

Universidad de Sonora

Empresa:

KMSolución

Nombre del proyecto:

CRM Brandex, administración de bases de datos,
desarrollo web y modelo MATI

Presenta:

Rodolfo Antonio Frias Escobar

Tutor:

Dr. Mario Barceló Valenzuela

Índice General

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción | 3 |
| 1.1. Explicación del proyecto | 3 |
| 1.2. Objetivos | 4 |
| 1.3. Metodología | 5 |
| 2. Descripción del contexto | 6 |
| 2.1. Ubicación de la unidad receptora e instalaciones | 6 |
| 2.2 Estructura organizacional de la unidad receptora | 7 |
| 3. Fundamentos teóricos de las herramientas y conocimientos aplicados | 8 |
| 3.1. Modelo Administrativo de Tecnología de Información | 8 |
| 3.2. Desarrollo Web | 9 |
| 3.3. CRM ZOHO | 10 |
| 4. Descripción detallada de las actividades realizadas | 11 |
| 4.1. Capacitación | 11 |
| 4.2. Desarrollo de página web | 12 |
| 4.3. Manuel de capacitacion CRM | 14 |
| 5. Análisis de la experiencia adquirida | 15 |
| 6. Conclusiones y recomendaciones | 16 |
| 7. Referencias bibliográficas | 17 |
| 8. Anexos | 18 |

Índice de Figuras

[Figura 2.1.1. Ubicación exacta](#)

[Figura 2.1.2. Sala de reuniones](#)

[Figura 2.2.1 Organigrama de KMSolución](#)

[Figura 4.1.1 Capacitación de los practicantes](#)

[Figura 4.2.1. Brandex Landing page](#)

[Figura 8.1. Terminación del proyecto](#)

[Figura 8.2. Reporte final de actividades](#)

[Figura 8.3. Cumpleaños del Ing.Heriberto Aja Leyva](#)

1. Introducción

El siguiente proyecto fue realizado en conjunto con la empresa KMSolucion la cual es una empresa de consultoría que tiene como objetivo ayudar a desarrollar estrategias mediante alineaciones específicas a empresas utilizando procesos claves impactando resultados rápidos con metodologías y tecnologías de la información asignado un responsable para los procesos de los mismos.

Se trabajó el proyecto con la empresa Brandex, una empresa dedicada a marketing digital y diseños de contenido, donde todas las actividades eran reportadas semanalmente con los dueños de dicha empresa por medio de juntas, el área del proyecto estaba dirigida al departamento de ventas y administración de proyectos. Se implementa ZOHO CRM como respuesta para la correcta administración de la base de datos de la empresa y con la herramienta se facilita su entendimiento mediante fases claves en los procesos, además de esto también se realizó un landing page para esta empresa.

Otras actividades realizada para la empresa KMSolución eran tener al día el Modelo Administrativo de Tecnologías de Información (MATI) la cual es una metodología que sirve para administrar las tecnologías de cualquier empresa y saber el valor que aportan en los procesos que se llevan a cabo y se desarrolló una página web para un cliente utilizando Drupal un gestor de contenidos.

1.1. Explicación del proyecto

Se comenzó con una capacitación por parte de la unidad receptora KMSolución consistió en remarcar los valores con la metodología GUNG HO seguido de esto un pequeño examen interpersonal para finalizar con las herramientas que utilizaremos para realizar nuestras labores. Al cabo de unos días el director general de KMSolución el Ing. Heriberto Aja Leyva nos explico el proceso para ser asignados a los clientes, en mi caso tuve la oportunidad de poder trabajar para Brandex constructora de marcas a primera instancia se comenta el problema general de la empresa, posteriormente la empresa KMSolucion organizó una entrevista con los

interesados y dueños de la empresa Lic. Luz Gallegos y Víctor su esposo , después de una hora aproximadamente donde se me preguntó sobre mis capacidades y aptitudes llegamos a una conclusión positiva. La empresa Brandex necesitaba un mejor control sobre sus bases de datos, para atacar ese problema se implementará un sistema CRM (Customer Relationship Managment) de ZOHO, también otras de las actividades a realizar pero en menor parte era crear landing pages de ser necesario y correcciones en la web. Para concluir mi última semana apoye a un amigo y compañero con el lineamiento estratégico MATI para que se estuviera efectuando correctamente, así como también se me encargó hacer una pagina web para La Peluquería Veracruz con la herramienta de gestión de contenidos utilizada por la empresa, lo que no tuve mucha oportunidad de realizar fue banner para la empresa KMSolucion simultáneamente utilizar MailChimp comercio electrónico de ser necesario para los clientes.

