



---

---

UNIVERSIDAD DE SONORA

DIVISIÓN DE INGENIERÍA

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

REPORTE TÉCNICO DE PRACTICAS

EMPRESA

PHI IT SA DE CV

ALUMNO:

GERMAN ROMO HERNÁNDEZ

HERMOSILLO, SONORA

A 8 DE AGOSTO DE 2011

# ÍNDICE

I.	<u>INTRODUCCIÓN</u> .....	3
II.	<u>EMPRESA</u> .....	5
III.	<u>PROYECTO</u> .....	7
IV.	<u>FUNDAMENTO TEÓRICO</u> .....	11
V.	<u>ACTIVIDADES</u> .....	20
VI.	<u>CONCLUSIONES</u> .....	28

# I. INTRODUCCIÓN

## **INTRODUCCIÓN**

Veranos por la Innovación en la Empresa es un programa de vinculación en el que estudiantes de licenciatura de las instituciones públicas de educación superior de la República Mexicana realizan una estancia de siete semanas en empresas ubicadas en territorio nacional.

En el marco del Verano por la Innovación en la Empresa 2011, se realizó el proyecto Phi-Business en la empresa Phi-IT. Dicha empresa ofrece productos y servicios integrales basadas en tecnologías de información, identificando y respondiendo oportunamente a las necesidades del mercado a través del desarrollo de nuevas soluciones o concretando sociedades tecnológicas y de negocio basadas en las mejores prácticas, lo cual le permita alcanzar sus objetivos financieros y de consolidación.

El proyecto Phi-Business tiene como principal objetivo desarrollar un plan estratégico para posicionar a Phi-Business como una solución integral para PyMES en crecimiento y grandes empresas, basado en consultoría empresarial y soluciones de TI. Llevado a cabo en un lapso de siete semanas.

Para lo cual se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

- Analizar productos.
- Prospectar clientes en el estado de Querétaro.
- Elaborar de autodiagnóstico empresarial.
- Planear acciones de mercadotecnia.
- Proponer de mejora en productos.
- Realizar citas con prospectos.
- Hacer la cotización de clientes.
- Efectuar el seguimiento de clientes.
- Documentar.

A continuación se describen cada uno de las acciones llevadas a cabo para alcanzar el objetivo deseado.

# II. EMPRESA

## **PHI IT SA de CV**

### **Misión:**

Proveer a nuestros clientes productos y servicios integrales de TI, los cuales cumplan con sus expectativas de funcionalidad y rentabilidad, así mismo, ser una empresa que identifique y responda oportunamente a las necesidades del mercado a través del desarrollo de nuevas soluciones o concretando sociedades tecnológicas y de negocio basadas en las mejores prácticas, lo cual le permita alcanzar sus objetivos financieros y de consolidación.

### **Visión:**

Ser una empresa con una sólida estructura organizacional, reconocida por nuestros clientes por el valor entregado en nuestros productos y servicios. Consolidar el liderazgo regional de nuestra empresa, sosteniendo un crecimiento y mejora integral en nuestra organización, proyectando confianza en nuestro trabajo

# III. PROYECTO: PHI BUSINESS

**PHI BUSINESS** es un proyecto de la empresa PHI IT SA de CV creado con el fin de comercializar de una manera efectiva los servicios que la empresa ofrece, su principal objetivo es el de posicionarse como una empresa que brindara una solución integral a sus clientes.

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan estratégico para posicionar a phi-business como una solución integral para PyMES en crecimiento y grandes empresas, basado en consultoría empresarial y soluciones de TI.

### **Objetivo Específicos**

1. Analizar productos.
2. Prospectar clientes en el estado de Querétaro.
3. Elaborar de autodiagnóstico empresarial.
4. Planear acciones de mercadotecnia.
5. Proponer de mejora en productos.
6. Realizar citas con prospectos.
7. Hacer la cotización de clientes.
8. Efectuar el seguimiento de clientes.
9. Documentar.

### **Metas de los objetivos específicos**

1. Analizar productos.
  - Comprensión teórica del catálogo de productos.
  - Exploración de productos.
2. Prospectar clientes en el estado de Querétaro.

