

Implantación del software trópico fincas en las nuevas fincas inscritas en C.I Uniban S.A

Daniel Pérez Morales

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero en Informática

Asesor:
Juan Carlos quintero vallejo
Ingeniero de sistemas

Corporación Universitaria Lasallista
Facultad De Ingenierías
Ingeniería Informática
Caldas (Antioquia)
2013

Resumen

Para la implantación del software Trópico Fincas debemos tener claro cuál es el proceso que vamos a llevar a cabo; Por lo tanto se hace una mejora del manual de implantación para que futuros implantadores tengan una herramienta más práctica de ejecutar dicha implantación. Además se pretende que después de la implantación se tenga una base para dar soporte a los requerimientos del usuario.

Palabras Clave: Implantación, Trópico Fincas, Manual, Requerimientos, Soporte

Abstract

For the implementation of the “Tropico Fincas” software, we have to take into account how the processes are going to be addressed; this is why an improvement of the “implementation instructions manual” was made in order for future workers to have better clearness of how to execute the mentioned workshop. Another objective of this improvement is to create a point of reference a support basis for the employees to better and easier solve customer’s technical issues and requirements.

Key Words: Implementation, Tropico Fincas, Manual, Requirements, Support

Contenido

	Pág.
Introducción	4
Justificaciones	5
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Reseña histórica	7
Marco teórico	8
Desarrollo	11
Conclusiones	15
Recomendaciones	16
Bibliografía (Referencias)	17

Lista de Apéndices

Apéndice A Cronograma

Apéndice B Manual de implantación

A continuación se presentara el proceso de implantación del software Trópico Fincas de la empresa C.I Uniban S.A; detallando paso a paso el desarrollo de este proceso; además se muestra la versión 4.0 del manual de implantación donde se actualizan rutas de archivos, querys e información del mismo; además se visualizan imágenes de algunos de los procesos, de forma tal que cualquier persona pueda realizar una implantación del sistema.

Cabe mencionar que la asistencia y el soporte al usuario es otro de los temas que será abordado en este informe detallando como fue es este proceso

Justificaciones

Impacto Social, Económico Y Tecnológico

Siendo C.I Uniban S.A la empresa más grande del Urabá Antioqueño, ubicada entre las 10 multinacionales bananeras más grandes del mundo y que cuenta con un software que acoge todos sus centros de planificación, lo cual le permite tener una producción basada en organización y confiabilidad. En base a este sistema, dicha empresa proyectó y está desarrollando un sistema de sensibilización tecnológica en las fincas de producción bananera logrando un complemento adicional y de vital importancia en el sector debido a lo que representa una conexión completa con toda la rama de producción desde la siembra y cosecha del producto, hasta su exportación; con el constante acompañamiento de los encargados de los diferentes procedimientos en el sector de fincas basados en calidad y procesos agrónomos e indispensablemente la intervención de los analistas en sistemas de Trópico Fincas.

La implementación de tecnologías en el sector de producción bananera no solo ayuda a que C.I Uniban S.A aumente su posibilidad de crecimiento monetario, sino que adicional y a gran escala fomenta el desarrollo educativo de las personas que trabajan en el sector de producción de fincas debido a que esta parte de la población de la región no posee accesos a muchos de los sistemas tecnológicos que sistematizan la producción. El proceso de acompañamiento comienza con la inscripción de la finca al sistema de Trópico Fincas; A partir de esta fase comienza el acompañamiento constante por parte de los analistas donde los usuarios hacen requerimientos (incidentes), el equipo procesa soluciones rápidas y efectivas para satisfacer al usuario. A partir de este seguimiento, se va creando una cultura “tecnológica”, donde el usuario va adoptando una dependencia con el sistema donde puede sistematizar todas las funciones que antes eran más tediosas y demandaban más tiempo; tiempo por el cual podría ser utilizado en otras funciones como por ejemplo procesos de calidad y otros que requieran atención del personal.

Objetivo General

Realizar la implantación del software Trópico Fincas en las nuevas fincas inscritas en C.I Uniban S.A, garantizando pruebas de conectividad con la aplicación, recolectando datos maestros y capacitación al personal.

Objetivos Específicos

Realizar el seguimiento en todas las fincas de administración, producción, planeación y ejecución en el sistema Trópico Fincas.

Realizar un manual de procedimientos detallado para la implantación del software.

Brindar asistencia y soporte a todos los usuarios acogidos al plan de desarrollo de Trópico Fincas.