1.2. Objetivos

El principal objetivo para Brandex era poder organizar la empresa y manejar a sus clientes, proveedores y trabajadores con una óptima base de datos, para ello se utilizó el CRM de ZOHO, la cual es manejada por módulos creados a conveniencia con el fin de poder agilizar todos los procesos internos, también eran necesarios poder realizar actualizaciones a la landing page de la empresa, así como crear contenido web a clientes de esta al necesitar el servicio.

Para la empresa KMSolución se tienen como objetivo llevar un control de tecnologías, procesos y esto alinearnos a las tecnologías usadas, mejorar el proceso o buscar alinear nuevas tecnologías, adquirir experiencia en la administración de bases de datos, e-marketing y desarrollo web B2B, conocer diferentes formas de trabajo del ámbito de las tecnologías de la Información. También como el modelo MATI y el apoyo para todas las áreas dentro de la misma empresa.

1.3. Metodología

La metodología aplicada durante mis prácticas consistió en tres etapas generales que se explican brevemente a continuación. La primera etapa consta de capacitación de las herramientas más básicas, que son: ZOHO CRM y Drupal. Esto por parte del proyecto para la empresa Bradex. Para la empresa KMSolución es conocer la metodología de trabajo Gung Ho, que forma parte esencial de la manera en que trabaja KM Solución, la cual sus empleados y practicantes deben tener presente en la forma de desarrollar las actividades cotidianas. Para los practicantes del área de sistemas de información es conocer el modelo MATI, y las herramientas que utilizan, ZOHO ONE, MailChimp y Google analytics.

La segunda etapa fue la asignación de clientes y proyectos en los cuales me iba enfocar y desarrollarme, la cual básicamente fue presentarme en la empresa la cual iba a hacer el proyecto de Bradex y la asignación del modelo MATI para KMSolución.

La tercera etapa se desarrollaron todas las actividades y se acordaban juntas semanales tanto en KM Solución como en Bradex esta última se tenía que asistir de forma personal de lunes a viernes, con un total de 20 horas a la semana, pero los lunes se llevaba a cabo las juntas para presentar los avances.

2. Descripción del contexto

La empresa KM Solución es una empresa de consultoría que inicia en el año 2009. Su objetivo es ofrecer a los clientes soluciones de clase mundial con el propósito de alinear el talento del personal, en los procesos, los productos y servicios, que impacten en el resultado de la empresa mediante el empleo de técnicas, métodos y estrategias del conocimiento así como experiencias personales.

2.1. Ubicación de la unidad receptora e instalaciones

La empresa KMSolución se ubica en Periférico Norte #20-A Local 7 entre calle uno y Héroes de Nacozari, Colonia Modelo en Hermosillo, Sonora (ver figura 2.1.1.). Es una empresa que ofrece servicios de consultoría, con el fin de ayudar a las demás empresas a alcanzar sus objetivos y metas, mediante la alineación de las TI y los procesos, impactando en los resultados de la empresa mediante el uso de la metodología y tecnologías de información.



Figura 2.1.1. Ubicación exacta

KM Solución se encuentra en la planta alta local 7A. La parte interna de la empresa cuenta con 2 salas, en la primera se encuentran los escritorios donde están los

trabajadores, practicantes y la oficina del director general, en el área de atrás de encuentra la sala de juntas, que es donde tiene lugar las juntas, reuniones con clientes o las capacitaciones que ofrece la empresa (figura 2.1.2.).



Figura 2.1.2. Sala de reuniones

2.2 Estructura organizacional de la unidad receptora

La empresa KM Solución está organizada en dos departamentos: el departamento de consultoría y el departamento de tecnología, estos departamentos trabajan en conjunto, pero con diferentes mandos. El organigrama (figura 2.2.1) de la empresa muestra una idea más clara de cómo están organizados.

