciones periódicas. Estas notificaciones pueden ser notas, consejos, mensajes motivacionales, cifras de ventas, etc. y pueden programarse para ser publicadas cada día, semana, mes, etc.
- Publicar premios internos. Estos premios pueden incluir "el mejor vendedor del mes", "el técnico destacado del semestre", etc.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ◆ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ◆ Facilidad de publicación de información. La interfaz permitirá al usuario publicar de una manera sencilla el contenido al que se desea que los empleados tengan acceso.
- ◆ Alto nivel de personalización. El definir los "temas" permite agrupar las noticias de la manera que la empresa considere más conveniente. Además, tanto las notificaciones como los premios son enteramente definidos por la empresa.
- ◆ Las secciones fijas como "el menú del día" tendrán una ubicación asignada que no cambiará, lo que cambiará es el contenido.
- ◆ Las notificaciones pueden ser programadas con anticipación a la fecha de su publicación. Esto quiere decir que se puede tener ingresada con meses de anticipación la información que será publicada un determinado día.
- ◆ Las noticias, notificaciones o premios ya pasados podrán ser consultados, es decir, se mantendrá un histórico de los mismos.
- ◆ La información publicada es la misma para todos los empleados.

Módulo II: Directorio

Este módulo permitirá:

- ◆ Mantener y publicar una base de datos con los empleados de la empresa. Entre los datos relevantes a considerar están el cargo, la extensión telefónica, la dirección de correo electrónico, etc. Estos datos podrán ser consultados por el personal por medio de búsquedas por nombre, por cargo, por área, etc.
- ◆ Mantener información sobre la organización jerárquica de la empresa que permita determinar los roles del personal dentro de la empresa.
- ◆ Manejar niveles de protección para ciertas personas con altos cargos. Esto quiere decir que una persona puede aparecer listada en el directorio pero que sus datos de contacto apunten a su asistente, por ejemplo.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ◆ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ◆ Los empleados podrán obtener los datos para contactar a quien desean, buscando por medio del nombre, el cargo, o incluso el rol. Esto agilizará la comunicación dentro de la empresa. El establecimiento de una jerarquía a nivel de roles permitirá que un empleado busque por ejemplo "asesor de recursos humanos" y obtenga los datos de la persona con quien debe comunicarse.

- ♣ Se podrá proteger la privacidad de ciertos empleados con cargos altos, si es que así lo desea la empresa; esto implicará que sus datos de contacto apunten a los de un asistente de dicho empleado. Otra opción factible es que dependiendo del nivel de acceso de quien consulta, se presente o no la información.

Módulo III: Buzones

Este módulo permitirá:

- ♣ Enviar datos y documentos al personal de la empresa por medio de la Intranet. Estos serán los mensajes que lleguen al buzón del empleado.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ♣ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ♣ Un mismo mensaje puede ser enviado a varios empleados.
- ♣ Cada empleado puede manejar su buzón de la manera que desee. Esto implica que puede borrar los mensajes que ya no le interese conservar. Obviamente, el hecho de que un empleado borre un mensaje, no hace que desaparezca para los otros empleados que recibieron dicho mensaje.
- ♣ Entre los mensajes que pueden ser enviados están reportes, circulares, comunicados, memos, etc.

Módulo IV: Calendario

Este módulo permitirá:

- Publicar las fechas de eventos relevantes de la empresa para que el personal tenga conocimiento de los mismos.
- Publicar fechas de feriados.
- ♣ Publicar las fechas de cumpleaños de los empleados de la empresa.
- ♣ Publicar los aniversarios de permanencia en la empresa de los empleados.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ♣ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ♣ Los empleados podrán consultar las fechas importantes en cuanto a eventos de la empresa.
- ♣ Los empleados podrán consultar las fechas de los feriados con antelación.
- ♣ Los empleados podrán conocer las fechas de cumpleaños y aniversarios de trabajo de sus compañeros.
- ♣ Se podrá generar avisos que notifiquen de la proximidad de un evento para que el empleado lo tenga en cuenta.

Módulo V: Políticas y Procedimientos

Este módulo permitirá:

- ▲ Publicar los procedimientos y políticas de la empresa.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ▲ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ▲ Los procedimientos y políticas podrán ser categorizados para brindar mayor facilidad de consulta.

Módulo VI: Anuncio de Visitas

Este módulo permitirá:

- ▲ Anunciar con la debida anticipación qué personas vendrán a la empresa para tener reuniones con determinados empleados detallando los nombres, la hora en que vendrán y la empresa a la que pertenecen.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ▲ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ▲ La información de las personas que vienen a la empresa estará disponible para ser consultada por el personal que requiera esta información, por ejemplo el personal de seguridad de la garita.

Módulo VII: Localización de los Empleados

Este módulo permitirá:

- ▲ Que los empleados indiquen cuando dejan su lugar de trabajo para dirigirse a otra área de la empresa o salir de la misma.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ▲ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ▲ La información de la ubicación actual de las personas estará disponible para ser consultada por el personal que requiera esta información, por ejemplo el personal de seguridad de la garita o el personal de recepción.

Módulo VIII: Reservaciones de Salas de Reuniones

Este módulo permitirá:

- ▲ Reservar las salas de sesiones comunes y propias de cada área con la debida antelación.
- ▲ Consultar cuándo está reservada la sala que el empleado desea usar para así planificar adecuadamente las reuniones.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ♣ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ♣ Se podrá asignar qué salas tiene derecho cada empleado a reservar.
- ♣ La información de las reservaciones de cada sala estará disponible sólo para los empleados que tienen derecho a reservarla.

Módulo IX: Catálogo de Productos

Este módulo permitirá:

- ♣ Publicar un catálogo categorizado de los productos de la empresa presentando todos los datos relevantes de los mismos como características, precio, ventajas competitivas, fotos, etc.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ♣ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ♣ Se podrá mantener información no sólo de los productos sino también de las subdivisiones de los mismos y las familias y líneas de productos a las que pertenecen

Alcance

- ♣ La solución que ofrecemos cumplirá con lo especificado en la descripción del proyecto, cualquier requerimiento adicional será considerado de manera individual y estará fuera del calendario de trabajo y costo establecido.
- ♣ EPSILUM presentará el diseño de la Intranet durante la Fase I del proyecto, el cuál una vez aprobado no podrá ser modificado durante fases posteriores.
- ♣ La redacción de la información publicada en la Intranet es responsabilidad exclusiva de la empresa.
- ♣ EPSILUM entrenará a las personas designadas por la empresa para manejar los módulos de administración; estas personas a su vez se encargarán de dar soporte a los demás empleados que accedan a la Intranet. EPSILUM no se encargará de brindar dicho soporte.

