

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 6

## COMO FORMAR UN ANALISTA DE TECNOLOGÍA EN SOLUCIONES FOURGEN S.A.

GIOVANNI A. PEREZ MONSALVE  
Institución Universitaria de Envigado  
[giogap@gmail.com](mailto:giogap@gmail.com)

**Resumen:** El Grupo Empresarial Fourgen, empresa Internacional del sector informática, está comprometida con los clientes en el cumplimiento de los compromisos, a través de productos de tecnología de punta de la más alta calidad, garantizando así mismo la prestación de servicios asociados a través de personal altamente calificado e idóneo, manteniendo un desarrollo tecnológico para nuestros clientes, asegurándoles un beneficio al igual que para nuestros empleados y accionistas. Fourgen es un Centro de Servicios, en su concepción más moderna, debe funcionar como centro neurálgico de todos los procesos de soporte al servicio registrando y monitorizando incidentes, aplicando soluciones temporales a errores conocidos en colaboración con la Gestión de Problemas , colaborando con la Gestión de Configuraciones para asegurar la actualización de las bases de datos correspondientes, gestionando cambios solicitados por los clientes mediante peticiones de servicio en colaboración con la Gestión de Cambios y Versiones, además de jugar un papel importante dando soporte al negocio identificando nuevas oportunidades en sus contactos con usuarios y clientes.

**Palabras claves:** *Base de Datos, Sistema POS (Point of Sale), soporte.*

**Abstract:** Fourgen Business Group, International business computing sector, is committed whit the customers in meeting the commitments, through high-tech products of the highest quality, ensuring the same service delivery partners through highly qualified and suitable, maintaining a technological development for the customers, assuring a profit as well as for our employees and shareholders. Fourgen is a Service Centre, in it's most modern, must function as a hub for all service support processes recording and monitoring incidents, applying workarounds for known bugs in collaboration with Problem Management, working with Management configurations to ensure updating of relevant databases, managing changes requested by customers through service requests in collaboration with change Management and Version, besides playing an important role supporting the business by identifying new opportunities in their contacts with users and customers..

**Key words:** *Data Base, POS, support*

### 1. INTRODUCCIÓN

En la mayoría de ocasiones cuando la gente termina sus primeros estudios profesionales no conocen diversos tipos de software y por lo general hay que empezar desde cero.

La participación dentro de un entorno empresarial es necesaria para lograr un nivel profesional más alto y competitivo.

La importancia de hacer este trabajo, se basa en la necesidad de tener un proceso estándar que ayude al aprendizaje de los practicantes o

personas que llegan nuevas y no conocen este tipo de software, de manera que puedan desempeñarse de forma profesional, en un tiempo corto y de manera efectiva y ser productivos para la empresa.

Este artículo se centra en el proceso de aprendizaje llevado en Soluciones Fourgen, como objeto de la práctica empresarial pasando por el diseño metodológico y las herramientas aprendidas y usadas a lo largo de la práctica, con el objeto de formar personal idóneo para el ambiente laboral.

Lo que se busca es que estudiantes que se encuentren en este proceso de practica o

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGAO</b>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 2 de 6

aprendizaje puedan adaptarse más rápidamente al ambiente laboral de Soluciones Fourgen S.A.

## 2. ESTUDIO ORGANIZACIONAL

Soluciones Fourgen comercializa los siguientes productos y servicios:

**Software:** Aplicaciones para la administración total de la información en los puntos de venta. Sus productos son: Aloha e ICG.

**Hardware:** La compañía distribuye los computadores y periféricos necesarios para cualquier punto de venta.

**Servicios:** Ofrece servicios de consultaría, instalación, capacitación, soporte, mantenimiento y reparación.

## 3. FORMACIÓN DEL ANALISTA

Durante el proceso de práctica, el analista deberá:

- Soportar los diferentes productos que maneja la compañía (telefónico-presencial-remoto).
- Documentar la información y procedimientos dados al cliente.
- Asistir activamente a las capacitaciones, reuniones y laboratorios sobre productos y procedimientos internos de la compañía.

El cumplimiento de estas actividades prepara al practicante dentro del entorno empresarial para lograr un nivel más alto y competitivo.

Se cuenta con un equipo de trabajo donde se distribuyen de acuerdo a la disponibilidad de los Ingenieros y conocimientos adquiridos de cada uno las funciones a realizar dentro del área:

- Soporte a los diferentes productos que maneja la compañía (telefónico-presencial-remoto).
- Documentación de la información y procedimientos dados al cliente.

