

Politécnico Grancolombiano
Faculta de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
Departamento de Administración de Empresas
Programa de prácticas empresariales

Plan de mejora herramienta Solman
Solman tool improvement plan

Laura Marcela Gómez Sanchez
1510011207

Dirigida por:
María Gloria González Molina

Noveno semestre
Bogotá, Colombia
2019

Tabla de Contenido

TABLA DE ILUSTRACIONES	4
TABLA DE ANEXOS	4
INTRODUCCION	5
PALABRAS CLAVES	5
IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	5
MISIÓN	5
VISIÓN	6
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	6
OBJETO SOCIAL	6
DESCRIPCION DE FUNCIONES	6
ACTIVIDADES DE LA EMPRESA	7
PROBLEMA A RESOLVER	7
FORMULACION DEL PROBLEMA	7
DESCRIPCION DEL PROBLEMA	9
ACTORES INVOLUCRADOS	9
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS	10

Matriz DOFA	11
ESTRATEGIA	12
MATRIZ CANVAS	12
HALLAZGO	15
PROPUESTA	15
PLAN DE ACCION	16
CRONOGRAMA	16
LINEA DE TIEMPO	16
PLAN DE MEJORA	17
PRESUPUESTO	17
CONCLUSION	18
RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS	22

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Proceso Solman	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2 Matriz DOFA.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3 Matriz CANVAS	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 4 Certificaciones Compunet S.A	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 5 Clientes Compunet S.A	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 6 Cronograma de actividades	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 7 Línea de tiempo.....	18
Ilustración 8 Presupuesto	19

TABLA DE ANEXOS

ANEXO a. MANUAL SOLMAN A	22
ANEXO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	25

INTRODUCCION

El presente trabajo contiene un estudio a la empresa Compunet S.A como es el funcionamiento, sus fortalezas y debilidades principalmente, es ampliar el conocimiento de una de las empresas más reconocidas a nivel nacional en softwares y el primer puesto en Colombia de la herramienta SAP.

PALABRAS CLAVES

- SOLMAN
- SAP
- Estrategia
- Herramienta
- Manual
- Software

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

Misión

Acompañar a nuestros clientes del sector privado, del orden nacional e internacional, apoyando la mejora en su competitividad, mediante la entrega de servicios especializados y soluciones integrales de tecnologías de la información, en una relación de largo plazo que se sustenta en la confianza mutua y la idoneidad de nuestro talento humano. (Compunet S.A, 2019)

Visión

Mantener nuestro liderazgo en el mercado nacional y fortalecer nuestro posicionamiento a nivel internacional alrededor de soluciones especializadas y servicios integrales de tecnología informática. (Compunet S.A, 2019)

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Compunet S.A. es uno de los principales líderes en la región en ofrecer soluciones completas alrededor del ambiente SAP y unos de los más importantes partners a nivel global en construcción de verticales en la industria y certificados bajo la metodología SAP. (Compunet S.A, 2019)

OBJETO SOCIAL

El objeto social de Compunet S.A. es la prestación de servicios en todos los ámbitos tecnológicos y de software acompañado de la empresa SAP para ofrecer las mejores prácticas a nivel mundial.

- **Razón social:** Compunet S.A.
- **Dirección:** Calle 35 N° 6a bis 100 Cali
- **Actividad:** 6311
- **Tipo de Sociedad:** sociedad anónima (S.A.)
- **Número de empleados:** 150 en Cali 120 en Bogotá (Free más nómina)
- **Sector económico , sector terciario - servicios**

DESCRIPCION DE FUNCIONES

Mis Funciones en la empresa son:

Revisión de la facturación del mes

Seguimiento de cada uno de los comerciales para cerrar las propuestas entregadas,

Gestión del planning de recursos y elaboración informe mensual del resultado de la unidad de consultoría.

Todas estas actividades están enfocadas netamente al área de consultoría de la empresa

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Compunet S.A. es una empresa que se dedica a la prestación de servicios enfocada en el sector tecnológico; sus actividades son Procesamiento de datos, alojamiento (hosting) actividades relacionadas, Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados; por otra parte Compunet S.A. cree en la transformación como motor para marcar la diferencia, integrada a la tecnología como habilitador de procesos innovadores de negocios. La manera como lo hacen es a través de un portafolio de última generación, apalancándose en compañías de talla mundial como SAP, HP y Zebra. Entendiendo la realidad y las necesidades de la región, localizan e integran dichas soluciones en una cadena de valor que impacta y contribuye a la estrategia empresarial del mercado latinoamericano.