Requisitos a cumplir por la empresa

- ♣ La empresa debe designar a una persona para que se desempeñe como enlace con EPSILUM. Esta persona se encargará de dar las especificaciones necesarias para el desarrollo de la aplicación, verificar que la aplicación cumple con los requerimientos estipulados y de notificar los cambios pertinentes después de la entrega de cada etapa del proyecto.

- ♣ La empresa debe designar a las personas que recibirán la capacitación necesaria para manejar la aplicación y brindar soporte a los demás empleados acerca de la utilización de la misma.
- ♣ El licenciamiento de sistemas operativos y software de soporte es responsabilidad de la empresa.

Servicios y recursos proporcionados por EPSILUM

Para este servicio, EPSILUM proporcionará:

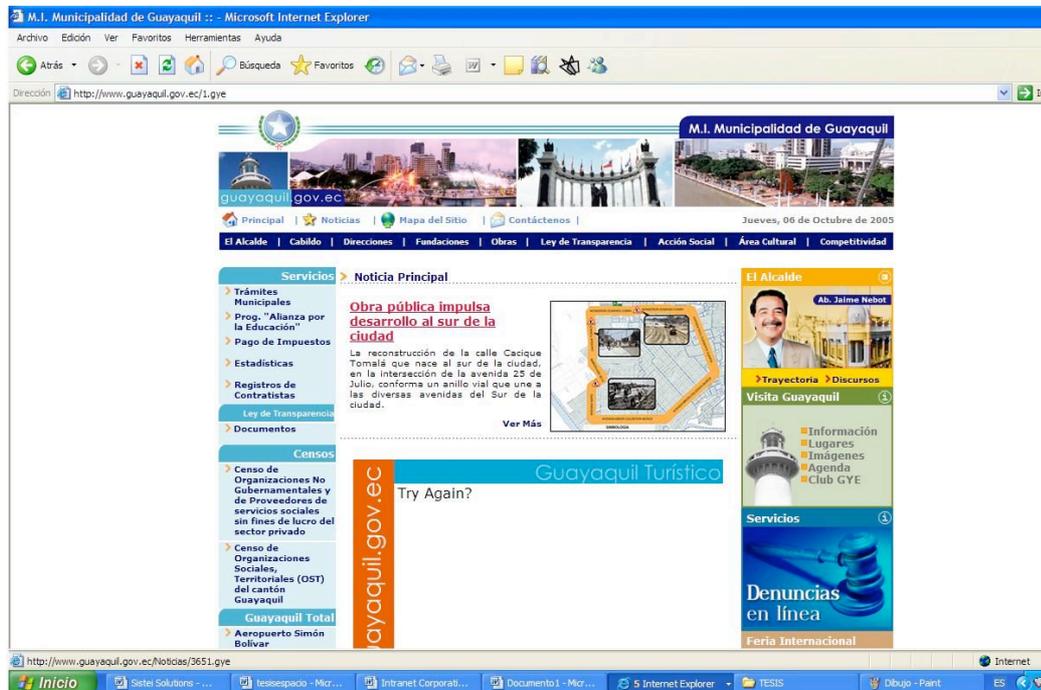
- ♣ Dos ingenieros especializados en el diseño y desarrollo de aplicaciones para el web.
- ♣ La implementación y diseño de la solución Intranet de acuerdo a lo especificado.
- ♣ Un manual de usuario para el personal de la empresa acerca de la utilización de los módulos de administración.
- ♣ Entrenamiento a las personas designadas por la empresa acerca de la utilización de la solución Intranet.

WEBS DESARROLLADAS POR EPSILUM

www.logosacademy.edu.ec



www.guayaquilsigloxxi.com



www.copei.edu.ec

Bienvenidos al website del Copei - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección http://www.copei.edu.ec/index_copei.htm

COPEI
Copei English Institute

- Quiénes Somos
- Equipo de Coordinación
- Capacitación
- Asesoría Educativa
- Calificaciones
- Calendario 2005
- Eventos
- Convenios y Programas
- Congreso Internacional
- Oportunidades de Empleo
- Publicaciones
- Contáctenos

Oportunidades de Empleo

El Colegio Politécnico y su academia de inglés COPEI son instituciones sin fines de lucro, constituidas por una fundación de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, para promover programas educativos que compartan los ideales de excelencia, que siempre han caracterizado a los proyectos de su patrocinador académico.

COPEI se encuentra en un sólido proceso de crecimiento y desea incorporar a su equipo académico personas con amplia experiencia docente y dominio del idioma inglés. Nuestra búsqueda se orienta hacia personas dinámicas, creativas, con espíritu de colaboración, responsables y cumplidas, que tengan la predisposición para forjarse una carrera ascendente dentro de la institución. Las personas interesadas deben estar dispuestas a realizar su labor en la ciudad de Guayaquil o Manta.

Ofrecemos grandes oportunidades de ascender y desarrollarse profesionalmente, estabilidad laboral, capacitación permanente, remuneración acorde a su capacidad y experiencia. Como beneficios adicionales ofrecemos becas para estudios universitarios y seguro médico.

Interesados favor enviar su hoja de vida a nuestro correo electrónico copei_información@copol.edu.ec. Se guardará absoluta reserva.

www.radiotelsa.com

Radiotel - Nuestra Empresa : [...] - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección <http://www.radiotelsa.com/>

radiotel
tecnología para el mercado ecuatoriano

Nuestra Empresa Red de Distribución Productos Representaciones Contáctenos

Nuestra Empresa

RADIOTEL S.A. es una empresa constituida el 26 de Febrero de 1991, en sus inicios se dedicó a la importación de equipos de radios y telefonía, paulatinamente fue incursionando en la industria de todos los componentes que forman las redes de comunicación.

En el año de 1991 RADIOTEL empezó a comercializar con todos los cables de baja corriente con conductores que van de 25 AWG a 2 AWG en sus diferentes usos, sean estos para redes de networking, cables de líneas de audio y video profesional, cables de uso industrial y cables para redes híbrida de fibra coaxial.