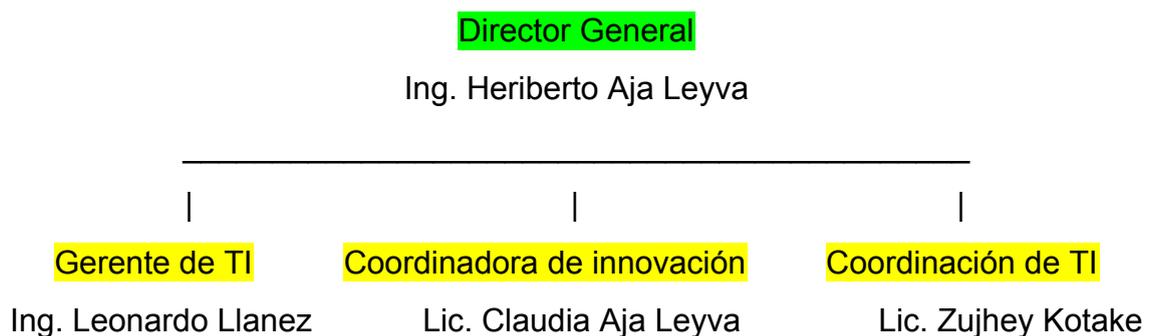


Figura 2.2.1 Organigrama de KMSolución

3. Fundamentos teóricos de las herramientas y conocimientos aplicados

A continuación, se describen algunos de los principales aspectos teóricos relacionados con el desarrollo de prácticas profesionales en las empresas Brandex y KMSolución. Estos temas contemplan el desarrollo Web, uso de las herramientas de ZOHO y el MATI.

3.1. Modelo Administrativo de Tecnología de Información

El modelo de administración de tecnologías de información MATI, es un modelo diseñado y desarrollado por el ingeniero Heriberto Aja Leyva, director de KM Solución, el cual ha implementado con éxito y con un seguimiento de más de 1 año en la empresa de IEL Ingeniería Eléctrica Lucero. El objetivo de este modelo es brindar una guía para administrar las funciones, para identificar los fundamentos estratégicos de cualquier estructura de tecnologías de información de información en la aportación de valor para la empresa.

El modelo es de ayuda para tener alineados los procesos con las TI que la empresa cuenta, esto ayuda para objetivos y metas de la misma, muchas empresas no le dan importancia a las TI y este modelo es una metodología que resalta el uso y beneficios de estas. Algunas de las funciones básicas del modelo en el cual se trabaja en el fortalecimiento de las 16 funciones básicas del departamento de TI:

1. Administración en servicios de tecnologías de información
2. Administración de información y gestión del conocimiento.
3. Planeación y organización de las TI'S.
4. Desarrollo de Software y soporte (help Desk)
5. Implementación de tecnología de información
6. Capacitación y entrenamiento
7. Administración y recurso de TI.

8. Custodia del inventario de equipo, mantenimiento y garantías.
9. Seguridad, custodia y respaldo
10. Administración de presupuestos y gastos.
11. Auditoria de sistemas de información.
12. Control interno en los flujos de información.
13. Mercadotecnia de servicio con todos los usuarios.
14. Integración de nuevas tecnologías.
15. Innovación y nuevos proyectos.
16. Administración de proyectos.

Algunas herramientas utilizadas para los clientes que implementan el modelo MATI en su empresa como; misión, visión, mapa de valor y Gung Ho. Estas están disponibles en el sitio web de KM Solución.

3.2. Desarrollo Web

El desarrollo web se entiende como la creación de sitios o páginas web para tener presencia en el internet. El desarrollo web se puede dividir en dos áreas el front-end y el back-end. El front-end sería todo lo que nosotros vemos al entrar a un sitio web, las imágenes, los formularios, los colores, etc. y el back-end son todas las funcionalidades que se desarrollan para ese sitio como la conexión de la base de datos al querer ver algún tipo de información del servidor, las sesiones de usuarios en el sitio web entre otras. Drupal es una plataforma multipropósito que permite realizar cualquier tipo de proyecto web, dispone de un núcleo que permite ir añadiendo funcionalidades a tu web a medida que esta se va desarrollando.