Reseña Histórica

Los productores se vieron atraídos y entusiasmados con Unibán. Al invertir en su propia compañía estaban disminuyendo la dependencia de las compañías extranjeras. En 1970 se creó Turbana Corporation como Comercializadora de Unibán en los Estados Unidos. Por primera vez un grupo de agricultores colombianos registró en ese país su propia y directa fuerza de ventas. Su oficina principal funciona en Miami y distribuye desde los puertos de Freeport en Texas y Philadelphia en Pensilvania.

En 1975, Unibán estableció una seria relación comercial con Compañía Velleman& Tas, hoy Fyffes BV. Desde entonces esta compañía comercializa los productos de Unibán en la Unión Europea y en el Este de Europa.

La compañía se desenvuelve en diferentes ámbitos: Agrícola, industrial, comercial, de transporte marítimo internacional y además, ejerce un importante papel en el desarrollo de las regiones donde tiene presencia a través de la Fundación Social.

Uniban es la primera Compañía bananera Colombiana, con un 32 % de participación en las exportaciones de banano y un 43 % en exportaciones de plátano. Su mercado está conformado por la Unión Europea, Norteamérica y otros mercados no tradicionales como el Mediterráneo, Rusia y China. (Uniban, s.f)

Marco Teórico

Mesa De Ayuda (Help Desk):

Es un conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones).

Como su nombre lo dice, es un servicio de Mesa de Ayuda, donde se ofrecen Servicios acerca de soporte técnico. También debe poseer conocimientos de software, hardware y telecomunicaciones, todo relacionado con el área, además de las políticas de la organización, así como también tener capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma oral, a problemas específicos, para así lograr respuestas coherentes. Lo más importante es dejar al usuario satisfecho con las gestiones del analista, más allá si el analista entrega o no una solución.

Una Mesa de Ayuda tiene varias funciones. Este provee a los usuarios un punto central para recibir ayuda en varios temas referentes a la computadora. El Help Desk típicamente administra sus peticiones vía software que permite dar seguimiento a las peticiones del usuario con un único número de Ticket. Esto también puede ser llamado "Seguimiento Local de Fallos" o LBT por sus siglas en inglés (Local Bug Tracker). Este software, a menudo puede ser una herramienta extremadamente benéfica cuando se usa para encontrar, analizar y eliminar problemas comunes en un ambiente computacional de la organización.

En una Mesa de ayuda, el usuario notifica su problema, y este emite un ticket que contiene los detalles del problema; si el primer nivel es capaz de resolver el problema, el ticket es cerrado y actualizado con la documentación de la solución para permitir a otros técnicos de servicio tener una referencia. Si el problema necesita ser escalado, este será despachado a un segundo nivel. (Wikipedia, 2012)

Gestión De La Configuración:

La Gestión de la configuración del software es uno de los aspectos importantes que se deben tener en cuenta al momento de planear el desarrollo de sistemas informáticos. Aquí un pantallazo de los puntos más relevantes de esta actividad de ingeniería de software.

La gestión de configuración del software es un conjunto de actividades desarrolladas para gestionar los cambios a lo largo del ciclo de vida del software.

El arte de coordinar el desarrollo de software para minimizar la confusión, se denomina gestión de configuración. La meta es maximizar la productividad minimizando los errores.

Es una actividad de autoprotección que se aplica durante el proceso del software. Sirve para identificar el cambio, controlar el cambio, garantizar que el cambio se implemente adecuadamente e informar del cambio a todos aquellos que puedan estar interesados. (Manso, 2008)

SNMP:

Es un protocolo que les permite a los administradores de red administrar dispositivos de red y diagnosticar problemas en la red. El sistema de administración de red se basa en dos elementos principales: un supervisor y agentes. El supervisor es el terminal que le permite al administrador de red realizar solicitudes de administración. Los agentes son entidades que se encuentran al nivel de cada interfaz. Ellos conectan a la red los dispositivos administrados y permiten recopilar información sobre los diferentes objetos.

Los conmutadores, concentradores (hubs), routers y servidores son ejemplos de hardware que contienen objetos administrados. Estos objetos administrados pueden ser información de hardware, parámetros de configuración, estadísticas de rendimiento y demás elementos que estén directamente relacionados con el comportamiento en progreso del hardware en cuestión. Estos elementos se encuentran clasificados en algo similar a una base de datos denominada MIB ("*Base de datos de información de administración*"). SNMP permite el diálogo entre el supervisor y los agentes para recolectar los objetos requeridos en la MIB.