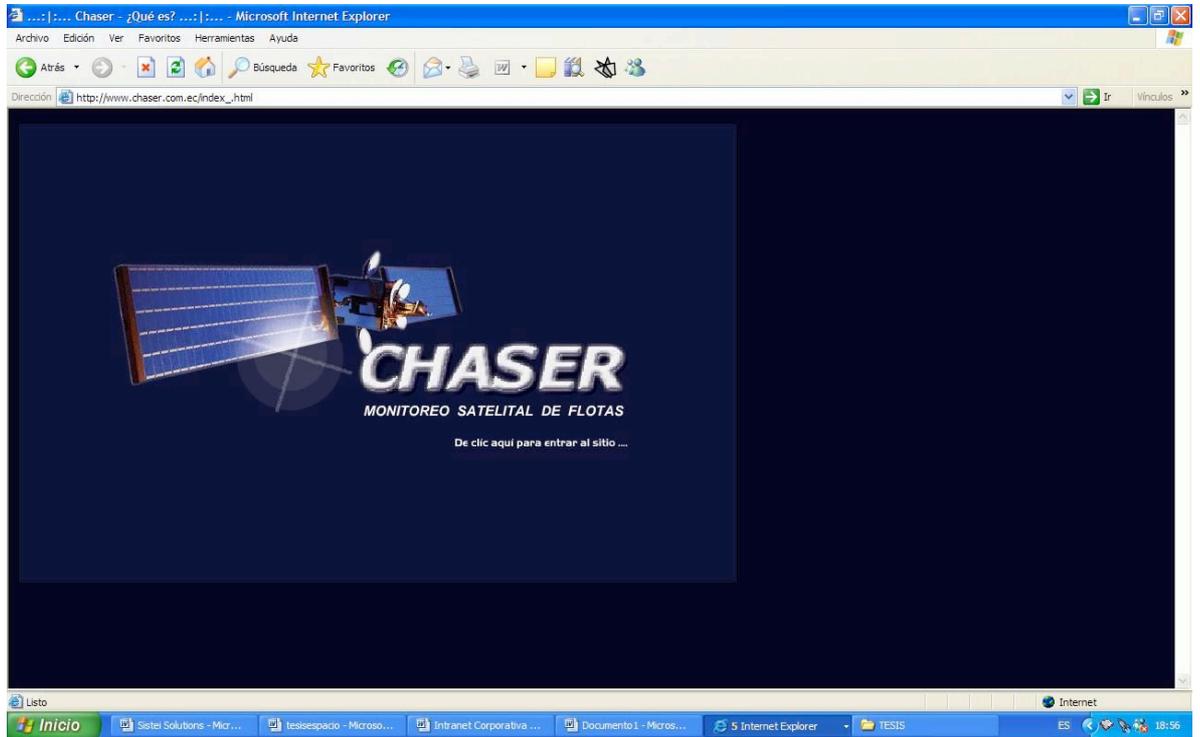
En la actualidad RADIOTEL brinda soluciones para todo tipo de red, convirtiéndose en el líder en el Ecuador en este campo.

Contamos con una estructura organizacional que nos permite ofrecer una garantía de servicio, que garantice la entrega puntual del producto, planificación de entrega y trato personalizado, de tal manera que podamos crear una relación comercial sólida en la cual todos ganemos.

[Nuestra Empresa] [Red de Distribución] [Productos] [Representaciones] [Contáctenos]

Todos los derechos reservados RADIOTEL©2002

www.chaser.com.ec



*Propuesta de Desarrollo de Sitio Web e Intranet para Casa Flores
Información Confidencial
Preparada por Epsilon S.A.*



Propuesta para el Desarrollo e Implementación de Sitio Web e Intranet Corporativa para Casa Flores

Guayaquil, Octubre del 2005

Confidencial

INDICE

1. Resumen Ejecutivo
 - 1.1.- Misión de EPSILUM
 - 1.2.- Visión de EPSILUM
2. Antecedentes
3. Experiencias previas de éxito
4. Análisis General de la Propuesta
5. Propuesta Comercial

1.0.- RESUMEN EJECUTIVO

EPSILUM es una empresa de tecnología con una clara misión de servicio al cliente, que forma parte de un grupo de empresas con más de 15 años con experiencia en el mercado, con la finalidad de poder cubrir las necesidades del cliente final, en productos, servicios tecnológicos y soluciones llave en mano, mediante la comercialización directa de las principales marcas a nivel mundial.

Es por eso que en estos 5 años de vida de la empresa, ha llegado a posicionarse como un verdadero aliado de negocios para sus clientes.

Somos una empresa comprometida con el desarrollo de relaciones interpersonales con la finalidad de conocer la funcionalidad del negocio y así poder determinar las correctas soluciones tecnológicas, siendo sus asesores permanentes para su plataforma IT.

1.1.- MISION

Identificar las oportunidades del mercado y las necesidades reales de los clientes, para ofrecer productos, servicios o soluciones llave en mano como integradores, aprovechando al máximo la tecnología como herramienta eficiente para aumentar la productividad en los negocios de nuestros clientes, ejecutado por profesionales capacitados y motivados por una empresa rentable con claras metas y objetivos.

1.2.- VISION

Proyectarse para el 2006, como una empresa de servicios de valor agregado, destacada por su responsabilidad en el servicio y soporte a lo largo de todas las soluciones comercializadas para apoyar los negocios de nuestros clientes.

2.0.- ANTECEDENTES

Epsilon S.A. es una empresa que se caracteriza por ejecutar proyectos que impliquen la integración de soluciones no tradicionales, con ese espíritu desarrollamos soluciones orientadas al seguimiento de la formación de los estudiantes por Internet, desarrollo de productos que ofrezcan alternativas a la comunicación tradicional por cables mediante el conocimiento que tenemos en productos inalámbricos y a la elaboración de proyectos donde los usuarios deseen utilizar la tecnología para desarrollar e implementar sus ideas.

Con este deseo de implementar soluciones diferentes, EPSILUM SA ha ejecutado diferentes proyectos que han deseado desarrollar, tanto el sector privado como el sector público, desarrollando soluciones que permitan facilitar el manejo de información, desde soluciones sencillas con Páginas Web, pasando por desarrollos de Intranets y manejo de aplicaciones de multimedia.

Adicionalmente atendemos al mercado ecuatoriano en la provisión de equipos de computación principalmente de las marcas IBM y Hewlett Packard, en todas sus líneas desde computadores personales, pasando por estaciones de trabajo y equipos portátiles.

Mantenemos en estas líneas de productos clientes corporativos y usuarios finales, tanto en los sectores público y privado, adjuntamos información de los contratos adjudicados y los resultados obtenidos.

Con estos antecedentes y atendiendo su atenta solicitud hemos preparado la siguiente propuesta.

3.0.- EXPERIENCIAS PREVIAS DE ÉXITO DE EPSILUM S.A.

Epsilon S.A. ha demostrado seriedad en la ejecución de sus diferentes proyectos, teniendo en su haber una serie de proyectos exitosos que dan fe de la capacidad de gestión de | personal| humano y tecnología que posee.