- Segmentación geográfica.
  - Identificación de sectores estratégicos.
  - Elección de estado meta.
  - Creación de base de datos.
  - Identificación de empresas.
3. Elaborar autodiagnóstico empresarial.
- División de sectores de la empresa.
  - Definición del ideal de la empresa de acuerdo a cada sector.
  - Elaboración de preguntas.
  - Evaluación.
4. Planear acciones de mercadotecnia.
- Elaboración de mezcla de productos.
  - Plan de medios.
5. Proponer de mejora en productos.
- Identificación de áreas de mejora.
  - Proponer cambios.
6. Realizar citas con prospectos.
- Llamadas telefónicas.
  - Confirmación de citas.
  - Reunión con prospectos.
7. Hacer la cotización/venta a prospectos.
- Productos a ofrecer.

- Tiempo de entrega.
  - Análisis técnico, desarrollo de arquitectura y propuesta de solución.
  - Análisis de proveedores y costos.
  - Integración técnico-económica de la cotización.
  - Entrega de propuesta.
  - Cierre de pedido y contrato.
  - Orden de producción.
  - Facturación al cliente.
  - Cobranza.
  - Asiento contable.
8. Efectuar el seguimiento de clientes.
- Constante comunicación con el prospecto y con los clientes en productivo.
  - Indicadores de satisfacción.
  - Acciones correctivas y de mejora.
  - Desarrollo de mejoras, nuevos productos y soluciones a clientes en productivo y a nuevas oportunidades.
9. Documentar.
- Elaboración de documento
  - Entrega.
  - Retroalimentación y mejora del proceso de acuerdo a ISO 9000, 20000 y 27000.
  - Creación de base de datos y de conocimiento para el BI.

# **IV. FUNDAMENTO TEÓRICO DE HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS UTILIZADOS**

A continuación se presenta una base de fundamentos teóricos con su descripción utilizados en las actividades diarias durante mi estancia, esta información forma parte de un manual que elabore para los distribuidores de la empresa.

Servicios: (descripción y beneficios)

- Data Center

Un data center (centro de cómputos, centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación redundantes o de respaldo, conexiones redundantes de comunicaciones, controles de ambiente (por ejemplo, aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.

El Data Center de PHI IT ofrece soluciones integrales con una capacidad total de adecuación a las necesidades de nuestros clientes, superando las expectativas de seguridad, disponibilidad, eficacia y tecnología. Somos capaces de cumplir con los más altos requerimientos demandados por el mercado IT.

El diseño y la construcción de nuestro centro de datos fue realizado con ingeniería interna especializada en instalaciones de misión crítica. Su diseño se realizó con estándares de 99.9% de disponibilidad.

Dentro de las características de nuestro Data Center encontramos:

- o Somos "Carrier Neutral", ya que contamos con salidas redundantes a través de múltiples proveedores de acceso a Internet.
- o Red Local totalmente redundante, con cableado CAT-6a y Gigabit Ethernet.
- o Diseño con redundancia eléctrica 2N al 100%.
- o Generación eléctrica independiente de hasta 8 días sin recarga de combustible.
- o Última generación de detección, prevención de incendios.
- o Presencia multi-carrier con POP's y a través de HFDRA (high fiber density redundant access)
- o Sistemas Expertos Automatizados de Monitoreo, Control y Operación de la Infraestructura
- o Bóveda para almacenamiento de medios magnéticos, critical financial grade.

- Co ubicación

Colocación de equipos y dispositivos de transmisión necesarios para la interconexión, mediante equipos pertenecientes a un concesionario en los espacios físicos abiertos o cerrados de otro concesionario de red pública de telecomunicaciones, con el que se tiene celebrado un convenio de interconexión. Incluye el suministro de energía, aire acondicionado y demás facilidades necesarias para su adecuada operación.