- Asistir activamente a las capacitaciones, reuniones y laboratorios sobre productos y procedimientos internos de la compañía.

### 3.1 Metodología de trabajo:

Enfoque: cuantitativo.

Tipo de proyecto: proyecto de gestión.

Contacto con el cliente vía telefónica, remota o presencial donde se escuchan los inconvenientes o situaciones presentadas de la aplicación, se realiza documentación en sistema interno (CRM) de las actividades realizadas

Solicitud al cliente de bases de datos – backup-información adicional que servirá como evidencia de la situación que se está presentando y requiere ser solucionada.

### 3.2 Proceso de práctica

Se adquieren habilidades y competencias para la solución de las situaciones presentadas en las diversas aplicaciones

Análisis de causas reales a través de información enviada por el cliente (bases de datos – backup-información adicional)

Asertividad en las posibles alternativas para solución definitiva

### 3.3 Resultado esperado

Se espera que con este trabajo los nuevos practicantes tengan un mejor desempeño en el proceso de aprendizaje, obteniendo resultados positivos en corto tiempo.

Cumplir con los requisitos laborales y de aprendizaje propuestos por la empresa, adquirir los conocimientos necesarios que me permitan competir laboralmente en un entorno empresarial, aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad.

## 4. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es posible preparar en menor tiempo un practicante ó aprendiz si se plantea la enseñanza por etapas ó ciclos productivos y en la medida que se complete cada ciclo, aplicar el conocimiento adquirido e iniciar un

nuevo ciclo de aprendizaje asociado a un nuevo producto.

Se propone un esquema de preparación y soporte como se ve en la figura 1.



Figura 1. Diagrama de tiempo de desarrollo

El diagrama de la figura 1. Va enfocado en los siguientes productos:

#### 4.1 Capacitación producto 1.

En la primera etapa de la capacitación se ve todo lo relacionado con la familia Hiopos el cual cuenta con los siguientes software:

**Hiopos:** Es una evolución de la máquina registradora, se dice que no requiere soporte técnico ya que es muy estable pero en ocasiones requiere mantenimiento, se adapta a cualquier tipo de negocio y como todo el software manejado en Fourgen trae una base de datos pre configurada. (Figura 2)

Es un sistema muy estable, viene con software y hardware, es de fácil manejo y compatible con otros software como Hioffice, Hioscreen y Hiorder.

Se puede utilizar en cualquier país del mundo y maneja hasta 8 idiomas.



Figura 2. Plataforma Hiopos

**Hioffice:** Es una aplicación para la centralización de datos. (Figura 3) Permite configurar varias terminales Hiopos, de uno o varios locales comerciales y recibe la información de las ventas en tiempo real, permite importar artículos y precios desde una hoja de cálculo y permite exportar información a otros sistemas de gestión



Figura 3. Aplicación Hioffice

**Hioscreen:** Es una pantalla táctil con un software que muestra los platos a preparar y el tiempo desde que se pidió, con esto no se necesita impresora de cocina, tiene wifi, para conectarse a otros dispositivos como los PDA. (Figura 4)

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGAO</b>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 6



Figura 4. Pantalla Táctil Hioscreen

**Hiorder:** Es un PDA táctil, tiene un software para la toma de pedidos desde las mesas de los establecimientos, lo que garantiza un servicio más ágil, mejora la comunicación con la caja y la cocina y se comunica por medio de wifi. (Figura 5)



Figura 5. PDA táctil.

Con este software se puede observar que platos se han entregado el tiempo y cuales mesas faltan por despachar.

En lo proceso de aprendizaje, según la experiencia adquirida, se entiende que el tiempo requerido para el manejo de dicha familia es de un mes y se puede proceder de carácter inmediato con los procesos operativos sobre este software.

#### 4.2 ICGSoftware

En esta parte se ejecutan las capacitaciones de los otros productos utilizados en la compañía, se determina que el proceso de capacitación debe ser secuencial por demanda y complejidad de estos software.

**FrontRest:** Es un software de punto de venta muy intuitivo y fácil de usar, no requiere conocimientos informáticos, está diseñado para pantallas táctiles pero en muchos sitios lo manejan con un computador convencional.