A continuación algunos de los sitios web desarrollados e implementados por nosotros.

www.logosacademy.edu.ec
www.guayaquil sigloxxi.com
www.copei.edu.ec
www.radiotejsa.com
www.chaser.com.ec

Además hemos ejecutado múltiples proyectos, los cuales ponemos a su consideración :

- Nombre y dirección de | contratante: **Fundación Malecón 2000**
- Objeto y fecha del contrato: **Octubre 2003**
- Descripción del suministro: **Estaciones de Trabajo IBM, Servicio de Mantenimiento**
- Valor del Contrato: **US\$ 61,596.10 + IVA**

- Nombre y dirección de | contratante: **ESPOL**
- Objeto y fecha del contrato: **Noviembre 2003**
- Descripción de | suministro: **Estaciones de Trabajo INTEL, Servicio de Mantenimiento**
- Valor del Contrato: **US\$ 109,743.00 + IVA**

- Nombre y dirección de | contratante: **MAAC Museo Antropológico Banco Central**
- Objeto y fecha del contrato: **Enero del 2004**
- Descripción del suministro: **Estaciones de Trabajo IBM, Servicio de Mantenimiento**
- Valor del Contrato: **US\$ 62,835.17 + IVA**

- Nombre y dirección del contratante: **Grupo Seguros La Unión – Banco Territorial**
- Identificación de proyecto: **Renovación Tecnológica y Comunicaciones**
- Objeto y fecha del contrato: **Febrero del 2004**
- Descripción del suministro: **Estaciones de Trabajo IBM, Servidores IBM, Enlaces de Datos e Internet, Servicio de Mantenimiento de UPS y Enlaces de comunicaciones.**
- Valor del Contrato: **US\$ 51,000.00 + IVA**

- Nombre y dirección del contratante: **MAAC Museo Antropológico Banco Central**
- Objeto y fecha del contrato: **Julio del 2004**
- Descripción del suministro: **1era Solución Multimedia para MAAC – MUSEOGRAFIA en el Ecuador: Pantallas de Plasma, Proyectores de Alta Luminosidad, DVD Industriales, Pantalla de Proyección, Cableado Multimedia y de Datos**
- Valor del Contrato: **US\$ 235.000 + IVA**

- Nombre y dirección del contratante: **COMISIÓN DE TRANSITO DEL GUAYAS**
- Objeto y fecha del contrato: **En ejecución**
- Descripción del suministro: **Computadores Personales, Servidores y otros.**
- Valor del Contrato: **US\$ 120.000 + IVA**

4.0.- ANALISIS GENERAL DE LA PROPUESTA

Lineamientos generales sobre el diseño del Sitio Web

El diseño general del sitio Web debe cumplir con los siguientes lineamientos:

- El diseño general debe ser consistente, común a todas las páginas que conforman el sitio Web.
- Debe incluir el logotipo de Casa Flores en todas las páginas, siempre y cuando no perjudique la funcionalidad de la página. También sería aconsejable utilizar los colores de Casa Flores como base para el diseño del sitio.
- Debe estar organizado por secciones.
- Todas las páginas deben tener un menú de navegación que permita acceder en cualquier momento a cualquier sección. Este menú debería ser común a todas las páginas para facilitar la navegación.
- Se puede crear o eliminar secciones, pero debe hacerse siempre de forma que los cambios se vean reflejados en los menús de navegación de todas las páginas del sitio Web.

Secciones del sitio Web

En vista del tipo de información, un diseño tentativo contendrá las siguientes secciones:

1. **Principal.** Esta página debería contener la información más reciente e/o importante relativa a Casa Flores, como por ejemplo: noticias importantes, eventos, anuncios, etc.
2. **¿Quiénes somos?** Esta sección debería tallar a la trayectoria del cliente, sus objetivos, su visión y su misión, etc.
3. **Productos y Servicios.** Esta sección debería contener la información en detalle de lo que el cliente ofrece a sus clientes potenciales: bienes, servicios, etc..
4. **Contáctenos.** Información para poder contactar al personal del cliente por medio de llamadas telefónicas o correo electrónico. También se incluiría un formulario donde el cliente potencial ingrese sus datos y especifique lo que necesita para de esta manera poder contactarlo y hacerle una oferta acertada.

Requisitos a cumplir por el cliente

*Propuesta de Desarrollo de Sitio Web e Intranet para Casa Flores
Información Confidencial
Preparada por Epsilon S.A.*

- Un funcionario de la institución debe ser el encargado del sitio Web y ser el enlace con Epsilon. Esta persona deberá recopilar los datos y serán cargados por Epsilon en el sitio Web siguiendo los procedimientos acordados en el convenio.
- El cliente deberá enviar la información en el formato que se quede de acuerdo con Epsilon para el correcto funcionamiento del sitio.

Actualización del sitio Web

La actualización de la información del sitio Web será llevada a cabo por el equipo de Epsilon.

El procedimiento de actualización de la página Web consta de los siguientes pasos:

1. **Recopilación de material.** La persona encargada debe asegurarse de reunir todas las noticias, eventos y datos que Casa Flores quiera que Epsilon publique.
2. **Revisión.** Todo el material deberá ser revisado en su fondo y forma antes de su publicación y esta tarea es entera responsabilidad del cliente.
3. **Levantamiento del sitio Web.** El levantamiento del texto deberá hacerse una vez que el contenido haya sido revisado. Todas las páginas nuevas deberán estar basadas en una "plantilla" para garantizar la uniformidad del diseño del sitio web.
4. **Publicación en el servidor remoto.** El último paso consistirá en publicar las páginas en el servidor remoto. Esto debe hacerse de manera organizada de manera que los visitantes del sitio Web no sientan molestias mientras los cambios se realizan.

Requerimientos adicionales

Adicionalmente a contratar los servicios de Epsilon para implementar lo descrito en este documento, Casa Flores debe considerar los siguientes requerimientos adicionales para poder poner en funcionamiento el sitio Web:

- **Dominio:** Es decir la denominación en Internet, si no tuvieran uno, hay que contratarlo, cuyo valor aproximado es de \$35 anuales.
- **Hosting de la aplicación,** es decir, se debe contratar el servicio de un servidor con acceso a Internet. Este servicio tiene un costo de \$180 anuales.
- **Actualización del sitio Web.** Si se desea que Epsilon se encargue de actualizar los cambios solicitados por Casa Flores, este servicio tendrá un costo de \$150 trimestrales.

Lineamientos generales sobre el diseño de la Intranet Corporativa

La solución que ofrecemos permite la integración del personal de una empresa por medio de un Portal de uso interno que brinde contenido de utilidad para quienes laboran en dicha organización.

Introducción

EPSILUM ofrece una solución para administrar un portal de uso interno que brinde acceso al contenido de utilidad para los empleados de una empresa.