El servicio de Co-ubicación de PHI IT ofrece:

- o Alojamiento en el centro de datos con la más segura infraestructura y con el máximo nivel de seguridad (física y lógica), vigilado las 24hrs los 7 días de la semana los 365 días del año.
- o Condiciones idóneas para sus equipos (temperatura, humedad, ventilación, etc.).
- o Suministro de energía eléctrica constante a prueba de fallas.
- o Disponibilidad de su información del 99.9%.
- o Conexiones redundantes a otras redes.
- o Espacio para sus equipos en un lugar seguro, confiable y disponible.
- o Ahorro en inversión de infraestructura para sus equipos y bajos costos de operación.
- o Le permite operar de manera remota las aplicaciones vitales para su negocio o empresa.
- o Se enfocará más a su negocio, ya que sus sistemas estarán seguros.

- Servidor Virtual

Un servidor virtual es un servidor, generalmente un servidor web, que comparte recursos de computadora con otros servidores virtuales. En otras palabras, un servidor web se virtualiza (se divide) en dos o más servidores virtuales, compartiendo entre sí los recursos de un único servidor web real.

Esta virtualización es lo que se conoce como computo en la nube, que en pocas palabras, el cómputo en la nube es un modelo que permite el acceso sobre demanda a recursos compartidos de cómputo (redes, servidores, aplicaciones, servicios, etc.), de una manera

fácil, rápida y con facilidades de servicio a la carta según sean las necesidades del usuario ¿Y qué significa esto? Pues simple y sencillamente que en el mundo ideal un usuario de cómputo en la nube podría llegar al extremo de sólo requerir su PC y un enlace de datos pues su infraestructura de TI, las aplicaciones que usa y aún sus datos estarán en la nube, sin que el usuario sepa dónde están exactamente y permitiéndole modificar al vuelo, y en un modelo de auto servicio, la infraestructura, aplicaciones y servicios de TI de acuerdo a sus necesidades puntuales.

El uso de un servidor virtual es gran beneficio para las empresas, debido a que no es necesario comprar un servidor completo con sus características, si no que se renta mensualmente únicamente las capacidades de un servidor que la empresa necesita, a su vez estas capacidades o características son dinámicas, es decir se modifican (aumentan o reducen) según las necesidades de la empresa.

- Servidor dedicado (Hosting)

El termino de Servidor dedicado es usado para la renta de un servidor completo a la empresa que lo requiera, a diferencia del servidor virtual, en el que se complementa virtualmente un servidor según las capacidades necesarias, en este caso la empresa tiene acceso a un servidor físico instalado en las instalaciones del Data Center, es decir es un servidor que será utilizado única y exclusivamente por la empresa que lo requiera

- Hospedaje (Web hosting)

Consiste en ceder un espacio en sus servidores para subir (alojar, hostear) un sitio web para que pueda ser accedido en todo momento de forma online.

- Plan de Recuperación ante Desastres (DRP)

Un plan de recuperación ante desastres es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que un negocio pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de un desastre natural o causado por humanos.

Es decir en PHI IT creamos un "espejo" de las aplicaciones críticas de nuestros clientes, así como de toda la información que estas requieran para mantener su funcionamiento, en caso de que las instalaciones principales de los clientes sufran algún daño y dejen de funcionar, se comienza a trabajar con las aplicaciones instaladas en el Data

Center de PHI IT durante el tiempo que sea necesario para que el cliente repare sus danos.

## Conceptos técnicos

- Red

Una red de computadoras, también llamada red de ordenadores o red informática, es un conjunto de equipos informáticos conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos con la finalidad de compartir información y recursos.

La finalidad principal para la creación de una red de computadoras es compartir los recursos y la información en la distancia, asegurar la confiabilidad y la disponibilidad de la información, aumentar la velocidad de transmisión de los datos y reducir el coste general de estas acciones.

- Redundancia

Los sistemas redundantes, en ingeniería de computadores, son aquellos en los que se repiten aquellos datos o hardware de carácter crítico que se quiere asegurar ante los posibles fallos que puedan surgir por su uso continuado.

Se presenta como una solución a los problemas de protección y confiabilidad. Este tipo de sistemas se encarga de realizar el mismo proceso en más de una estación, ya que si por algún motivo alguna dejara de funcionar o colapsara, inmediatamente otro tendría que ocupar su lugar y realizar las tareas del anterior.