Contiene más de 115 funciones para los perfiles de los usuarios como los permisos, los artículos se pueden observar en la pantalla de venta y solo hay que darle clic para quedar en la venta, tiene la opción de crear una sección de favoritos donde van los artículos más vendidos, se pueden poner las mesas que hay en el local en la aplicación incluso si tiene varias plantas, bar, zona de billar y además tiene la opción de mesas en espera y así se tiene un control de las mesas que están libres y ocupadas.

**FrontRetail:** Se utiliza en puntos de venta de comercio, es una herramienta intuitiva y fácil de utilizar para el vendedor, no requiere de conocimientos informáticos, funciona en pantallas táctiles.

Se utiliza en boutiques, zapaterías, tiendas de ropa, perfumerías, supermercados, tiendas de electrodomésticos, su escalabilidad hace que se adapte a las necesidades del cliente, cubre desde un pequeño local hasta una cadena de establecimientos.

**ICGManager:** Es un software de gestión y control de empresa, confiable y seguro, es una herramienta completa, rápida y con extensas

funcionalidades, mejora los procesos de facturación y finanzas, es una herramienta personalizable para la planificación, centralización de actividades, gestiona de forma centralizada diferentes sitios y en tiempo real.

Las principales características.

- En venta está el presupuesto, tarifas de venta, facturación, autoventa y gestión de ventas por internet.
- En compras y almacén, los inventarios, información del estado de los inventarios, cierre de inventarios, planificación de futuros inventarios, cierre de inventario, ajuste de inventario.
- Estadística analítica, genera gráficas, informes personalizados observar toda la información de la empresa de forma mas cómoda, la puede ver por horas, días, ventas, cubos, barras, artículos con menos rotación, stock, traspasos entre almacenes, cobros, entre otros. Los informes y graficas pueden ser exportados a Excel o enviarlos por correo electrónico.
- Automatiza procesos que se pueden ejecutar de forma desatendida, como trámites administrativos, dispone de datos y resultados automáticamente, planificación de copias de seguridad, recalcu de costes y stocks, re-indexación de bases de datos.
- Comunica múltiples puntos y dispone de la información en tiempo real. Desde el manager se puede crear artículos para todos los puntos, cambiar precios, controlar cajas y contabilidad, informes personalizados, stock de todos los puntos, ofertas y promociones, entre otros.

## 5. Resultados

Finalmente se presente el cronograma de actividades ejecutado con sus respectivas capacitaciones y soportes según la Figura x donde se demuestra que es posible de cumplir con este

proceso de aprendizaje propuesto para el proceso de práctica.

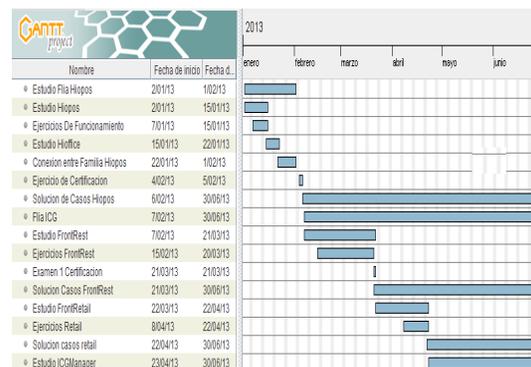


Figura 6. Cronograma de ejecución

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso de aprendizaje dentro del esquema de práctica laboral requiere la correcta integración de los conceptos adquiridos en la etapa de formación académica, así como el estudio del entorno corporativo, herramientas utilizadas y foco de mercado.

Se sugiere revisar los tiempos y esquemas de capacitación contra el tiempo dedicado al soporte en miras de fortalecer la etapa de aprendizaje del estudiante.

## REFERENCIAS

- ICG Software (1995) Fronts de Hostelería. *Software para Hostelería. Manual de Usuario*. Disponible en: [www.isg.es](http://www.isg.es), Directorio: productos/frontrest/ .
- ICG Software (1995) Hiopos *Instalación de Hioffice*. Disponible en: [www.isg.es](http://www.isg.es), Directorio: productos/hiopos/ .
- ICG Software (1995) Manual de FrontRetail5 SQL. *Software para Comercio. Manual de Usuario*. Disponible en: [www.isg.es](http://www.isg.es), Directorio: productos/frontretail/ .
- ICG Software (1995) Manual Manager 5 Client/Server. Disponible en: [www.isg.es](http://www.isg.es), Directorio: productos/icgmanager/ .

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 6