Nuestra solución permite integrar diversos módulos diseñados para trabajar en conjunto que brindan a | personal la oportunidad de realizar varias actividades tales como:

- Consultar el directorio telefónico de la empresa.
- Consultar los procedimientos de la empresa que han sido publicados.
- Revisar recados que han sido tomados.
- Consultar la jerarquía organizativa de la empresa para determinar por ejemplo que persona es la encargada de determinada tarea, consultar artículos con noticias relevantes a la empresa o el negocio.
- Enterarse de acontecimientos de la empresa por medio del calendario oficial.
- Enterarse de noticias internas tales como quién fue el empleado del mes.
- Consultar los cumpleaños del mes también por medio del calendario.
- Recibir información variada como consejos.
- Cifras de ventas.
- Mensajes de motivación, etc.

Beneficios

- ♣ La solución que le ofrecemos se convertirá en un elemento diferenciador para su empresa.
- ♣ Los empleados se sentirán más integrados y se incrementará la percepción de que forman parte de una comunidad a pesar de las diferencias de área de trabajo, profesión, cargo o distancias geográficas.

- ✦ Aumentar la productividad de los empleados gracias a las herramientas de utilidad que brinda la Intranet, eliminando uso de herramientas alternativas que van en desmedro de la eficiencia del personal.
- ✦ Se reducir el uso de papel al poder enviar memos por medio electrónico.
- ✦ Esta Intranet servirá de base a nivel tecnológico y cultural para futuras adiciones que generen nuevos beneficios. Estas posibles futuras adiciones son incontables y dependen exclusivamente de las necesidades de la empresa.

Procedimiento

El trabajo de EPSILUM consistirá en:

- ✦ Crear e implementar un diseño personalizado para la Intranet de la empresa. Este diseño debe considerar los colores y logos preferidos por la empresa.
- ✦ Analizar las necesidades y procedimientos de la empresa para proveer una aplicación que satisfaga dichas necesidades. Esto implica personalizar los módulos que componen la aplicación base de acuerdo a los requerimientos particulares de la empresa.
- ✦ Capacitar al personal designado por la empresa para manejar los módulos de administración y para que estén en capacidad de ofrecer soporte a los demás empleados que van a utilizar la aplicación.

Descripción del Proyecto

Le presentamos una solución completa para la implementación de una Intranet. La solución planteada permitirá realizar las actividades descritas anteriormente agrupadas en los siguientes módulos:

Debido a la magnitud de la solución planteada se la ha dividido en módulos, los mismos que detallaremos a continuación:

Módulo I: Noticias

Este módulo permitirá:

- Publicar artículos relativos a la empresa. Estos artículos pueden incluir además de texto, fotos y vínculos a otros sitios y pueden clasificarse por "temas".
- Publicar secciones fijas como "el menú del día" que se actualizan periódicamente.
- Publicar notificaciones periódicas. Estas notificaciones pueden ser notas, consejos, mensajes motivacionales, cifras de ventas, etc. y pueden programarse para ser publicadas cada día, semana, mes, etc.
- Publicar premios internos. Estos premios pueden incluir "el mejor vendedor del mes", "el técnico destacado del semestre", etc.

Entre las características principales del modelo, podemos notar:

- La localización exacta de la información ser definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- Facilidad de publicación de información. La interfaz permitirá al usuario publicar de una manera sencilla el contenido al que se desea que los empleados tengan acceso.
- Alto nivel de personalización. El definir los "temas" permite agrupar las noticias de la manera que la empresa considere más conveniente. Además, tanto las notificaciones como los premios son enteramente definidos por la empresa.
- Las secciones fijas como "el menú del día" tendrán una ubicación signada que no cambiará, lo que cambiará es el contenido.
- Las notificaciones pueden ser programadas con anticipación la fecha de su publicación. Esto quiere decir que se puede tener ingresada con meses de anticipación la información y ser publicada un determinado día.
- Las noticias, notificaciones o premios ya pasados podrán ser consultados, es decir, se mantendrá un histórico de los mismos.
- La información publicada es la misma para todos los empleados.

Modelo II: Directorio

Este modelo permitirá:

- Mantener y publicar una base de datos con los empleados de la empresa. Entre los datos relevantes a considerar están el cargo, la extensión telefónica, etc.

la dirección de correo electrónico, etc. Estos datos podrán ser consultados por el personal por medio de búsquedas por nombre, por cargo, por área, etc.

- ✦ Mantener información sobre la organización jerárquica de la empresa que permita determinar los roles del personal dentro de la empresa.
- ✦ Manejar niveles de protección para ciertas personas con altos cargos. Esto quiere decir que una persona puede aparecer listada en el directorio pero que sus datos de contacto apunten a su asistente, por ejemplo.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ Los empleados podrán obtener los datos para contactar a quien desean, buscando por medio del nombre, el cargo, o incluso el rol. Esto agilizará la comunicación dentro de la empresa. El establecimiento de una jerarquía a nivel de roles permitirá que un empleado busque por ejemplo "asesor de recursos humanos" y obtenga los datos de la persona con quien debe comunicarse.
- ✦ Se podrá proteger la privacidad de ciertos empleados con cargos altos, si es que así lo desea la empresa; esto implicará que sus datos de contacto apunten a los de un asistente de dicho empleado. Otra opción factible es que dependiendo del nivel de acceso de quien consulta, se presente o no la información.

Módulo III: Buzones

Este módulo permitirá:

- ✦ Enviar datos y documentos al personal de la empresa por medio de la Intranet. Estos serán los mensajes que lleguen al buzón del empleado.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ Un mismo mensaje puede ser enviado a varios empleados.

- ✦ Cada empleado puede manejar su buzón de la manera que desee. Esto implica que puede borrar los mensajes que ya no le interese conservar. Obviamente, el hecho de que un empleado borre un mensaje, no hace que desaparezca para los otros empleados que recibieron dicho mensaje.
- ✦ Entre los mensajes que pueden ser enviados están reportes, circulares, comunicados, memos, etc.

Módulo IV: Calendario

Este módulo permite:

- Publicar las fechas de eventos relevantes de la empresa para que el personal tenga conocimiento de los mismos.
- Publicar fechas de feriados.
- ✦ Publicar las fechas de cumpleaños de los empleados de la empresa.
- ✦ Publicar los aniversarios de permanencia en la empresa de los empleados.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ Los empleados podrán consultar las fechas importantes en cuanto a eventos de la empresa.
- ✦ Los empleados podrán consultar las fechas de los feriados con antelación.
- ✦ Los empleados podrán conocer las fechas de cumpleaños y aniversarios de trabajo de sus compañeros.
- ✦ Se podrán generar avisos que notifiquen de la proximidad de un evento para que el empleado lo tenga en cuenta.