Dentro de las tareas a realizar estaba el desarrollo web y se debe realizar alguna página como aprendizaje para el practicante en KMSolución, para los clientes del área de tecnología editando sus parámetros de CSS Y HTML para una mejor vista y funcionalidad.

3.3. CRM ZOHO

Una de las herramienta usada para la administración de base de datos es ZOHO CRM, el cual ofrece una visión completa del ciclo de vida del cliente con el objetivo de establecer en la organización un único sistema de negocio para ventas, marketing, servicio de soporte al cliente y todos los procesos llevados a cabo por el área comercial. Zoho CRM recopila y gestiona la información de contactos y clientes, creando un histórico para dar un mayor valor a su oferta. Los puntos más importantes del por qué se decidió utilizar ZOHO CRM para el manejo de base de datos son:

- Una base de datos actualizada
- Histórico de cada contacto, empresa...
- Gestión de la venta
- Presupuestación
- Productos y servicios.
- Gestión de stock (opcional)
- Soporte.
- Gestión de incidencias
- Proveedores
- Informes y gráficos detallados para conocer el estado del negocio
- Control de usuarios por roles y permisos
- Acceso desde cualquier dispositivo

Esto permite mejorar la calidad del trato y satisfacción ofreciendo a sus clientes la solución que más se adecue a sus necesidades y fidelizando a estos en el tiempo.

4. Descripción detallada de las actividades realizadas

Las actividades se realizaron en el periodo del 11 de junio del 2018 al 15 de agosto del 2018, de lunes a sábado en un horario de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 13:00 los días sábados. A partir de las capacitaciones y en los días siguientes me asignaron al cliente Brandex para un proyecto de implementación de ZOHO CRM. El otro cliente fue la empresa KMSolución para formular la implementación del modelo MATI de esta. Todas estas asignaturas fueron analizadas por el director y el gerente generales de TI para posteriormente dictar una decisión hacia mi proyección y apoyo para la empresa. Las actividades las llevaba a cabo con computadora portátil personal con acceso a los dispositivos de la empresa (impresoras, escáner, conexión internet, bocinas, etc.). Los lunes se realizaban las juntas semanales a las 16:00 horas para llevar un control y presentar avances. De igual manera los días de lunes a viernes era trabajar en Brandex, donde todos los martes se realiza una junta para presentar avances con los clientes que se está trabajando. Las actividades mencionadas anteriormente que se desarrollaron se enlistan a continuación para cada una de las tres etapas del periodo de realización de las prácticas profesionales.

4.1. Capacitación

La primera actividad realizada consistió en la capacitación de nosotros los practicantes (Figura 4.1.1), con el fin de cumplir con el estándar de KMSolución, se requiere tener conocimientos de las herramientas utilizadas por la empresa y también remarcaron los valores de la mis.

La inducción contenía:

- Modelo MATI
- Administración de sistema ZOHO CRM
- Desarrollo web con Drupal

- Auditoría de procesos de control interno
- Proceso de calidad en el servicio
- Documentación de procesos.
- E-marketing.