- o Discos RAID

Un RAID (redundant array of independent disk) es un conjunto de unidades de disco que aparecen lógicamente como si fueran un solo disco. Así los datos, distribuidos en bandas, se dividen entre dos o más unidades. Esta técnica incrementa el rendimiento y proporciona una redundancia que protege contra el fallo de uno de los discos de la formación. Existen implementaciones por software y hardware y diferentes configuraciones RAID, siendo las más comunes RAID1, RAID5 y RAID10.

- o Tarjeta de red

Es el componente que comunica al servidor con los clientes. Para tratar de garantizar esta comunicación, los servidores suelen venir con dos de estos dispositivos. Esto es así no sólo para tratar de garantizar que la comunicación no se corte en caso de fallo, sino para que se puedan utilizar dos o más tarjetas como si fueran un único dispositivo, sumando sus capacidades (a esta práctica se le llama bonding).

## o Fuentes de alimentación

Hoy en día los servidores traen por lo menos dos fuentes de alimentación, que es la encargada de proporcionar electricidad a la computadora. Estas fuentes de alimentación van conectadas a diferentes sistemas eléctricos, para garantizar el suministro, en caso de fallo ya sea de la propia fuente o del sistema eléctrico. Esta redundancia de la fuente de alimentación no sólo afecta a los servidores, sino que también afecta a enrutadores, conmutadores, etc.

## • Servidor

Computadora conectada a una red que pone sus recursos a disposición del resto de los integrantes de la red. Suele utilizarse para mantener datos centralizados o para gestionar recursos compartidos. Internet es en último término un conjunto de servidores que proporcionan servicios de transferencia de ficheros, correo electrónico o páginas WEB, entre otros.

## • Dominio

Un dominio o nombre de dominio es el nombre con que es identificado un sitio Web. Cada dominio tiene que ser único en Internet. No está permitida la duplicidad. Por ejemplo el dominio <http://www.hola.com>, es diferente al dominio <http://www.hola.org>. Un servidor único de la Web puede alojar y servir a muchas páginas Web de diferentes dominios, pero un dominio puede apuntar solo a un servidor.

## • Bases de datos

Una base de datos es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Las bases de datos tradicionales se organizan por campos, registros y archivos. Un campo es una pieza única de información; un registro es un sistema completo de campos; y un archivo es una colección de registros. Por ejemplo, una guía de teléfono es análoga a un archivo. Contiene una lista de registros, cada uno de los cuales consiste en tres campos: nombre, dirección, y número de teléfono.

A veces se utiliza DB, de database en inglés, para referirse a las bases de datos.

- o SQL Server

Microsoft SQL Server es un sistema para la gestión de bases de datos producido por Microsoft basado en el modelo relacional.

- o Oracle

Oracle es un sistema de gestión de base de datos objeto-relacional desarrollado por Oracle Corporation.

Se considera a Oracle como uno de los sistemas de bases de datos más completos, destacando: soporte de transacciones, estabilidad, escalabilidad y Soporte multiplataforma.

- o MySQL

Es un sistema de gestión de bases de datos relacional, fue creada por la empresa

MySQL AB, la cual tiene el copyright del código fuente del servidor SQL, así como también de la marca. MySQL es un software de código abierto, licenciado bajo la GPL de la GNU, aunque MySQL AB distribuye una versión comercial, en lo único que se diferencia de la versión libre, es en el soporte técnico que se ofrece, y la posibilidad de integrar este gestor en un software propietario, ya que de otra manera, se vulneraría la licencia GPL.

- Monitoreo

El termino monitoreo tiene origen en la palabra monitor, aparato que muestra imágenes de instalaciones filmadoras o sensores y que permite visualizar algo en una pantalla, por lo que el monitoreo ayuda a controlar o supervisar una situación.

- Mesa de ayuda

La tecnología de 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 TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación).

- Alta disponibilidad

(High availability) es un protocolo de diseño del sistema y su implementación asociada que asegura un cierto grado absoluto de continuidad operacional durante un período de medición dado. Disponibilidad se refiere a la habilidad de la comunidad de usuarios para acceder al sistema, someter nuevos trabajos, actualizar o alterar trabajos existentes o recoger los resultados de trabajos previos. Si un usuario no puede acceder al sistema se dice que está no disponible. El término tiempo de inactividad (downtime) es usado para definir cuándo el sistema no está disponible.