Módulo V: Políticas y Procedimientos

Este módulo permite:

- ✦ Publicar los procedimientos y políticas de la empresa.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.

- ✦ Los procedimientos y políticas podrán ser categorizados para brindar mayor facilidad de consulta.

Módulo VI: Anuncio de Visitas

Este módulo permitirá:

- ✦ Anunciar con la debida anticipación que personas vendrán a la empresa para tener reuniones con determinados empleados detallando los nombres, la hora en que vendrán y la empresa a la que pertenecen.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ La información de las personas que vienen a la empresa estará disponible para ser consultada por el personal que requiera esta información, por ejemplo el personal de seguridad de la garita.

Módulo VII: Localización de los Empleados

Este módulo permitirá:

- ✦ Que los empleados indiquen cuando dejan su lugar de trabajo para dirigirse a otra área de la empresa o salir de la misma.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ La información de la ubicación actual de las personas estará disponible para ser consultada por el personal que requiera esta información, por ejemplo el personal de seguridad de la garita o el personal de recepción.

Módulo VIII: Reservaciones de Salas de Reuniones

Este módulo permitirá:

- ✦ Reservar las salas de sesiones comunes y propias de cada área con la debida antelación.

- ✦ Consultar cuando esté reservada la sala que el empleado desea usar para planificar adecuadamente las reuniones.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ Se podrá asignar qué salas tiene derecho cada empleado a reservar.
- ✦ La información de las reservaciones de cada sala estará disponible sólo para los empleados que tienen derecho a reservarla.

Módulo IX: Catálogo de Productos

Este módulo permitirá:

- ✦ Publicar un catálogo categorizado de los productos de la empresa presentando todos los datos relevantes de los mismos como características, precio, ventajas competitivas, fotos, etc.

Entre las características principales del módulo, podemos notar:

- ✦ La localización exacta de la información será definida en el diseño de la Intranet durante la fase I del proyecto de común acuerdo entre EPSILUM y la empresa.
- ✦ Se podrá mantener información no sólo de los productos sino también de las subdivisiones de los mismos y las familias y líneas de productos a las que pertenecen.

Alcance

-
- ✦ La solución que ofrecemos cumplir con lo especificado en la descripción del proyecto, cualquier requerimiento adicional será considerado de manera individual y estar fuera del calendario de trabajo y costo establecido.
 - ✦ EPSILUM presentará el diseño de la Intranet durante la Fase I del proyecto, el cual una vez aprobado no podrá ser modificado durante fases posteriores.
 - ✦ La redacción de la información publicada en la Intranet es responsabilidad exclusiva de la empresa.
 - ✦ EPSILUM entrenará a las personas designadas por la empresa para manejar los módulos de administración; estas personas a su vez se encargarán de dar

soporte a los demás empleados que accedan a la Intranet. EPSILUM no se encargar de brindar dicho soporte.

Requisitos a cumplir por la empresa

- ✦ La empresa debe designar a una persona para que se desempeñe como enlace con EPSILUM. Esta persona se encargará de dar las especificaciones necesarias para el desarrollo de la aplicación, verificar que la aplicación cumple con los requerimientos estipulados y de notificar los cambios pertinentes después de la entrega de cada etapa del proyecto.
- ✦ La empresa debe designar a las personas que recibirán la capacitación necesaria para manejar la aplicación y brindar soporte a los demás empleados acerca de la utilización de la misma.
- ✦ El licenciamiento de sistemas operativos y software de soporte es responsabilidad de la empresa, además de proveer del hardware necesario para la implementación de la Intranet.

Servicios y recursos proporcionados por EPSILUM

Para este servicio, EPSILUM proporcionará:

- ✦ Dos ingenieros especializados en el diseño y desarrollo de aplicaciones para el web.
- ✦ La implementación y diseño de la solución Intranet de acuerdo a lo especificado.
- ✦ Un manual de usuario para el personal de la empresa acerca de la utilización de los módulos de administración.
- ✦ Entrenamiento a las personas designadas por la empresa acerca de la utilización de la solución Intranet.

5.0.- PROPUESTA COMERCIAL.-

Consideramos que hemos preparado una propuesta comercial integral la misma que cumple con sus requerimientos, la misma que detallamos a continuación :

Servicio	Valor (US \$)	Tiempo
Desarrollo del sitio Web	US \$ 850	
Desarrollo de la Intranet Corporativa	US \$ 3.250	
Incluyen los siguientes módulos:		
Módulo I: Noticias	Nota: Este Valor incluye todos los 9 módulos principales.	Entre 15 y 30 días de acuerdo a cronograma a elaborarse en conjunto.
Módulo II: Directorio		
Módulo III: Buzones		
Módulo IV: Calendario		
Módulo V: Políticas y Procedimientos		
Módulo VI: Anuncio de Visitas		
Módulo VII: Localización de los Empleados		
Módulo VIII: Reservaciones de Salas de Reuniones		
Módulo IX: Catálogo de Productos		
Aplicaciones adicionales:		
Módulo de Reportes Financieros	US \$1.200	
Módulo de Seguimiento de Ventas y Oportunidades	US \$2.500	

Los precios no incluyen IVA, incluyen viáticos y movilización.

La forma de pago será : 50% de anticipo, 25% a la entrega de la aplicación básica y 50% una vez finalizado la implementación y personalización.

ANEXO IV

OFERTA “PALACIOS SOFTWARE”

PROFORMA

Nro. PR-2005-44

Fecha: 11 de Octubre del 2005

Nombre del Cliente: **ALMACEN FLORES**

Contacto técnico: **Manolo Flores**

1.- E-Business Suite Oracle Applications

Descripción	Cantidad	Tipo de Licencia	Precio Unitario	Tarifa de Licencia (Lista)	Tarifa de Soporte y Actualización del Producto 22% (Lista)
Modulo: CRM	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Financiero	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Recursos Humanos	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Compras	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Manufactura	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Servicios	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Clientes	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Inventarios	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90
Modulo: Proyectos	1	Base	US\$ 3,995.00	US\$ 3,995.00	US\$ 878.90

Tarifa de Licencia (Lista):	US\$ 35,955.00
Tarifa para los paquetes de CD:	US\$ 270.00
Tarifa para el Primer Año de Soporte y Actualización del Producto:	US\$ 7,910.10

TARIFA TOTAL : **US\$ 44,135.10**

Forma de Pago : AL CONTADO

Tiempo de Entrega : 5-20 días laborables.

Validez de la oferta : 30 Octubre 2005

Las tarifas no incluyen impuestos de ley

Nota: Los precios de Lista se encuentran en <http://oraclestore.oracle.com>.