PROBLEMA A RESOLVER

FORMULACION DEL PROBLEMA

SOLMAN es una herramienta que posee Compunet S.A. para agilizar procedimientos cuando un cliente requiere algún soporte; en esta misma herramienta se da seguimiento a los requerimientos del cliente y así mismo asignan al recurso correspondiente (consultor) para realizar y dar respuesta a cada solicitud de soporte; Al manejar la herramienta se detectaron falencias a nivel interno y externo; por no seguir los procedimientos establecidos para el manejo de la herramienta los consultores (saltan los tiempos de respuesta, ANS) por lo que no se cumplen los ANS que se

tienen firmados en el contrato con el cliente y esto incurre también en fallas en los sistemas , las respuestas al cliente no llegan a ser lo que se espera con esta herramienta y el personal (consultores) no llegan a tener muy claro el seguimiento de cada proceso con el respectivo cliente

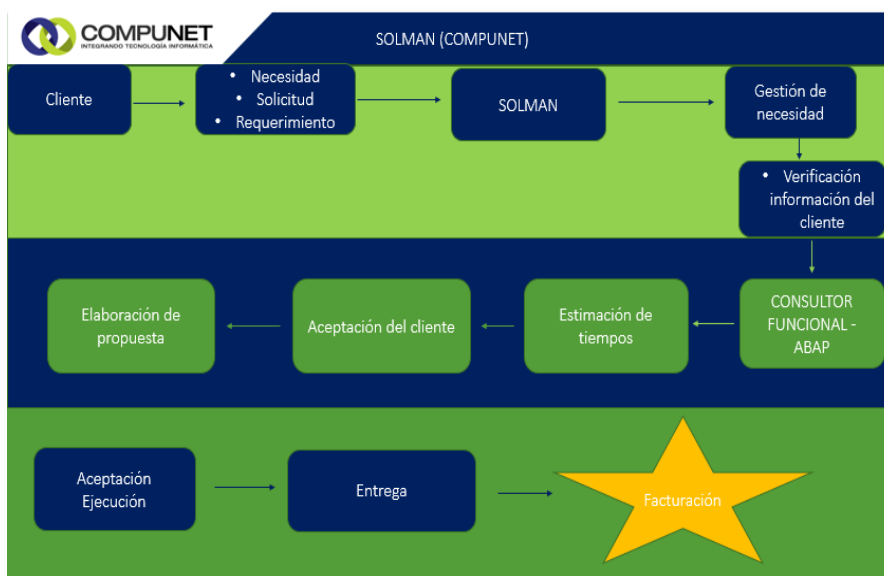


Ilustración 1 Proceso Solman

Fuente: Elaboración propia (2019).

En esta imagen observamos el deber ser de la herramienta SOLMAN, el problema está en que no está funcionando de esta manera en la empresa por los problemas ya presentados en la formulación.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Según el análisis realizado a la empresa Compunet S.A se identificó una falencia en la herramienta de soporte llamada SOLMAN; se llegó a la conclusión de que dicha herramienta necesita una reestructuración en el desarrollo de la misma y en la manera como está siendo utilizada; con el fin de mejorar los procesos de soporte que se le brindan al cliente, así como el reporte en tiempos de respuesta de la solución a los requerimientos e incidentes y en cómo los Consultores gestionan cada solicitud de soporte, llegando así una reducción de tiempos para ser eficaces, ya que esa es una de las carencias más grandes que presentan con esta herramienta . Con esto, se pretende proponer una mejora que partirá de una completa reestructuración visual y técnica de dicha herramienta; creando un manual el cual brindara conocimiento del respectivo uso de la herramienta, en ese orden de ideas se plantea el siguiente problema:

¿Cómo contribuir a la mejora de la herramienta de soporte SOLMAN para la solución de los inconvenientes (identificados por el cliente); en la empresa COMPUNET S.A. en la sede ubicada en el barrio la Castellana, localidad Barrios Unidos, de la ciudad de Bogotá?

ACTORES INVOLUCRADOS

Para aplicar el plan de mejora en la herramienta SOLMAN los actores involucrados serán los Coordinadores de módulos (ABAP, SD, PI-PO entre otros) y los líderes de proyectos ya que estos son los principales guías para implementar las estrategias esta será la metodología del paso a paso.