- Migración (Bases de datos y aplicaciones)

Es el traspaso de información y de aplicaciones que se encuentren en los servidores de los clientes a los servidores ubicados en el Centro de Datos.

- Nodo

En redes de computadoras cada una de las máquinas es un nodo, y si la red es Internet, cada servidor constituye también un nodo.

- VPN

Es una estructura de red corporativa implantada sobre una red de recursos de carácter público, pero que utiliza el mismo sistema de gestión y las mismas políticas de acceso que se usan en las redes privadas, al fin y al cabo no es más que la creación en una red pública de un entorno de carácter confidencial y privado que permitirá trabajar al usuario como si estuviera en su misma red local. En la mayoría de los casos la red pública es Internet, pero también puede ser una red ATM o Frame Relay.

La comunicación entre los dos extremos de la red privada a través de la red pública se hace estableciendo túneles virtuales entre esos dos puntos y usando sistemas de encriptación y autenticación que aseguren la confidencialidad e integridad de los datos transmitidos a través de esa red pública.

- Enlace Dedicado

El servicio de un Enlace Dedicado consiste en ofrecer una conexión privada a internet para el cliente que lo solicite, es decir tiene acceso único a ese enlace mediante el cual su información y aplicaciones salen del Centro de Datos a Internet.

Puede ser del ancho de banda que el cliente lo desee.

- Enlace Compartido

A diferencia del enlace dedicado, el Enlace Compartido se refiere a que varios clientes utilizan el mismo enlace para que sus datos y aplicaciones salgan a Internet.

- Red Punto-Punto

Las redes punto a punto son aquellas que responden a un tipo de arquitectura de red en las que cada canal de datos se usa para comunicar únicamente dos nodos

- Red Multipunto

Permite la unión de varios terminales a su correspondiente computadora compartiendo una única línea de transmisión. La ventaja consiste en el abaratamiento de su costo, aunque pierde velocidad y seguridad.

- Seguridad física

Consiste en la "aplicación de barreras físicas y procedimientos de control, como medidas de prevención y contramedidas ante amenazas a los recursos e información confidencial". Se refiere a los controles y mecanismos de seguridad dentro y alrededor del Centro de Cómputo así como los medios de acceso remoto al y desde el mismo; implementados para proteger el hardware y medios de almacenamiento de datos.

- Seguridad lógica

Consiste en la "aplicación de barreras y procedimientos que resguarden el acceso a los datos y sólo se permita acceder a ellos a las personas autorizadas para hacerlo."

- Acceso controlado con sistemas biométricos

Se refiere a que el acceso a las instalaciones de PHI IT y del centro de datos esta controlado por identificador de huella digital.

# **V. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROYECTO**

A continuación se describen cada uno de las acciones llevadas a cabo para alcanzar el objetivo deseado.

### **Análisis de productos**

Se realizó un análisis de productos y servicios que ofrece la empresa en base a una descripción ya existente, con la cual se hizo un resumen, plasmado en el catálogo de clientes, administradores y distribuidores, utilizando un lenguaje más comprensible por cualquier usuario.

El catálogo es un documento necesario para conocer las características de los productos y servicios en beneficio tanto de la empresa como del cliente. Éstos se dividieron de esta manera debido a que la finalidad de cada catálogo es diferente.

El catálogo de distribuidores se incluyó los precios a la venta y tener una utilidad correspondiente. El de clientes es para que pueda encontrar de una manera más eficaz el producto o servicio que requiere su empresa con un lenguaje más entendible. Y el catálogo para administradores sirve para hacer la comercialización correspondiente y publicidad, así el cliente potencial tendrá mejor conocimiento de los mismos y mejor rentabilidad.

### **Prospección de clientes**

Cuando hablamos de prospectar clientes nos referimos a buscar planificadamente un grupo determinado de clientes potenciales con los cuales se tenga una alta probabilidad de conseguir una venta. La prospección de clientes es la herramienta más importante en la consecución de los clientes, así como un catalizador en las ventas.