El producto e-business tiene minimos de licenciamiento, no incluye personalización, estos costos son unicamente referenciables y la oferta final se hara en funcion de los requerimientos que el cliente tenga y de la cantidad de almacenes, numero de transacciones y numero de usuarios del sistema.

2.- Desarrollo Palacios Software

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Modulo: CRM	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Financiero	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Recursos Humanos	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Compras	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Manufactura	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Servicios	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Clientes	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Inventarios	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00
Modulo: Proyectos	1	US\$ 2,233.00	US\$ 2,233.00

Tarifa de Licencia:

US\$20,097.00

TARIFA TOTAL :

US\$20,097.00

Esto incluye personalización del software, sirve para intranet e internet, usuarios ilimitados incluye fuentes de programa sin traspaso de propiedad intelectual, es decir no existirá ningún otro costo adicional.

Personalización e Implementación: 12 meses

TERMINOS GENERALES

3. Soporte Técnico. Las tarifas para los Servicios de Soporte Técnico serán devengadas y pagaderas anualmente por anticipado.
4. Misceláneo. El Cliente y Palacios Software Cia. Ltda. se comprometen a no revelar los términos y precios de este Documento de Proforma sin el previo consentimiento escrito de la otra parte. Esta oferta es válida hasta el 30 de Octubre del 2005 y será vinculante a su otorgamiento por parte del Cliente y a su aceptación por parte de Palacios Software Cia. Ltda.

Esperando cumplir sus expectativas, suscribimos,
Atentamente,

Ing. Fabricio Palacios Cordero.
Gerente General

BIBLIOGRAFIA

- Pauline Bickerton, Matthew Bickerton y Kate Simpson-Holley. *Ciberestrategia*, Prentice Hall.
- James A. O'Brien. Introduction to Information Systems Essentials for the Internetworked e-business Enterprise
- Salgado Francisco. "Guía para el Comercio Electrónico Virtual"., Año 2000.,
<http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/home.htm>,
Agosto 3 del 2005
- Salgado Francisco. "Ciberestrategia",
<http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/home.htm>,
Agosto 3 del 2005
- Salgado Francisco. "Manual de Procedimientos para el Comercio Electrónico"., Año 2000
<http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/home.htm>,
Agosto 3 del 2005
- Salgado Francisco. "Modelos de Comercio Electrónico o Electrónico en la Internet"., Año 2000
<http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/home.htm>,
Agosto 3 del 2005
- Ramírez H. Lorena. "El Fortalecimiento de una cultura empresarial: Principal factor de éxito para el cibermarketing, una oportunidad de desarrollo dentro del sistema económico global para las Pymes mexicanas" ., Año 2000.
<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/libros/libros/cibermarketing.pdf>. Agosto 15 del 2005.

- Islas Octavio – Gutiérrez Fernando. Internet, utopía y panóptico de la Sociedad de la Información. http://www.bibvirt.futuro.usp.br/textos/artigos/internet_utopia.pdf, Agosto 15 del 2005.
- <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER261.html>, Agosto 30 del 2005
- Pc-news.com. 2005, <http://www.pc-news.com/detalle.asp?sid=&id=11&Ida=1543>, Agosto 30 del 2005
- Lopez Carlos. Las 7 C's del E-Business. Año 2005, <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/45/7cebiz.htm>, Septiembre 1 del 2005



Cuenca, 19 de julio del 2005

Señor Ingeniero
Luis Mario Cabrera
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION DE AL UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Ciudad

Señor Decano:

Nosotros, María Eugenia Montero y Manolo Flores B., egresados de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, nos dirigimos a usted y por su digno intermedio al Honorable Consejo de Facultad, para solicitar la aprobación del Diseño de Tesis: **DISEÑO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE "CASA FLORES"**, así como la asignación del Director.

Nos permitimos sugerir el nombre del Ingeniero Francisco Salgado como Director de Tesis, por cuanto ha sido el profesor de la Facultad con quien hemos tenido asesoría y además contamos con su aceptación.

Por la favorable acogida que brinda a la presente, le anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,


María Eugenia Montero
Cod. 1452


Manolo Flores B.
Cod. 9339

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 253.501 al 273.500

Nº

0267608

CERTIFICO .Que, El H. Consejo de Facultad en sesión del 28 de julio del 2005 conoció y aprobó la denuncia de. La Tesis presentada por las Señoritas MARIA EUGENIA MONTERO y MANOLO FLORES como requisito previo a la obtención del Grado de INGENIERO DE SISTEMAS denominada DISEÑO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE "CASA FLORES" la misma que se aprueba y se designa como Director de dicho trabajo al Ingeniero Francisco Salgado Arteaga De conformidad a las disposiciones reglamentarias los denunciados deberá presentar su trabajo de Tesis en un plazo no mayor de DIESIOCHO MESES ,es decir hasta el 28 de Enero del 2007..

Cuenca, 28 de julio del 2005-



SECRETARIO





Cuenca, 19 de julio del 2005

Señor Ingeniero
Luis Mario Cabrera

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACION DE AL UNIVERSIDAD DEL AZUAY**
Ciudad

Señor Decano:

Quienes suscribimos comunicamos a Ud. que hemos procedido a revisar el Diseño de Tesis presentado por los Señores: María Eugenia Montero y Manolo Flores B., egresados de la Escuela de Ingeniería de Sistemas, con el tema: **DISEÑO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE "CASA FLORES"**, como requisito previo a la obtención del Título de Ingenieros de Sistemas sobre el cual presentamos el siguiente informe:

1. El contenido propone un trabajo de investigación objetivo y coherente sobre lo que se refiere a la Ciberestrategia y el entorno e-business, ya que se pretende diseñar un Modelo que permita la innovación tecnológica de Casa Flores.
2. El diseño cumple con los requisitos metodológicos básicos exigidos por la Facultad, en cuanto a la descripción del resumen, impacto tecnológico, impacto social, objetivos, teoría referencial, plan operativo, metodología de investigación, recursos, cronograma y bibliografía necesaria para el desarrollo de la tesis.

Por las consideraciones anotadas, se emite un informe favorable y salvo su mejor criterio, se recomienda su aprobación.

Atentamente,


Ing. Francisco Salgado
PROFESOR


Lcdo. Vicente Córdova Mosquera
PROFESOR DE METODOLOGIA



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

DISEÑO DE TESIS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORES: MARÍA EUGENIA MONTERO A.
 MANOLO FLORES B.

1. TÍTULO DEL PROYECTO

DISEÑO DE CIBERESTRATEGIA PARA EL ENTORNO E-BUSINESS DE
"CASA FLORES"

2. RESUMEN DEL PROYECTO

Estamos en la era de la revolución económica de la información, por lo que las empresas, hoy en día, buscan su expansión y por ello, es imprescindible promover una mayor participación en los mercados nacionales e internacionales.