OBJETIVO GENERAL

Definir y coordinar una estrategia de gestión administrativa, que permita realizar la reestructuración de la herramienta SOLMAN permitiendo la mejora en la utilidad, eficiencia y facilidad en su manejo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Delegar un líder en cada fase para manejar todos los procesos de SOLMAN
- Realizar el diagnóstico externo e interno de la herramienta SOLMAN, aplicando herramientas correctivas en cada proceso.
- Consolidar los procesos de reporte de horas para conocer la eficiencia del trabajo de cada Consultor.
- Elaborar el manual con el paso a paso de la herramienta SOLMAN.

Matriz DOFA

Matriz que nos permitirá llegar a una revisión exhaustiva sobre cómo se encuentra la empresa en el ámbito externo e interno y así poder sacar unos tipos de estrategias que nos ayuden a dar mejora para la misma.

DOFA	FORTALEZAS F1 • Reconocimiento de Compunet como socio estratégico en mejoramiento de procesos para generar rentabilidad a nuestros más de 200 clientes. F2 • Afianzamiento de las alianzas estratégicas necesarias para operar nuestro portafolio. (SAP Gold Partner, SAP Hosting Partner Advanced, SAP BOBJ Partner y HP Preferred Service Partner). F3 • Portafolio de Servicios y Soluciones integrales diseñados para los diferentes sectores de la economía F4 • Capacidad de la organización para adoptar, mejorar y expandir sus sistemas de gestión e	DEBILIDADES D1 Demora en la entrega de soluciones "Hardware" (45 días). D2 Constante demanda de recursos para implementar y sostener los controles y medidas para la Seguridad de la Información D3 • Demora en reportes de consultoría
OPORTUNIDADES O1 • Alianzas con Partners reconocidos en la industria SAP a nivel Global y con Partners relacionados con los negocios de Servicios Especializados y Soluciones de Productividad Empresarial. O2• Mercado potencial para ofrecer servicios de Gestión Documental O3• Nueva legislación en materia de Facturación	F1-O2Hacer una integración horizontal que le permita a la compañía darse a conocer en más y ocupar más campos en el mercado	O2-O3 Reestructurar la herramienta de soporte que permita llevar un control de los tiempos en cada requerimiento • O2-O3Estrategia vertical que permita llegar a los clientes generando los reportes de consultores que se requieren • O1-O1: Afianzar convenios con partners generando una herramienta de soporte
AMENAZAS A1 • Crisis mundial y local ponen freno a la inversión en tecnología, especialmente la baja del petróleo y la fluctuación del dólar en los últimos años. A2 • Otras empresas de TI se están fortaleciendo en metodologías como Cobit, ITIL, ISO 27000 para todos los procesos y servicios organizacionales. entre	F2-A1Generar capacitaciones para todo los consultores llegando a ser la empresa con el personal más calificado para el trabajo • A2-F4Estrategia vertical • F3-A3Estrategia horizontal que nos permita dar a conocer el portafolio que tiene compunet	

Ilustración 2 Matriz Dofa

Fuente: Elaboración propia (2019).

ESTRATEGIA

D2-O3 Restructurar la herramienta de soporte que permita llevar un control de los tiempos en cada requerimiento

Se implementara la estrategia de restructuración; contemplando que esta es una de las falencias principales detectadas en la empresa; se llevara a cabo con un cronograma de las actividades acompañado de un presupuesto para la mejora de la herramienta al igual que la creación de un manual que permitirá saber cómo se debe manejar correctamente y como se deberá reportar tiempos de respuesta en la herramienta de soporte (SOLMAN, 2019).