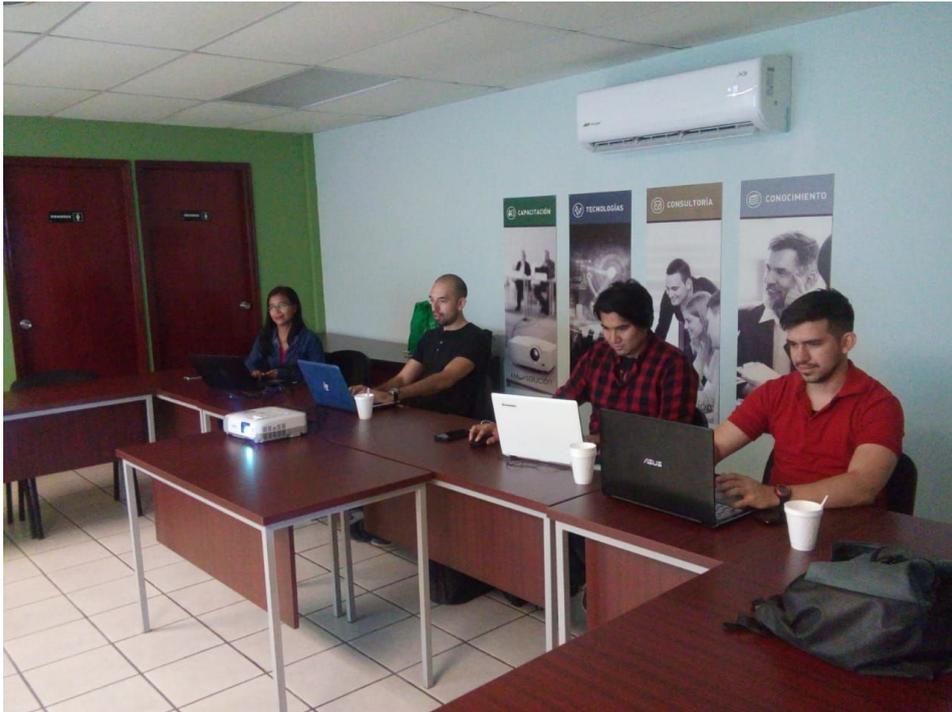


Figura 4.1.1 Capacitación de los practicantes

Una vez terminada la capacitación se nos asigna el cliente, después de esto se requerían juntas semanales tanto en KMSolucion como en Brandex.

4.2. Desarrollo de página web

Dentro de mis prácticas profesionales tuve la oportunidad de realizar dos páginas web, la primera fue para un cliente de KMSolucion, esta sería una peluquería que buscaba crear su presencia en la red, el Director de KMSolución me asignó crearla con Drupal, una herramienta mencionada anteriormente en el documentos.

La segunda página fue creada para la empresa Brandex, necesitaban un pagina para que su clientes los contactaran, cabe mencionar Brandex ya estaba trabajando su página oficial, solo que se necesitaba una página de respuesta inmediata. La respuesta fue la siguiente:(Figura 4.2.1.)