El siguiente proyecto de investigación se enfoca al Diseño de una Ciberestrategia para el entorno de e-business de "CASA FLORES", como una herramienta que logre representar una oportunidad de desarrollo dentro del sistema económico de la Empresa.

Actualmente Casa Flores no dispone de ningún tipo de software que maneje el flujo de información ni de la infraestructura necesaria para ello e inclusive el marketing que se maneja esta dentro de los parámetros tradicionales. Esta carencia de innovación tecnológica hace que muchos de los procesos que se manejan sean repetitivos y no muy confiables, no permite brindarle un servicio más ágil a sus clientes y muchos menos personalizado.

Al aplicar el Diseño de Ciberestrategia que se recomienda en este proyecto de investigación, Casa Flores dará un gran paso en lo que se refiere a actualización

Edición autorizada de 20 000 ejemplares
Del 233.501 al 273.500

Nº

0267607

tecnológica, además tendrá la oportunidad de ofrecer sus productos a los clientes a través de un servicio personalizado por medio de Internet, y al mismo tiempo permitirá el crecimiento y desarrollo de quienes trabajan para esta empresa.

3. IMPACTO TECNOLÓGICO

El crecimiento económico está basado en un conjunto de tecnologías, donde la permanente actualización es una exigencia obligada.

Hay que tener en cuenta que las tendencias actuales y las predicciones del futuro inmediato, se vislumbran muy positivas, y nos presentan al e-business como una ventaja competitiva potencial que muchas empresas deberían adaptar dentro de sus estrategias empresariales.

En los actuales momentos tenemos que dar paso a los mercados personalizados y electrónicos dentro del acelerado crecimiento de los sistemas de información ya que este fenómeno "virtual" no es único de las grandes empresas, y las oportunidades para hacer negocios en la red de redes no son exclusivas de éstas. Los pequeños negocios tienen también una ventaja competitiva y el Internet permite a cualquier empresa, grande o pequeña, estar presente de forma "virtual" en las principales ciudades del mundo.

4. IMPACTO SOCIAL

Las tecnologías de la información y las comunicaciones promueven el desarrollo de una sociedad basándose en el conocimiento y en el esfuerzo de convertir la información en conocimiento. Esto permite que se puedan comprender nuevas formas de emprender y realizar negocios abriendo de esta forma una gran gama de oportunidades para el progreso personal e interpersonal del hombre.



5. OBJETIVOS

1. Sistematizar información sobre el modelo de ciberestrategia y el entorno de e-business para las empresas en el mundo actual.
2. Diseñar el modelo de ciberestrategia para CASA FLORES
3. Analizar alternativas de implementación del modelo, diseño, desarrollo propio, outsourcing y alianza estratégica.
4. Definir la alternativa recomendable para el entorno de e-business de CASAFLORES.

6. TEORIA REFERENCIAL

El desarrollo de este proyecto investigativo se basa dos conceptos importantes: La Ciberestrategia y el e-business.

Ciberestrategia. Establecimiento de estrategias de mercadotecnia digital que permitan tanto la interacción y retroalimentación oportuna "cliente-consumidor" como la comercialización de los productos dentro de un llamado ambiente virtual donde se desarrollen estrategias y tácticas diferentes a las convencionales, para la operación de las redes electrónicas de información y relación: Intranet, Internet y Extranet.

E-business. Es la transformación de los procesos clave del negocio, mediante el uso de las tecnologías de Internet. Una organización basada en e-business, conecta directamente los sistemas críticos del negocio con sus componentes (clientes, empleados, vendedores, proveedores, partners, etc) a través de Intranets, Internet y Extranets.

El e-business es la nueva forma de comercio en Internet, sin fronteras, con un nuevo planteamiento de los modelos empresariales, clientes globales, nuevos sistemas de pago y estrategias innovadoras. Si una empresa quiere estar presente y de forma rentable, en los nuevos mercados es necesario que sus profesionales conozcan las técnicas

necesarias para implementar la tecnología requerida. Por ello, cualquier profesional actualmente debe estar capacitado para gestionar, dirigir y planificar con éxito programas que se adaptan a las necesidades empresariales existentes en el mercado

7. UNIVERSO DE ESTUDIO

Para la investigación se tomará a "CASA FLORES" como universo de estudio.

8. PLAN OPERATIVO

1. CIBERESTRATEGIA Y EL ENTORNO E-BUSINESS

- 1.1. Revisión Bibliográfica sobre Ciberestrategia
- 1.2. Revisión Bibliográfica sobre e-business
- 1.3. Entrevistas a personal experto en sistemas comerciales

2. DISEÑO DEL MODELO DE CIBERESTRATEGIA PARA CASA FLORES

- 2.1. Determinar los componentes del Personal, Hardware, Software, Datos y Redes necesarias para CASA FLORES

3. ANALISIS DE ALTERNATIVAS DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DISEÑADO

- 3.1. Desarrollo Propio
- 3.2. Outsourcing
- 3.3. Alianza estratégica

4. DEFINICION DE LA ALTERNATIVA MAS RECOMENDABLE PARA EL ENTORNO DE E-BUSINESS DE CASA FLORES

- 4.1. Ventajas de la alternativa seleccionada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2. Investigación Bibliográfica
3. Análisis de la Información existente
4. Recomendaciones para la toma de decisiones

10. RECURSOS HUMANOS

- Director de Tesis
- Personal involucrado en “CASA FLORES”
- Personal de apoyo en áreas técnicas
- Investigadores: María E. Montero y Manolo Flores B.

11. RECURSOS MATERIALES

Hardware: Un computador, impresora
Software: Sistema operativo Windows, Utilitarios, Internet
Materiales: Libros, Manuales, Insumos, etc.

12. BIBLIOGRAFIA

- Pauline Bickerton, Matthew Bickerton y Kate Simpson-Holley. *Ciberestrategia*, Prentice Hall.
- James A. O’Byrns. Introduction to Information Systems Essentials for the Internetnetworked e-business Enterprise
- <http://www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/e-marketing/home.htm>
- <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/libros/libros/cibermarketing.pdf>
- http://www.bibvirt.futuro.usp.br/textos/artigos/internet_utopia.pdf
- <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER261.html>
- <http://www.pc-news.com/detalle.asp?sid=&id=11&Ida=1543>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/45/7cebiz.htm>



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

3. CRONOGRAMA DE TRABAJO

TIEMPO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
FASES				
FASE I	■			
FASE II		■		
FASE III			■	
FASE IV				■