

# Estrategias de Mercadeo y Negocios en Internet para PYMES

Intranets

# Agenda

Introducción, Conceptos y Niveles

Funcionalidades de una Intranet

Aplicaciones

- Mercadeo y Ventas

- Recursos Humanos

- Ingeniería

- Soporte y Servicio al Cliente

- Contabilidad y Finanzas

- Operaciones y Manufactura

Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

# Introducción, Conceptos y Niveles

- Redes Privadas con Protocolo TCP/IP.
- Interfaz Web a información y servicios almacenados en LAN corporativa.
- Permite a los departamentos usar el método de exploración de la Web para buscar y compartir información.

# Conceptos

- Una **intranet** – en su concepción básica - es un conjunto de archivos almacenados en un servidor.
- En la parte superior de este conjunto de contenido se sitúa un nivel de exploración que ofrece estructura, organización y funciones de búsqueda.

## Nivel de Contenido

- Los miembros del equipo o del departamento crean el contenido utilizando Office . Los documentos pueden ser documentos HTML, archivos de Word, hojas de cálculo de Excel u otros archivos de Office
- La combinación de Office y Microsoft Internet Explorer permite a los usuarios incluir diferentes tipos de contenido enriquecido en la **intranet**.

## Nivel de Exploración

- Páginas HTML que proporcionan categorías de información y el servicio de búsqueda de la **intranet**. La persona elegida del grupo crea y mantiene este nivel utilizando FrontPage u otra herramienta similar.
- No es necesario que esta persona sea un profesional de la tecnología Internet; cualquier usuario avanzado puede administrar un sitio Web utilizando herramientas intuitivas .

## Publicación

- El valor de una **intranet** depende de que el contenido esté actualizado y sea relevante. Los usuarios necesitan un medio de publicar el contenido en el Web y de obtener acceso a la información una vez publicada.
- Dado que una **intranet** es esencialmente un conjunto de archivos almacenado en un servidor, publicar el contenido es guardar un documento en el servidor. Cada usuario debe disponer de una carpeta designada para guardar documentos.

# Búsqueda

- El administrador de la **intranet** proporciona el nivel de exploración que ayuda a los demás a encontrar la información que necesitan, creando hipervínculos a documentos de prioridad alta o agrupando conjuntos de documentos de una de las siguientes formas:

- Por persona
- Por asunto
- Por búsqueda

# Agenda

Introducción, Conceptos y Niveles

Funcionalidades de una Intranet

Aplicaciones

- Mercadeo y Ventas

- Recursos Humanos

- Ingeniería

- Soporte y Servicio al Cliente

- Contabilidad y Finanzas

- Operaciones y Manufactura

Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

## Funcionalidades de una Intranet

- 1) Acceso compartido a documentos
- 2) Acceso controlado
- 3) Organización Flexible
- 4) Calendario de Eventos y Reuniones
- 5) Cartelera de mensajes
- 6) Libro de direcciones
- 7) Motor de Búsqueda
- 8) Administración de Tareas
- 9) Interfase adaptable por el usuario
- 10) Individualización

# Agenda

Introducción, Conceptos y Niveles

Funcionalidades de una Intranet

Aplicaciones

- Mercadeo y Ventas

- Recursos Humanos

- Ingeniería

- Soporte y Servicio al Cliente

- Contabilidad y Finanzas

- Operaciones y Manufactura

Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

# Aplicaciones

## Mercadeo y Ventas

1 / 2

- 1) Demos de productos : la fuerza de ventas puede hacer “download” de demostraciones y presentaciones de ventas.
- 2) Información de productos : disponibilidad de productos, listas de precios, catálogos, brochures, especificaciones.
- 3) Reportes y proyecciones de ventas : la fuerza de ventas tiene acceso a los más recientes datos de ventas, información de cuotas, objetivos y “performance”.
- 4) Administración de contactos de ventas : en una base de datos se centraliza la información de los contactos y prospectos .

# Aplicaciones

## Mercadeo y Ventas

2 / 2

- 5) Estudios de mercado : tendencias de la industria, productos competitivos e información de interés sobre el mercado.
- 6) Notas de Prensa : noticias, novedades y anuncios de la empresa.
- 7) Colaboración entre equipos de ventas : se pueden establecer conferencias online, sesiones de chat para equipos de ventas que están geográficamente dispersos.
- 8) Calendarios: de eventos, seminarios, campañas de publicidad y proyectos.
- 9) Entrenamiento: entrenamiento en línea para productos, servicios, sobre la competencia, destrezas de ventas y otros temas de interés.

# Aplicaciones

## Recursos Humanos

1 / 2

- 1) Manual del Empleado : políticas y lineamientos para el personal de la empresa.
- 2) Directorio Telefónico: información de contactos con número de teléfono, e-mail, cargo y departamento.
- 3) Información de beneficios: revisión de prestaciones sociales, vacaciones, utilidades, planes de salud, etc..
- 4) Encuestas: opinión de los empleados a través de encuestas online, sobre diversos temas.
- 5) Reclutamiento interno y externo: oportunidades de trabajo en diversos departamentos, oportunidades de cursos internos de formación, información sobre desarrollo profesional.