La arquitectura de administración de la red propuesta por el protocolo SNMP se basa en tres elementos principales:

- los dispositivos administrados son los elementos de red (puentes, concentradores, routers o servidores) que contienen "*objetos administrados*" que pueden ser información de hardware, elementos de configuración o información estadística.

- los agentes, es decir, una aplicación de administración de red que se encuentra en un periférico y que es responsable de la transmisión de datos de administración local desde el periférico en formato SNMP;
- el sistema de administración de red (NMS), esto es, un terminal a través del cual los administradores pueden llevar a cabo tareas de administración. (Kioskea,2012)

Desarrollo

A continuación se muestra como fue el desarrollo del cumplimiento de los objetivos pactados para el proceso de la práctica, describiendo que actividades se realizaron y que porcentaje se logró cada objetivo.

Para la implantación del software Trópico Fincas para las nuevas fincas inscritas en C.I Uniban S.A, declaramos que el proceso va a llevar 3 semanas por finca, aclarando que se pueden implantar 2 o más fincas en simultaneo.

Primero, vamos se empezaron con las fincas Matogroso 1 con IBM 21184 y Matogroso 2 con IBM 21185, ambas pertenecientes al grupo económico Grupo Veinte.

En la semana 38 del año 2012 se empezaron con las siguientes actividades:

1. Descubrimiento

- Pruebas de comunicación y certificación de equipos: se hace la verificación del enlace de datos y voz entre Uniban y la finca.
- Reconocimiento de procesos e información: Se analizan los procesos como labores de campo, labores de empacadora y labores culturales que tiene la finca.
- Análisis de procesos y homologación con Trópico: Se analizan los diferentes formatos donde la finca lleva registro de sus actividades.
- Solicitud información de maestros: Se solicita la información de suelos, lotes, pozos canales, equipos, vueltas de embolse y trabajadores.
- Solicitud de información de inventarios: Se solicita la información embolse y corte de 13 semanas hacia atrás.
- Carga información de maestros en ambiente de pruebas: Se monta la información de inventarios y maestros al ambiente de pruebas.

2. Introducción y Portal de Uniban.

- Nociones básicas: Se hace una breve introducción a las funciones básicas de un computador como: que es el escritorio, que es una carpeta, que es un icono, que es una ventana, etc.
- Conceptos avanzados y seguridad: Se definen conceptos avanzados de como manipular archivos y carpetas.
- Bienvenida al Portal Web Uniban: Se hace una breve introducción al Portal Web Uniban.
- Espacio de Trabajo: Se hace una breve descripción cómo funciona el espacio de trabajo.

- Administrador de Documentos: Se hace una explicación del administrador de documentos para poder organizarlos en carpetas para facilitar su manejo.
 - Contactos con Uniban
 - Contactos con productores
 - Informes de Interés: Se explica en que consiste un informe de interés,
3. Registro de consultas en inventarios de frutas.
- Cortar Fruta.
 - Embolsar Fruta.
 - Registrar novedades.
 - Embolse Extemporáneo.
4. Planeación.

En la semana 39 del año 2012 se empezaron las siguientes actividades:

- Acompañamiento Pruebas.
- Seguimiento e ingreso de datos (Inventario).
- Revisión de inventarios finales y generación de scripts.
- Visita con el agrónomo.

Y por último en la semana 40 del año 2012, se finalizó el proceso de implantación con la salida a producción.

Todas las actividades que fueron planeadas en el cronograma en 100%, y hasta la fechas ambas siguen ligadas a C.I Uniban S.A y hasta el momento han estado muy satisfechos con los resultados que les ha proporcionado por el software Trópico Fincas. Para ver el cronograma de actividades revisar el anexo número 1.

Después de haber implantado Matogroso 1 y Matogroso 2, seguimos con otras 3 fincas del mismo grupo. Estas fincas son: San Juan con IBM 22116, María Bonita con IBM 20126 y Santa Helena con IBM 22117.

En la semana 46 del año 2012 se empezaron con las siguientes actividades:

1. Descubrimiento

- Pruebas de comunicación y certificación de equipos: se hace la verificación del enlace de datos y voz entre Uniban y la finca.
- Reconocimiento de procesos e información: Se analizan los procesos como labores de campo, labores de empacadora y labores culturales que tiene la finca.

