

TechSolutions Inc. - Contexto Empresarial para BPM

1. Perfil de la Empresa

1.1 Información General

- **Nombre:** TechSolutions Inc.
- **Industria:** Desarrollo de software
- **Tamaño:** 250 empleados
- **Ubicaciones:**
 - Sede principal: Madrid
 - Oficinas secundarias: Barcelona y Valencia
- **Año de fundación:** 2010
- **Estructura legal:** Sociedad Anónima
- **CEO:** María Rodríguez
- **CTO:** Carlos Fernández

1.2 Misión y Visión

Misión: "Impulsar la innovación tecnológica a través de soluciones de software personalizadas y de alta calidad, mejorando la eficiencia y competitividad de nuestros clientes."

Visión: "Ser reconocidos como líderes en el desarrollo de software en España y expandir nuestra presencia a nivel internacional, siendo la primera opción para empresas que buscan transformar sus negocios a través de la tecnología."

1.3 Valores Corporativos

1. Innovación continua
2. Excelencia en el servicio al cliente
3. Colaboración y trabajo en equipo
4. Integridad y ética profesional
5. Aprendizaje y desarrollo constante

1.4 Estructura Organizativa

- **Dirección General:**
 - CEO: María Rodríguez
 - CFO: Alberto Sánchez

- CTO: Carlos Fernández
 - COO: Laura Gómez
- **Departamentos:**
 1. Desarrollo de Software (120 empleados)
 2. Atención al Cliente (40 empleados)
 3. Ventas y Marketing (30 empleados)
 4. Recursos Humanos (15 empleados)
 5. Finanzas y Administración (20 empleados)
 6. Operaciones y TI interna (25 empleados)

1.5 Productos y Servicios

1. **Software a medida:** Desarrollo de aplicaciones personalizadas para empresas.
2. **Soluciones SaaS:** Plataformas de gestión empresarial en la nube.
3. **Servicios de consultoría IT:** Asesoramiento en transformación digital y optimización de procesos.
4. **Mantenimiento y soporte:** Servicios post-venta para todos los productos desarrollados.
5. **Formación tecnológica:** Cursos y workshops para clientes sobre las últimas tecnologías.

1.6 Mercado y Clientes

- **Sectores principales:** Finanzas, Salud, Retail, Educación
- **Tamaño de clientes:** Desde PYMES hasta grandes corporaciones
- **Distribución geográfica:** 70% España, 20% Unión Europea, 10% Latinoamérica
- **Clientes destacados:**
 - Banco Ibérico (Sector financiero)
 - HospitalTech (Sector salud)
 - EduSmart (Sector educativo)
 - RetailPro (Sector retail)

2. Objetivos Estratégicos

2.1 Objetivos a Corto Plazo (12 meses)

1. Aumentar la eficiencia en el desarrollo de software en un 30%
2. Reducir el tiempo de respuesta al cliente en un 40%
3. Mejorar la satisfacción del empleado en un 25%
4. Incrementar los ingresos por ventas en un 20%
5. Lanzar 2 nuevos productos SaaS al mercado

2.2 Objetivos a Medio Plazo (2-3 años)

1. Expandir la presencia en el mercado europeo, abriendo una oficina en Berlín
2. Alcanzar una cuota de mercado del 15% en el sector de desarrollo de software en España
3. Desarrollar y lanzar una plataforma de inteligencia artificial para optimización de procesos empresariales
4. Obtener la certificación ISO 27001 en seguridad de la información
5. Reducir la huella de carbono de la empresa en un 50%

2.3 Objetivos a Largo Plazo (5 años)

1. Cotizar en la Bolsa de Madrid
2. Establecer una presencia significativa en el mercado latinoamericano
3. Ser reconocidos como uno de los 5 mejores lugares para trabajar en el sector tecnológico en Europa
4. Alcanzar un 30% de los ingresos provenientes de productos SaaS propios
5. Crear un fondo de innovación para invertir en startups tecnológicas

3. Procesos Actuales

3.1 Desarrollo de Software

3.1.1 Metodología y Gestión de Proyectos

- **Metodología principal:** Scrum
- **Duración del sprint:** 2 semanas
- **Roles Scrum:**
 - Scrum Master (1 por cada 2-3 equipos)
 - Product Owner (1 por proyecto)
 - Equipo de desarrollo (5-8 miembros por equipo)
- **Ceremonias Scrum:**
 - Sprint Planning: Lunes de inicio de sprint
 - Daily Standup: Diario, 15 minutos, 09:15 AM
 - Sprint Review: Último viernes de sprint
 - Sprint Retrospective: Último viernes de sprint, después del Review
 - Backlog Refinement: Miércoles de la segunda semana de sprint

3.1.2 Flujo de Trabajo

1. **Análisis de Requerimientos:**
 - Reuniones con el cliente
 - Elaboración de historias de usuario
 - Estimación inicial (Planning Poker)
2. **Diseño:**

- Creación de mockups y prototipos
- Diseño de arquitectura de software
- Revisión y aprobación del diseño
- 3. **Desarrollo:**
 - Codificación basada en TDD (Test-Driven Development)
 - Integración continua con Jenkins
 - Control de versiones con Git y GitHub
- 4. **Testing:**
 - Pruebas unitarias automatizadas
 - Pruebas de integración
 - Pruebas de aceptación del usuario (UAT)
- 5. **Despliegue:**
 - Uso de contenedores Docker
 - Despliegue continuo en entornos de staging
 - Despliegue manual en producción tras aprobación
- 6. **Mantenimiento y Soporte:**
 - Monitoreo continuo con Datadog
 - Resolución de incidencias
 - Actualizaciones y parches de seguridad