Dentro de PHI-IT se procedió a efectuar una prospección de clientes con la cual determinaríamos el perfil de clientes a quienes debemos acercarnos y dar a conocer los productos y servicios de tecnología de información y/o soluciones integrales de negocio que PHI-IT oferta. Para poder determinar este perfil se partieron de 3 preguntas bases:

1. ¿Qué queremos lograr en cuanto a ventas?
2. ¿Quiénes nos interesan como clientes?
3. ¿Qué soluciones/satisfactores podemos aportar a los prospectos de clientes?

Ante estas cuestiones se obtuvo el siguiente perfil de clientes a quienes se les puede brindar servicios de tecnologías de información y consultoría especializada:

- o Antigüedad en el mercado mínima de 2 años

- o Ingresos anuales mínimos a \$10,000, 000.00
- o Mínimo 20 empleados.
- o Empresas registradas ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- o Empresas con sus giros comerciales dentro de los sectores secundarios y terciarios.
- o Empresas radicadas en los estados de Querétaro, Guanajuato, Jalisco, San Luis Potosí y Aguascalientes (segmentación geográfica enfocada a región del Bajío).
- o Empresas con crecimiento económico, y/o localizadas dentro de sectores estratégicos económicos de cada estado.

Este perfil inicial fue enfocado posteriormente hacia el estado de Querétaro, lugar de mayor inferencia de PHI-IT por ser el sitio donde la empresa reside. Los sectores estratégicos del estado de Querétaro que representan mayor oportunidad de negocio para PHI-IT son la industria alimenticia, industria química, comercializadoras, servicios financieros, y el naciente sector aeronáutico

Una vez que se concentró la prospección de clientes en Querétaro se procedió a crear una base de datos que integrara la información sobre las empresas localizadas en los 13 parques industriales más importantes de Querétaro. Con los datos registrados en dicha base se filtraron las empresas más atractivas para PHI-IT considerando criterios como rentabilidad de la empresa, necesidades que puedan ser satisfechas por los servicios de PHI-IT, etc. Con esto PHI-IT cuenta actualmente con un listado de empresas prospectos con las cuales se está implementando una estrategia de acercamiento para entablar negociaciones y cerrar una venta.

### **Plan de medios**

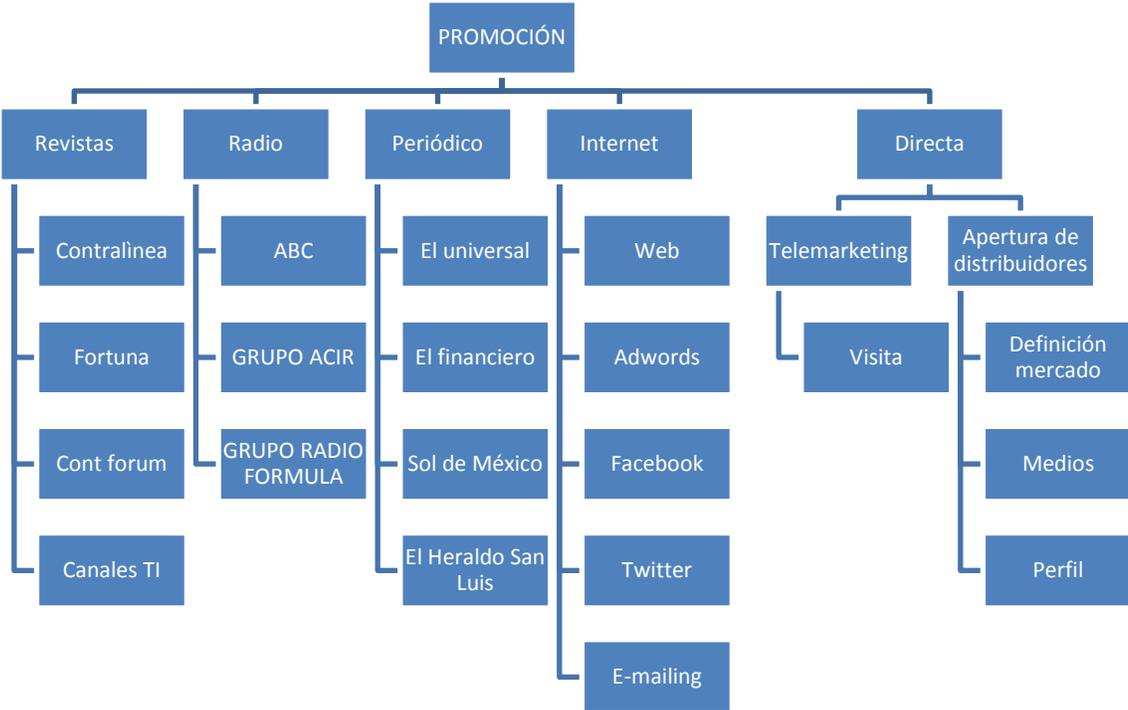
Así como toda empresa PHI IT desea incrementar sus ventas. Es por ello que incorporará el departamento de comercialización, a su organigrama.