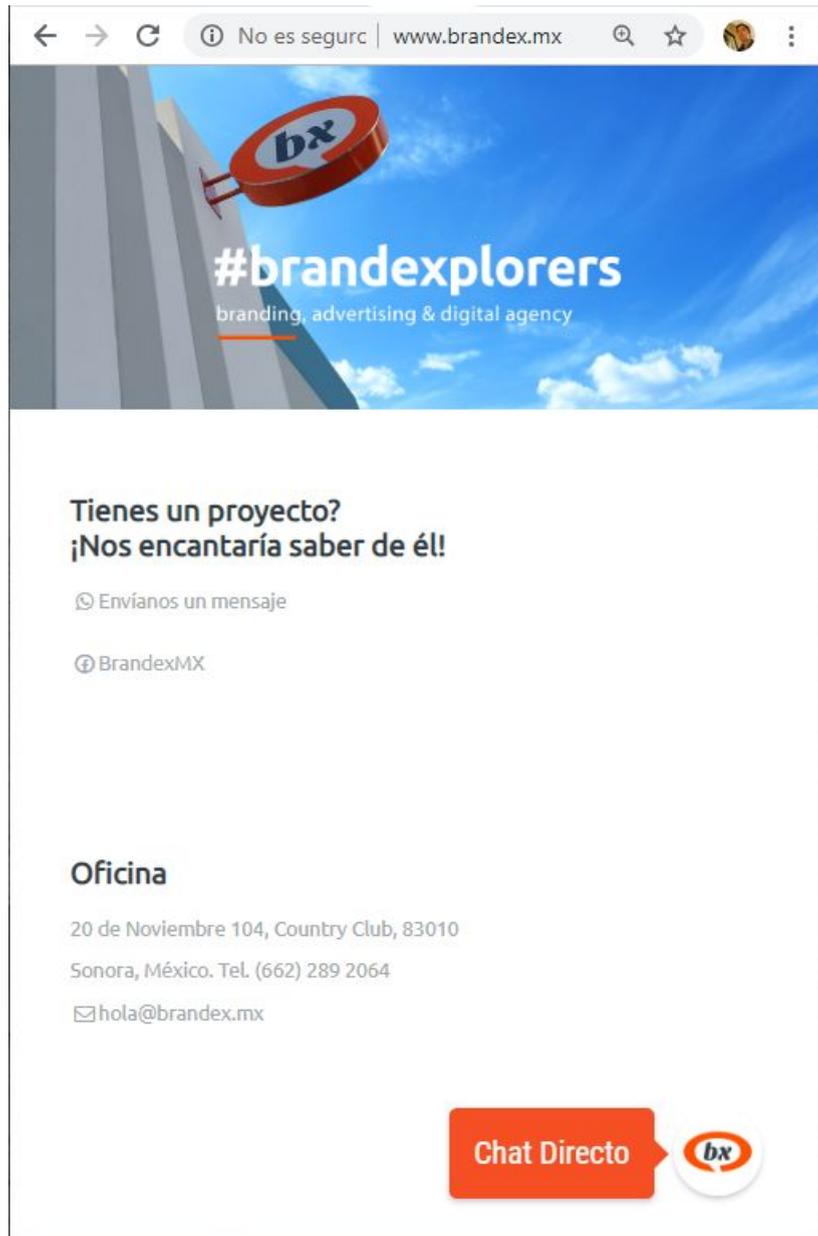


Figura 4.2.1. Brandex Landing page

Una landing page hecha con CSS y HTML, los link de contactos redirigen a whatsapp y al facebook de la empresa, también cuenta con la ubicación de la empresa como con su correo electrónico y se le agregó un chat para atención personalizada en caso de ser necesarios.

4.3. Manuel de capacitacion CRM

En los últimos días se me pidió realizar un manual de los conocimientos adquiridos, con el fin de apoyar al personal sobre mis actividades que eran las siguientes:

1. Accede a CRM desde tu ordenador

2. Agregar Posibles Clientes

Posibles Clientes por medio de INEGI

3. Obtener Empresa con su Contacto de Posible cliente

Creación de Oportunidades dentro de Empresas

Creación de Presupuestos dentro de Empresas

Agregar Servicios para Presupuestos

Creación de Facturas dentro de Empresas

4. Seguimiento por Oportunidades

5. Actualización de Base de Datos Zoho CRM para Zoho Reports

Pueden entrar al manual directamente por [aquí](#).

5. Análisis de la experiencia adquirida

Al aplicar los conocimientos que adquirí durante la carrera de ingeniería en sistemas de información en mi estancia profesional, tuve varias experiencias que cambiarían mis puntos de vista sobre varios aspectos de la carrera. A través de estas experiencias, me percaté de varias cosas que no se podrían apreciar simplemente teniendo el conocimiento teórico de la carrera. Una de estas experiencias tiene que ver con el comunicarse con los clientes y el poder entender de manera correcta sus necesidades. El cliente no posee la misma formación que los ingenieros en sistemas, lo que puede crear brechas en la comunicación. Se debe de elegir cuidadosamente el vocabulario que se utiliza con ellos, para tener la menor cantidad de problemas en la comunicación.

También aprendí perfeccionar el cómo trabajar en equipo, no solo con el personal de TI sino también con todas las áreas de la empresa, como diseñadores y gerentes, con el fin de poder crear un ciclo de mejora continua para los trabajos realizados y futuros, pude poner en practicas alguno de mis conocimientos previos de la carrera.

6. Conclusiones y recomendaciones

Para concluir solo puedo agregar que debo de agradecer a Ingeniero Heriberto Aja Leyva por la oportunidad que nos brinda a los practicantes de nivel superior de poder poner a prueba lo que venimos trabajando al escoger la carrera de nuestra elección, como todos es importante tener muy en claro la empresa a la que queremos ofrecer nuestros servicios en lo particular yo estuve muy indeciso en donde realizar mis prácticas, una vez cumplido este primer paso, la entrevista en la empresa es tan importante como todos los días a la que acudes a ella, ya que es tu insignia personal la higiene, la vestimenta y sobre todo los valores que tienes hablarán por ti en todas las acciones interpersonales, lo otro sería la facilidad de resolver problemas, puedo resaltar que todos mis años en la universidad me siguen apoyando hasta en mi vida personal.

Ya terminadas las prácticas uno espera poder recibir un oferta de trabajo pero la vida es una caja de sorpresas siempre hay que tener la mente clara y con positivismo ante las situaciones del por venir, solo puedo decir que espero que todos tengan las mismas oportunidad de destacar en lo que les gusta y mas que nada que sean felices dia con dia. Recomiendo KMSolución para los nuevos practicantes, excelente empresa que ayuda al talento Mexicano a desarrollar el potencial.

