



## CASO 7

# La empresa S2 y su primer gran negocio

*Iván A. David Venegas*





70

---



EAN

---

## Introducción

**H**asta el momento la empresa S2 ha sido exitosa en su gestión, han sabido mantener a sus clientes satisfechos, y crearon un capital relacional que los impulsa cada día más, pero ¿Será esta la misma realidad para la empresa al momento de empezar a trabajar con las ligas mayores?

## La historia

La empresa S2 - Soluciones de Software Ltda., fundada a mediados del año 2.007, está conformada por dos estudiantes de Ingeniería de Sistemas, Diego Ortiz y José Sánchez quienes se hicieron amigos desde el inicio de sus estudios y han conformado un verdadero equipo de trabajo tanto en la universidad como en los negocios. Diego siempre ha tenido facilidad para las relaciones públicas y comerciales, José es un poco reservado, pero es muy bueno entendiendo y solucionando problemas.

Con el paso del tiempo, Diego y José han consolidado un pequeño grupo de clientes a quienes atienden de manera algo informal pero que estaban muy contentos con su trabajo, normalmente atendían problemas de desarrollo de páginas *Web* y un poco de desarrollo de software a la medida. Un día del año 2007 decidieron crear su empresa la cual nombraron S2 por hacer honor a Dos Socios y Soluciones de Software que era lo que ambos hacían.

## La empresa

Diego y José han tenido que tratar de resolver de la mejor manera posible sus asuntos académicos y laborales, teniendo en cuenta que ambos consumen mucho tiempo y tratando de ser muy responsables con los dos aspectos.

Hasta el momento, los dos han podido llevar un buen control de la situación, pero el negocio está creciendo gracias a su calidad y a la recomendación que sus clientes han dado, debido a una excelente reputación muy bien ganada la cual hoy en día los ha llevado a las puertas de XITEL S. A., cliente que los puede impulsar a trabajar en las grandes ligas.

## Su primer gran cliente

Hoy en día S2 está iniciando conversaciones sobre la viabilidad de un proyecto para Interconexión Satelital - XITEL S. A., quienes quieren expandir su negocio a través de una aplicación *Web*.

XITEL S. A. ha solicitado los servicios de S2 y en una reunión inicial, conversaron con el gerente comercial, Ing. Ernesto Villanueva quien les explicó a Diego y José la situación a la que se enfrentan. XITEL S. A., ha sido pionero en Latinoamérica en proveer soluciones de comunicación satelital, ofreciendo servicios de Televisión, Internet y ultimamente telefonía; la empresa ha venido comercializando sus productos por medio de distribuidores autorizados, pero necesitan mejorar su estrategia de mercadeo porque hay exigencias de mayores cuotas por parte de su casa matriz. Por otra parte, su presencia en la Internet es a través de su sitio *Web* corporativo el cual está en inglés.

Se les explica que inicialmente desean ofrecer los productos de telefonía porque el mercado de televisión e Internet ya está bien consolidado; les cuenta que en el sistema actual los clientes por lo general llaman por teléfono a un Centro de Servicio y Contacto o envían por fax las órdenes de compra. Así que lo que se pretende es proveer un mecanismo de publicidad de los productos pero principalmente, un sistema de procesamiento de órdenes de compra por Internet.

Luego de las conversaciones iniciales y aspectos contractuales, XITEL decidió que S2 iba a ser el proveedor de la solución para Latinoamérica, aspecto que no era de preocupación para XITEL pero sí para S2 porque sabían que este iba a ser su primer gran proyecto y era una oportunidad que no podían desaprovechar para entrar a jugar con los grandes.

## El proyecto

Debido al crecimiento acelerado de S2 y a las perspectivas inmediatas de negocios, Diego y José decidieron que era hora de buscar apoyo adicional y les pareció buena idea buscar entre sus compañeros de estudios alguna persona que les colaborara; decidieron incluir en este proyecto a Carlos Padilla, quien también ha sido un estudiante destacado del programa de Ingeniería de Sistemas; Carlos fue muy hábil en vender sus capacidades como analista de requerimientos a Diego y José así que va a ser el encargado de hacer el levantamiento de la información y de requerimientos para este proyecto, así como parte del desarrollo del mismo.

Carlos muy emocionado pero preocupado por su inexperiencia en el campo real acompañó a Diego y a José a las reuniones con el personal técnico de XITEL, durante estos, el primer aspecto que les impactó fue el grado de formalidad con el que manejaban el tema y cuando les explicaron que el proyecto a

desarrollar consistía en ampliar los mecanismos de venta utilizando un portal *Web* en español pero que el componente principal era el desarrollo de un sistema de órdenes de compra por Internet para teléfonos satelitales.

Así que prosiguen conversando sobre las necesidades a cubrir y el funcionamiento del sistema que se necesita desarrollar.

Este sistema deberá verificar la disponibilidad de un producto, dejar la orden en espera si no hay existencias en el momento y enviar las órdenes a la bodega para su despacho. En este punto, Diego ya está sacando cuentas en su mente sobre cuánto va a costar el desarrollo de la solución en tiempo y dinero y obviamente, cuánto va a ser el presupuesto para su desarrollo, mientras que José y Carlos están enfocados en los aspectos técnicos de la solución que le van a dar al problema, por lo que ya están pensando en los objetos, atributos y operaciones que será necesario contemplar, para darle solución a lo que se les plantea.

Así, que Carlos afanosamente interviene para indagar sobre los requisitos que deben cumplirse y poder proveer la solución deseada.

El primer aspecto por el que indaga es por los dispositivos de telefonía satelital, le comentan lo siguiente: los teléfonos satelitales, vienen en un amplio rango de tamaños, diseños y funcionalidades; obviamente su función principal es la comunicación de voz, pero también permiten transferencia de texto, imágenes y acceso a servicios GPS, todos son identificados por un modelo, tamaño, color, precio y opcionalmente planes de telefonía, y existe para cada modelo una cantidad conocida en almacén, donde pueden agregarse más cantidades a las existencias, remover de almacén y mostrar información detallada.

El siguiente aspecto que tratan es el catálogo de productos, donde les cuentan la aplicación del portal *Web* que desean ellos desarrollen y donde el cliente pueden ver con todo



detalle los productos que ofrecen, modelos, especificaciones técnicas, servicios complementarios, costos y planes de telefonía disponibles, para lo que se añaden o remueven productos.

Dentro del hilo lógico de la conversación, prosiguieron con el cliente, quien tiene un identificador único, un nombre, una dirección, un número de teléfono, dirección de correo electrónico y forma de pago, siendo él quien efectúa la orden de compra, con la posibilidad de cancelarla o modificar las cantidades de productos.

La forma de pago es el medio que escoge el cliente para cancelar los productos que desea ordenar; por lo general se maneja la tarjeta de crédito para lo que se requiere el número de la misma, validar dicho número y la fecha de expiración.

Finalmente, se habló de la orden de compra, que es el mecanismo mediante el cual se procesa en una fecha determinada, un número único de compra, una cantidad específica de teléfonos y sus servicios sobre la que se calcula el valor total de compra más los gastos de envío.

Diego y José están muy entusiasmados con poder desarrollar este proyecto que sería el primer gran negocio de S2, pero sienten que van a necesitar la ayuda de Carlos mucho más de lo que inicialmente pensaron porque todos ellos deben cumplir con sus compromisos en S2 así como con sus estudios universitarios, por lo que deciden extremar cuidados con el análisis de los requerimientos y los aspectos inherentes a la Ingeniería de Software y desarrollo de productos de software.





EAN

---