MATRIZ CANVAS

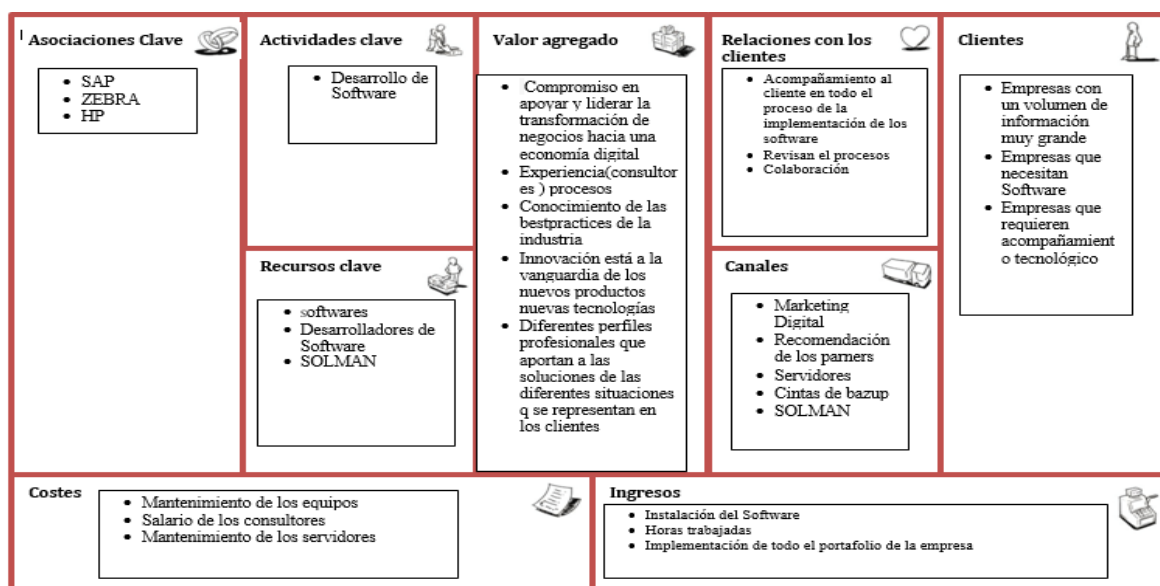


Ilustración 3Matriz CANVAS

Fuente: Elaboración propia año (2019)

Como se observa en la matriz CANVAS la empresa Compunet S.A. está bien estructurada a nivel interno y externo; pero se le podría hacer una mejora a nivel interno (SOLMAN) de sus procesos para gestionar cada solicitud que requiera el cliente.

- **Asociaciones claves** sus principales socios son SAP, ZEBRA Y HP el más clave para la empresa viene siendo SAP.
- **Actividades claves** son el desarrollo y la estructuración de los software ya que COMPUNET S, A se basa en todo el tema tecnológico para las empresas.
- **Recursos claves** siendo Compunet una empresa cien por ciento tecnológica sus desarrolladores y sus softwares los hacen la parte vital de la empresa, así mismo es de vital importancia para cada sede los recursos que hacen parte de la implementación de cada uno de estos desarrollos, estos recursos y/o equipos de trabajo se encuentran en las sedes Medellín Cali y Bogotá.
- **Valor agregado** COMPUNET S, A ofrece a sus clientes un gran portafolio de softwares y con cada actualización o versión del mismo ofrecen a sus clientes siempre algo innovador.

“Somos una compañía que dedica todos sus esfuerzos para lograr el éxito de sus clientes. Nuestro compromiso está en apoyar y liderar la transformación de negocios hacia una economía digital” Guillermo López, CEO de Compunet. (Lopez, 2019)
- **Relaciones con los clientes** COMPUNET S,A se ha destacado entre otras compañías de este sector por ser una de las mejores en tema de innovación calidad a la hora de prestar el servicio siempre está innovando y la empresa cuenta con todas las certificaciones de ley ahora ultimo la empresa gano la certificación ISO27001 ; no todas las empresas a esta fecha tienen esta certificación

“La Relación con Compunet está basada en la Confianza y en una Integración adecuada, recibiendo como Clientes, ¡Calidad en el Servicio!”

FEDEPAPA

David Pinzón - Gerente de Sistemas (Pinzon, 2019)

Certificaciones

SAP® Certified
in SAP HANA® Operations Services

SAP® Certified
In Managed Services for SAP Solution Manager



Ilustración 4 Internet Certificaciones Compunet S, A

- **Canales** La empresa cuenta con un amplio márketing digital para la misma, por otro lado cuenta con un convenio muy grande con SAP que le permite al cliente más oportunidades de innovación a la hora de la implementación de cada software.
- **Clientes** el segmento de sus clientes es muy amplio porque en el momento que ahora estamos toda empresa debe ir de la mano con la innovación tecnológica ; a continuación unos de los clientes de COMPUNET S,A

- *Ilustración 5 Clientes Compunet S, A*
- *Fuente: <http://www.grupocnet.com.co/>*



- **Costos** Mantenimiento de los equipos son algunos de los costos que recurre la empresa para poder desarrollarse como una de las mejores empresas a nivel tecnológico

- **Ingresos** La fuente de ingresos de COMPUNET S, A viene de varias fuentes una de esas es cuando un consultor va hacer un trámite donde el cliente otra de ellas es cuando instalan o implementan cada software o cualquier servicio que requiera el cliente a nivel del software.