De tal manera que se consideró llevar a cabo un plan de medios, el cual es la solución para la difusión de los productos y servicios que ofrece PHI IT, así como también para desarrollar la imagen corporativa de la empresa y sobre todo para lanzar la requisición de personal de manera atractiva y eficaz.

El plan de medios tiene los siguientes objetivos:

- Incentivos de corto plazo para alentar las compras o ventas de un producto o servicio.
- Búsqueda de vendedores.
- Favorecer la imagen corporativa de PHI IT.

Definición de los medios a utilizar en promoción.



Se realizó la cotización de medios de comunicación con circulación y alcance nacional sobre todo en la zona del Bajío: Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, San Luis Potosí, Querétaro y Distrito Federal. Se definió el perfil de Distribuidores: Recurso de Mercadotecnia y Ventas, Recurso de Negocios y Recurso de tecnología de información y comunicaciones (TIC). Al crearse la red social Twitter, se han obtenido varios seguidores.

## **Análisis comparativos (Benchmarkings)**

Los benchmarkings son una técnica utilizada para medir el rendimiento de un sistema. Los análisis comparativos nos permiten conocer las mejores relaciones calidad – precio de los productos.

Técnica de gestión empresarial que pretende descubrir y definir los aspectos que hacen que una empresa sea más rentable que otra, para después adaptar el conocimiento adquirido a las características de nuestra propia campaña.

Se realizaron Benchmarkings de Empresas de Facturación Electrónica, Empresas de Tecnología de Información y de Openbravo ERP (Enterprise Resources Planning).

Las finalidades principales de los análisis comparativos entre Empresas de Facturación Electrónica, Empresas de TI y Openbravo ERP son:

- Medir los resultados de otras organizaciones con respecto a los factores de éxito de la empresa.
- Determinar cómo se consiguen esos resultados.
- Utilizar esa información como base para establecer objetivos y estrategias e implantarlos en la propia empresa.

## Resultados

### **Empresas de Facturación Electrónica:**

- 1.- Se necesita compatibilidad con los principales ERPs del mercado.
- 2.- Ser Proveedor Autorizado de Certificación (PAC).
- 3.- El Costo Unitario Máximo de Soluciones Factibles fue el más alto: \$12.50 pesos.
- 4.- El Costo Unitario Mínimo de Timbre Fiscal fue el más bajo: \$1.05 pesos.

### **Empresas de Tecnología de Información:**

- 1.- Servicios especiales:
  - Sistema de Nómina.
  - Soluciones de Recursos Humanos.
  - Outsourcing.
  - E – learning.
  - Publicidad en línea como en Google.
  - Procesamiento de la nómina.

### **Openbravo ERP:**

- 1.- Servicios especiales:
  - Arqueo de efectivo y documentos de valor.
  - Control de IVA acreditable e IVA por pagar.
  - Registro de Sueldos, Prestaciones, Honorarios, Impuestos y Aportaciones Patronales.
  - Ejecución del Presupuesto v.s. Planeación.

## **Citas con prospectos**

Después de la detección de clientes potenciales con mayores probabilidades de comprar los productos o servicios que la empresa ofrece, se prosigue con la etapa de citas, en la cual mediante la información recabada en una base de datos, se realiza telemarketing que consiste en realizar llamadas telefónicas a directivos, administradores o aquella persona encargada de tomar decisiones en las empresas, en esta llamada se busca la concertación de la cita a la cual asisten personas especializadas dependiendo el tipo de empresa objetivo y el servicio que se quiera promover.