- Análisis de procesos y homologación con Trópico: Se analizan los diferentes formatos donde la finca lleva registro de sus actividades.
- Solicitud información de maestros: Se solicita la información de suelos, lotes, pozos canales, equipos, vueltas de embolse y trabajadores.
- Solicitud de información de inventarios: Se solicita la información embolse y corte de 13 semanas hacia atrás.
- Carga información de maestros en ambiente de pruebas: Se monta la información de inventarios y maestros al ambiente de pruebas.

2. Introducción y Portal de Uniban.

- Nociones básicas: Se hace una breve introducción a las funciones básicas de un computador como: que es el escritorio, que es una carpeta, que es un icono, que es una ventana, etc.
- Conceptos avanzados y seguridad: Se definen conceptos avanzados de como manipular archivos y carpetas.
- Bienvenida al Portal Web Uniban: Se hace una breve introducción al Portal Web Uniban.
- Espacio de Trabajo: Se hace una breve descripción cómo funciona el espacio de trabajo.
- Administrador de Documentos: Se hace una explicación del administrador de documentos para poder organizarlos en carpetas para facilitar su manejo.
- Contactos con Uniban
- Contactos con productores
- Informes de Interés: Se explica en que consiste un informe de interés,

3. Registro de consultas en inventarios de frutas.

- Cortar Fruta.
- Embolsar Fruta.
- Registrar novedades.
- Embolse Extemporáneo.

4. Planeación.

En la semana 47 del año 2012 se empezaron las siguientes actividades:

- Acompañamiento Pruebas.
- Seguimiento e ingreso de datos (Inventario).
- Revisión de inventarios finales y generación de scripts.
- Visita con el agrónomo.

Y por último en la semana 48 del año 2012, se finalizó el proceso de implantación con la salida a producción.

Todas las actividades que fueron planeadas en el cronograma en 100%, y hasta la fechas ambas siguen ligadas a C.I Uniban S.A y hasta el momento han estado muy satisfechos con los resultados que les ha proporcionado por el software Trópico Fincas.

Para adecuación del manual de implantación de Trópico Fincas, recopilar la versión existente (versión 3.0). ¿Qué cambios se hicieron para la versión 4.0? Se introdujeron imágenes de varios procesos para un mejor entendimiento para el implantador; A demás se corrigieron muchos errores ortográficos, se corrigieron rutas de la ubicación de archivos fundamentales, se le dio un poco de presentación y se actualizo información de cómo se desarrollaba el proceso de implantación. Para ver el manual de implantación revisar el anexo número 2.

Este manual esta completado en un 100% según el cronograma de actividades planteado.

Para la asistencia y soporte que se les brinda a todos los usuarios que están acogidos al plan de desarrollo de Trópico Fincas, se sigue recibiendo por medio de la línea 777 o el correo electrónico soporteTIproductor@uniban.com.co. Todo incidente que sea reportado por los usuarios será consignado en Magic Server Desk. Tal incidente será asignado al Analista del módulo correspondiente.

Conclusiones

El proceso de implantación no solo sirve para que las fincas tengan mayor organización de su propia información, sino que también sirve para optimizar las labores diarias.

El proceso de implantación también sirve para concientizar a las personas de las fincas que el mundo ha evolucionado.

El proceso de implantación a pesar que ayudar a crecer a nivel intelectual a las personas de las fincas, la familiarización con el sistema lleva un tiempo de adaptación y es aquí donde el grupo de analistas tienen que hacer un seguimiento intensivo.

Recomendaciones

Una de las ideas que siempre propuse para la carrera era mirar cómo se veían aplicados los temas vistos durante la carrera, muchas veces siempre surgía la duda ¿Qué voy a hacer cuando esté trabajando? La recomendación sería ir a empresas o hacer charlas donde se vea aplicado el conocimiento de las asignaturas vistas durante la carrera.

Se recomienda, en lo posible, que las materias de la “misma rama” las dicte el mismo profesor para no afectar la metodología.

Bibliografía

Wikipedia. (2012) *Help Desk* Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda

Manso, Geromino. (2008) *Gestión de la Configuración del Software* Recurado de <http://www.geronet.com.ar/?p=90>

Kioskea. (2012) *Protocolo SNMP* Recuperado de <http://es.kioskea.net/contents/internet/snmp.php3>

Uniban. (s.f) *Quienes Somos* Recuperado de <http://www.uniban.com/htm/quienes.htm>