HALLAZGO

Una vez realizada la matriz DOFA y CANVAS se detectó una oportunidad de mejora en la herramienta de soporte SOLMAN se plantea una reestructuración a nivel externo e interno de la misma; Para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y de la propuesta presentada en este proyecto de reestructuración a la herramienta, se busca realizar un cambio para que los procesos de esta misma lleguen hacer más efectivos, prácticos y den el valor agregado a la empresa , pero en su defecto tiene inconvenientes a la hora de su optima ejecución y de manera visual no es atractiva para los clientes ni para los consultores, junto a la reestructuración vendrá la creación de un manual el cual ayudara a que cada proceso se haga correctamente sin llegar a saltar ningún paso con el fin de que se optimicen los tiempos de respuesta y un mayor control a la hora de reportar tiempos ; para el buen desarrollo de esta reestructuración y del manual existirán unos líderes del área de consultoría que estarán capacitados en la respectiva funcionalidad de la herramienta.

PROPUESTA

Se implementará un manual para el manejo adecuado de la herramienta SOLMAN a nivel interno y externo de la compañía para llegar a utilizar en un 100% los procesos de solución de los requerimientos e incidentes reportados por el cliente como también el reporte de las horas para lograr de una manera más ágil, tecnológica y menos manual; llevando así un control

detallado de la solución que da el consultor a cada solicitud de soporte, optimizando recursos y tiempos de respuesta en la atención.

PLAN DE ACCION

CRONOGRAMA

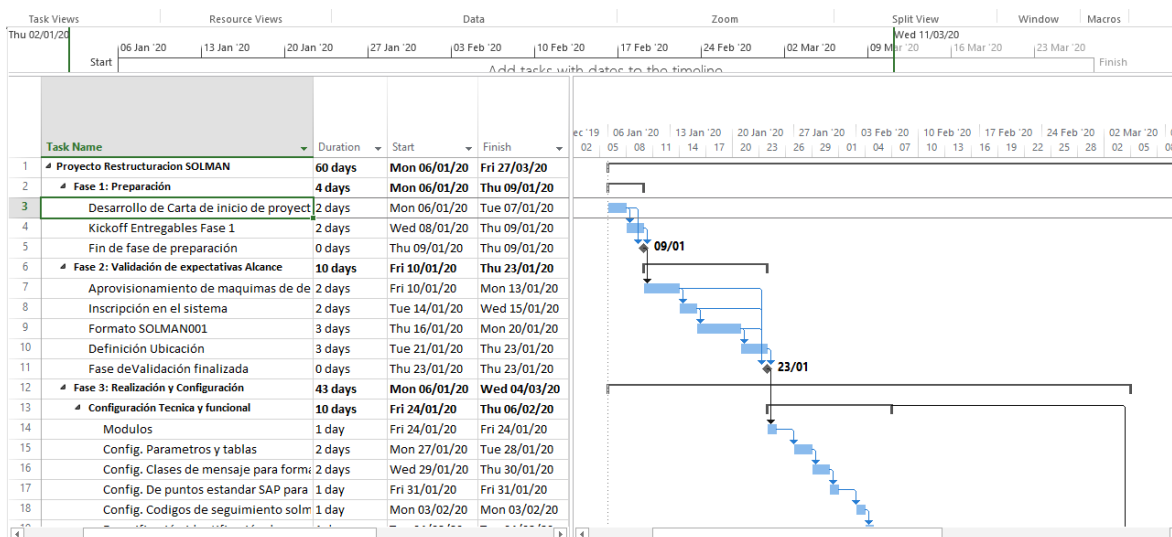


Ilustración 6 Cronograma Actividades

Fuente: Elaboración Propia (2019)

El cronograma de actividades constara de 6 fases las cuales están dirigidas a la completa restructuración de la herramienta de soporte SOLMAN y con ello de manera detallada cómo será el tiempo de entrega y la validación de tiempos.