La llamada se realiza con la ayuda de un script, previamente diseñado, definido para cada tipo de empresa en este caso: pequeña, mediana o grande. En caso de que no se consiga la cita, se busca obtener dirección de correo electrónico para enviarle el catálogo de productos y servicios de PHI-IT y posteriormente realizar una segunda llamada en la cual se busque una cita.

Esta etapa se realiza con el fin de encontrar nuevos clientes, encontrando la oportunidad de mostrar nuestros productos frente a los encargados de la toma de decisiones. De acuerdo al plan estratégico formulado para el logro de los objetivos de expansión de mercado que busca PHI IT la cita con clientes es una parte importante y de la cual depende lograr una relación de negocios favorable tanto para la empresa como para sus clientes.

## **Cotización**

Es el documento que se entrega a una empresa que representa un posible cliente posterior a realizar una visita en donde se lleva a cabo un levantamiento de los requerimientos de la empresa, además de realizar un análisis de sus procesos internos y externos para ofrecer una solución integral mediante la implementación de las Tecnologías de Información; en dicho documento se presenta tanto la propuesta técnica, su descripción, el precio y el tiempo de entrega.

La razón por la cual la elaboración de cotizaciones se encuentra dentro de las actividades del proyecto PHI BUSINESS es debido a que es la articulación entre el cierre del trabajo previo para llegar a las empresas que se prospectaron como posibles clientes y el inicio de la negociación para lograr frutos económicos a la empresa PHI IT S.A. de C.V.

Durante el desarrollo del proyecto PHI BUSINESS se logró concretar citas con 4 empresas a las cuales se les ha hecho una propuesta y se les ha dado seguimiento buscando concretar y cerrar la venta, además de las visitas se han dado cotizaciones para un par de licitaciones y se han actualizado y dado seguimiento a cotizaciones entregadas con anterioridad, se espera concretar en poco tiempo la mayoría de las propuestas realizadas a los clientes prospectos, ofreciendo así resultados económicos a PHI IT.

## **Seguimiento a las citas**

El contacto inicial con el cliente es el momento más importante para dejar una buena impresión sobre la empresa y conseguir que el cliente se sienta atraído por los beneficios que puede PHI-IT puede proporcionarle a través de sus productos y servicios.

Es muy conocido que una negociación difícilmente será cerrada en el primer encuentro, la primera cita es la herramienta que proporciona la información valiosa sobre las necesidades y condiciones del cliente.

En la estrategia de venta diseñada por PHI-IT se distinguen etapas como telemarketing, citas de negocios, cotización, levantamiento de SLA, contrato, cobro y facturación, y finalmente servicio post-venta. En este proceso de ventas resalte el tratamiento con los que se le dé seguimiento a las citas.

A través de concertaciones de citas de negocios previas se pudo observar que muchas empresas se encontraban en esta época del año dedicadas a la planeación estratégica y presupuestal del siguiente ejercicio fiscal 2012, por lo que aún no podían decidir la adquisición de un producto o servicio con el presupuesto ya destinado para el año 2011. También fue palpable el hecho de que filiales de corporativos trasnacionales no tenían la capacidad de decisión directa para cerrar una negociación. Con estos antecedentes se hizo latente la necesidad de crear una estrategia de seguimiento a las citas.

Para ello se puso mayor énfasis a seguir en contacto con los clientes potenciales una vez que éstos habían sido visitados para presentar los productos y servicios de la empresa, de los cuales se habían mostrado interesados. Para ello se decidió utilizar llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos que recordaran al cliente nuestro ofrecimiento inicial y la disponibilidad de brindarle la mejor solución especializada a través de los productos y servicios.

# VI. CONCLUSIONES

La experiencia de participar dentro de este proyecto me permitió el poder tener un contacto real con el mundo laboral e integrar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de mi carrera.

A la vez forjó en mí un sentido de responsabilidad más amplio, de seriedad y compromiso profesional, al incorporarme en un horario laboral como cualquier otro trabajador de la empresa. Fortaleció mi capacidad de respuesta ante tiempos de entrega cortos y tener resultados concretos en la vida real, no sólo en ejercicios de clase.