3.1.3 Herramientas y Tecnologías

- **Gestión de proyectos:** Jira
- **Comunicación:** Slack
- **Repositorios:** GitHub
- **CI/CD:** Jenkins, Docker
- **Monitoreo:** Datadog
- **Frameworks principales:**
 - Backend: Spring Boot (Java), Django (Python)
 - Frontend: React, Angular
- **Bases de datos:** PostgreSQL, MongoDB
- **Cloud:** AWS (Amazon Web Services)

3.2 Atención al Cliente

3.2.1 Sistema de Gestión de Tickets

- **Software:** Zendesk
- **Tiempo promedio de respuesta:** 24 horas
- **Tiempo objetivo de resolución:** 48 horas

3.2.2 Canales de Comunicación

1. **Email:** soporte@techsolutions.com
 - Integrado con Zendesk para crear tickets automáticamente
 - Respuesta automática con número de ticket
2. **Teléfono:** +34 900 123 456
 - Horario: Lunes a Viernes, 09:00 - 18:00
 - Sistema IVR para clasificación inicial de llamadas
3. **Chat en vivo:**
 - Disponible en el sitio web y en la aplicación de clientes
 - Atendido por agentes de 09:00 a 22:00
 - Chatbot fuera de horario para consultas básicas

3.2.3 Proceso de Escalación

1. **Nivel 1:** Agentes de primera línea
 - Resuelven problemas comunes y dudas generales
 - Tiempo máximo de manejo: 1 hora
2. **Nivel 2:** Especialistas técnicos
 - Abordan problemas más complejos
 - Tiempo máximo de manejo: 4 horas
3. **Nivel 3:** Ingenieros de desarrollo
 - Resuelven problemas que requieren cambios en el código
 - Tiempo máximo de manejo: 24 horas

3.2.4 Medición de Satisfacción del Cliente

- Encuestas post-interacción (CSAT)
- Net Promoter Score (NPS) trimestral
- Análisis de sentimientos en redes sociales

3.3 Gestión de Recursos Humanos

3.3.1 Reclutamiento y Selección

1. **Fuentes de reclutamiento:**
 - Portales de empleo (InfoJobs, LinkedIn)
 - Recomendaciones de empleados
 - Ferias de empleo universitarias
2. **Proceso de selección:**
 - Revisión de CV
 - Entrevista telefónica inicial

- Prueba técnica
- Entrevista con RRHH
- Entrevista con el líder del equipo

3.3.2 Onboarding

- Duración: 2 semanas
- Asignación de mentor
- Formación en procesos y herramientas internas
- Introducción a la cultura empresarial

3.3.3 Evaluación del Desempeño

- **Frecuencia:** Anual
- **Método:** 360 grados
- **Componentes:**
 - Autoevaluación
 - Evaluación del superior directo
 - Evaluación de compañeros
 - Evaluación de subordinados (si aplica)

3.3.4 Formación y Desarrollo

- **Programa de capacitación:** Trimestral
- **Tipos de formación:**
 - Cursos online (Udemy for Business)
 - Workshops internos
 - Conferencias y eventos externos
- **Presupuesto de formación:** 1500€ por empleado/año

3.3.5 Compensación y Beneficios

- Revisión salarial anual
- Plan de incentivos por objetivos
- Seguro médico privado
- Plan de pensiones
- Teletrabajo 2 días a la semana

3.3.6 Software de Gestión

- **Plataforma principal:** Workday
- **Módulos utilizados:**
 - Gestión de personal
 - Nóminas

- Tiempo y asistencia
- Gestión del talento
- Analítica de RRHH

4. Problemas y Retos Identificados

4.1 Cuellos de Botella en la Revisión de Código

- **Descripción:** Los desarrolladores senior están sobrecargados con las revisiones de código, lo que ralentiza el proceso de desarrollo.
- **Impacto:** Retrasos en la entrega de proyectos y frustración en el equipo de desarrollo.
- **Causas identificadas:**
 - Falta de criterios claros para las revisiones
 - Número insuficiente de desarrolladores senior
 - Ausencia de herramientas automatizadas de revisión

4.2 Alta Rotación de Personal en Atención al Cliente

- **Descripción:** El departamento de atención al cliente experimenta una tasa de rotación del 30% anual.
- **Impacto:** Costos elevados de contratación y formación, pérdida de conocimiento institucional.
- **Causas identificadas:**
 - Altos niveles de estrés debido a la carga de trabajo
 - Falta de oportunidades de crecimiento profesional
 - Compensación por debajo del mercado

4.3 Falta de Comunicación entre Desarrollo y Operaciones

- **Descripción:** Existen silos entre los equipos de desarrollo y operaciones, lo que dificulta la implementación eficiente de nuevas características y la resolución de problemas.
- **Impacto:** Despliegues problemáticos, tiempo de inactividad no planificado, retrasos en la resolución de incidencias.
- **Causas identificadas:**
 - Cultura de "nosotros vs. ellos"
 - Falta de procesos y herramientas compartidas
 - Objetivos y métricas de rendimiento no alineados

4.4 Dificultades en la Priorización de Tareas y Proyectos

- **Descripción:** Los equipos luchan por equilibrar el desarrollo de nuevas características, la corrección de errores y el mantenimiento técnico.

- **Impacto:** Acumulación de deuda técnica, retrasos en la entrega de nuevas características, insatisfacción del cliente.
- **Causas identificadas:**
 - Falta de una estrategia clara de gestión de producto
 - Presión para entregar nuevas características a expensas de la calidad
 - Ausencia de un sistema efectivo para evaluar el valor comercial vs. el esfuerzo técnico