LINEA DE TIEMPO

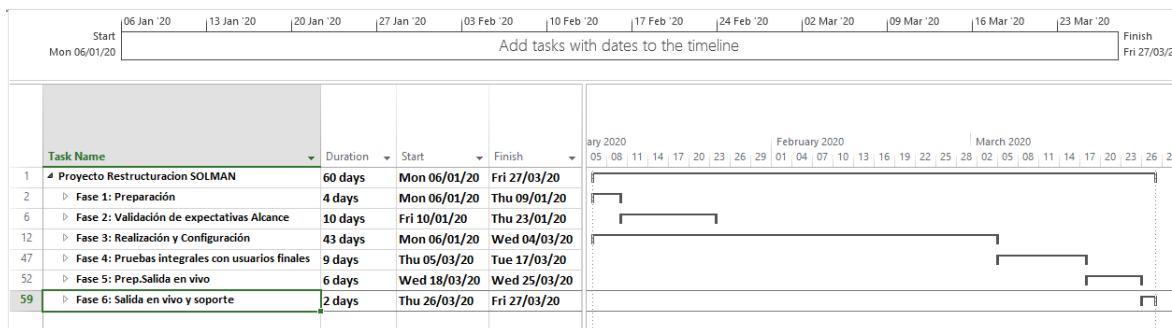


Ilustración 7 Línea De Tiempo

Fuente: Elaboración Propia (2019)

PLAN DE MEJORA

MANUAL SOLMAN

El plan de mejora consiste en una reestructuración de SOLMAN que sea más práctica y dinámica para cada cliente y trabajador quien la utilice, añadiendo también una estrategia administrativa.

En un manual el cual se evidenciara el paso a paso de cómo se debe proceder a la hora de hacer una consultoría a cada uno de los clientes, como se reportaran las horas y como se evidenciara la solución y el reporte de la misma. (Compunet S.A, 2019)



PRESUPUESTO

La reestructuración de esta herramienta llegara a tener un costo de aproximadamente 18.150.000 pesos, este costo se calculó por día, por hora de cada consultor y se dejó un 10% de contingencia y ajustes, la implementación de la misma tomara alrededor de 3 meses y se le propondrá al

gerente de proyectos que la implementación se lleve a partir del año 2020, logrando así que esta restructuración vaya de la mano con las nuevas certificaciones que está logrando en este momento en Compunet S.A como lo es la certificación ISO 27001. (Compunet S.A, 2019)

	PRESUPUESTO SOLMAN		
AJUSTES SOLMAN	DIAS	COSTO CONSULTOR	COSTO TOTAL
Consultor funcional Solman	10	500.000	5.000.000
Consultor BW	15	500.000	7.500.000
Consultor ABAP desarrollador	10	400.000	4.000.000
			16.500.000
Contingencia y Ajustes	10%		1.650.000
			18.150.000

Ilustración 8 Presupuesto

Fuente: Elaboración Propia (2019)

CONCLUSION

La conclusión de este trabajo es buscar implantar un plan de mejora a nivel interno y externo de SOLMAN, es importante mencionar la participación que tendrán los consultores y todas las áreas que necesiten de esta herramienta y cada paso que tendrá al desarrollar todo lo estipulado en los contratos con los clientes , la manera de ver SOLMAN será distinta permitiendo a nivel de consultoría que los tiempos y el desarrollo de cada situación será más verídica y tendrá más control con la implementación de la estrategia administrativa, los clientes podrán acceder a esta plata forma de manera más fácil y la respuesta a su problema será más efectiva en resolverse de acuerdo a los ANS (Tiempos de respuesta para incidentes bajo medio o alto) que se tienen en el contrato con el cliente, dándole a los clientes un mayor beneficio a la hora de cada tiempo que se invierta en SOLMAN.

Con esto se dará respuesta a la pregunta problema y al valor agregado que ya tiene Compunet S.A frente a los clientes y sus competidores dándole así una ventaja para llegar a nuevos clientes y ganancias exponenciales a la empresa.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo analizado en todo el proyecto se le recomienda a la empresa Compunet s. a seguir los parámetros del proyecto presentado; la reestructuración e implementación del manual; ya que con este podrán tener mayor rentabilidad y eficiencia en sus procesos así mismo llevar el control del manejo de dicho manual para que los tiempos de respuesta en cada requerimiento disminuyan y con esto se logre que los incidentes cada vez sean respondidos con mayor agilidad ; y que por parte los consultores logren entender de una manera más sencilla y menos operativo todos los procesos de la herramienta SOLMAN.

REFERENCIAS

Compunet S.A. (2019). *Grupocnet*. Obtenido de <http://www.grupocnet.com.co/nosotros/>

Lopez, G. (2019). *¿quien es compunet ?* Obtenido de Compunet :

<http://www.grupocnet.com.co/nosotros/>

Pinzon, D. (2019). *Clientes*. Obtenido de <http://www.grupocnet.com.co/nosotros/>

ANEXOS

ANEXO A. MANUAL SOLMAN A

Ver manual Solman 001

ANEXO B. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ver Cronograma Actividades