# Aplicaciones

## Recursos Humanos

2 / 2

- 6) Organigramas: actualización de información sobre estructura organizacional.
- 7) Newsletters: publicación de newsletters corporativos ó departamentales para comunicar información, y recientes éxitos y novedades.
- 8) Calendario de la Compañía: eventos, días de fiesta, vacaciones colectivas, etc...
- 9) Clasificados: oferta y demanda de bienes y servicios personales de los empleados, que publican directamente sus avisos.
- 10) Tienda virtual: la empresa permite que sus empleados compren productos a precios especiales a través de las planillas ó formas más adecuadas.

# Aplicaciones

## Ingeniería

- 1) Conferencias sobre proyectos: usar e-mail, newsgroups, conferencias online y sesiones de chat para realizar reuniones virtuales entre diversos miembros de un equipo de trabajo, y revisar actualizaciones, hacer tormentas de ideas, revisar diseño y otros.
- 2) Documentación de proyectos: publicar estudios, planos, modelos y especificaciones.
- 3) Gerencia de proyectos : programación de actividades, lista de tareas, reportes de avance.
- 4) Estándares y metodologías: centralizar la información de estándares de diseño y metodologías de desarrollo

# Aplicaciones

## Soporte y Servicio al Cliente

- 1) Información online : acceso a información consolidada de múltiples bases de datos ( clientes, productos, inventario, manuales, distribución)
- 2) Insertar, modificar y eliminar clientes: proveer formas para entrar y actualizar información de clientes.
- 3) Preguntas más frecuentes: publicar respuestas a las preguntas de los usuarios que accesan el servicio al cliente.
- 4) Formas de corregir errores en programas de software: publicar estos correctivos a problemas en programas. Hacer fácil “download” de actualizaciones de software.
- 5) Entrenamiento : Proveer entrenamiento online de productos y herramientas y técnicas de servicio al cliente, al personal de soporte y servicio.

# Aplicaciones

## Contabilidad y Finanzas

- 1) Publicar reportes financieros
- 2) Publicar políticas y procedimientos de la compañía.
- 3) Publicar información de presupuesto por departamento : datos históricos, y gastos reales vs. proyectados.
- 4) Administración de Activos: publicar lista de activos de la empresa, y su inventario, para ser revisados y actualizados.
- 5) Reportes de gastos : permite a los empleados señalar sus reportes de gastos a través de planillas electrónicas.
- 6) Soporte en Cuentas por Pagar y por Cobrar: permite a clientes y proveedores acceder la información histórica de pagos y el status de sus cuentas con la compañía.
- 7) Nómina : permite a los empleados y gerentes enviar información de nómina online, incluyendo cambios, retiros,etc...

## Aplicaciones

### Operaciones y Manufactura

- 1) Sistema para requisiciones y órdenes de compra de partes: permite a los clientes y distribuidores, ordenar ó reemplazar productos ó partes.
- 2) Programación de Producción : publicar esta programación para información de la gerencia y del personal de manufactura.
- 3) Fórmulas, recetas ó listas de materiales: actualización de los elementos, listas y fórmulas requeridas para producir un producto.
- 4) Consultas: proveer acceso a una variedad de información relacionada con procesos de manufactura.
- 5) Aseguramiento de la calidad: estadísticas de calidad. Facilitar programas e informaciones para el mejoramiento de la calidad.

# Agenda

Introducción, Conceptos y Niveles

Funcionalidades de una Intranet

Aplicaciones

- Mercadeo y Ventas

- Recursos Humanos

- Ingeniería

- Soporte y Servicio al Cliente

- Contabilidad y Finanzas

- Operaciones y Manufactura

Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

# Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

1/4

- 1) Cualquier proceso de negocios que envuelve la producción, distribución, requisición y actualización de información dinámica, que tradicionalmente ha sido publicada en papel.
- Ejemplos : Directorios de empleados, descripción de beneficios médicos, especificaciones de productos, manuales de usuario, listas de precios, sistemas de reportes, y políticas y procedimientos

# Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

2/4

- 2) Cualquier proceso de negocios que implica la consolidación de información de múltiples fuentes de datos.
- Ejemplos: un buen servicio de atención al cliente debe acceder y consolidar información sobre: el cliente, la información histórica de órdenes, y la información del producto ( descripción, disponibilidad y precio), y registrar información de una orden de ventas, todo mientras habla con un cliente por teléfono

# Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

3/4

- 3) Cualquier proceso de negocios que requiere un alto grado de comunicación y colaboración entre personas, especialmente si están separados geográficamente.
- Ejemplo: Muchos proyectos de Ingeniería requieren la coordinación de múltiples grupos de desarrollo que están dispersos en múltiples localidades. Muchas compañías tienen oficinas regionales en la provincia, que requieren actualización constante y acceso a información de la compañía, así como contacto diario con la casa matriz.

# Procesos de negocios que pueden mejorarse con el uso de una Intranet

4/4

- 4) Cualquier proceso de negocios que dependa de personas que requieren ó tratar de encontrar información de productos . Ejemplo: canales de distribución, manuales de referencia, y sistemas internos de requisición de productos ó servicios.
- 5) Cualquier proceso de negocios que actualmente esté automatizado por una aplicación cliente- servidor ó a través de un “mainframe”. Esto es especialmente importante para compañías que tienen sistemas propietarios muy viejos y que requieren actualizarse.