7. Referencias bibliográficas

Landing page - KMSolución - <http://www.kmsolucion.com/km50/herramientas>

Landing page - Brandex - <http://www.brandex.mx/>

Instalación de Drupal - KMSolución -

<https://docs.google.com/document/d/1eanRz9g2qVDqhaGXo7gNAu6IAmXfvvSKajUTwtj6-YU/edit>

Manual de CRM ZOHO - Brandex -

<https://docs.google.com/document/d/1LuoLbityXorZeh-hfofgzS4JYYwflYeYPIOutSEbhKo/edit>

8. Anexos

| | | |
|---|---|--|
|  | Periférico Norte No. 20-A Local 7 entre Juárez y Héroes de Nacozari, colonia Modelo, Hermosillo, Sonora. C.P. 83190 | Teléfono: (662) 210-5404 heriberto.aja@kmsolucion.com www.kmsolucion.com |
|---|---|--|

Dr. Mario Barceló Valenzuela
Responsable de Prácticas Profesionales
Unidad Regional Centro
Universidad de Sonora.

Presente:

Por este medio hacemos constar que el **C. Rodolfo Antonio Frias Escobar**, estudiante de la **Ingeniería en Sistemas de la Información** y con expediente de la Universidad de Sonora **Nº 212203964** laboró como **Practicante** del departamento de **Tecnología** en esta empresa desde el **11 de Junio de 2018 al 07 de Agosto de 2018**, con un horario de **08:00a.m a 18:00p.m** de lunes a sábado, cubriendo un total de **340 horas**.

Así mismo le informamos que sus actividades en términos generales son:

Proyecto E-Marketing

- Administración de bases de datos
- Validación de datos
- Minería de datos
- Configuración del sistema ZOHO CRM
- Reportes del CRM
- Desarrollo de sitio web a través de gestores de contenidos
- Modelo de Administración de Tecnologías de Información
- Proceso del E-Marketing
- Diseño de banners y reportes semanales

Y que son propias de su profesión.

Se extiende la presente para los fines que el interesado considere convenientes, en la ciudad de Hermosillo, Sonora a los **21** días del mes de **Septiembre de 2018**.

Atentamente



Ing. Heriberto Aja Leyva
Director General

Figura 8.1. Terminación de actividades



UNIVERSIDAD DE SONORA

COORDINACIÓN DIVISIONAL DE INGENIERIA

PRÁCTICAS PROFESIONALES

FPP-4

DEPARTAMENTO: Ingeniería Industrial

UNIDAD REGIONAL CENTRO CAMPUS HERMOSILLO

REPORTE FINAL DE ACTIVIDADES

Periodo: Del 27 / Junio / 2018 al 24 / Agosto / 2018

Cantidad de 340 Horas de un total de 340 Avance: 100 %

Nombre del practicante: Rodolfo Antonio Frias Escobar

Expediente: 212203964 Programa Educativo (Licenciatura): Ing. Sistemas de Información

Nombre del Programa/Proyecto: _____

Datos de la Unidad Receptora (Razón Social): HERIBERTO AJA LEYVA

Responsable de la Unidad Receptora (Nombre/Puesto): Heriberto Aja Leyva

Contacto: Teléfono/UR: 662-210-54-04 Ext. _____ Celular: _____

DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Comenzamos con la semana de inducción se nos comento sobre la asignación de un cliente en mi caso fue Brandex, mi trabajo dentro de la empresa era manejar la información, administrar la base de datos para implementar el sistema ZOHOCRM. También uno de los tareas encomendados era realizar cambios a la pagina web de Brandex y Crear contenido web a los clientes de esta cuando compraran el servicio. Dentro de KM Solución me toca apoyar levemente el modelo MATI de la empresa y realizar una pagina web para una franquicia, todo lo anterior mencionado requerian avances semanales.

RETROALIMENTACIÓN (Comentarios del tutor)

En caso de requerirse, anexas reportes, formatos, diagramas que apoyen las actividades realizadas.

Para las Ingenierías deberá anexar reporte técnico en archivo electrónico 5.2 MB y carta de terminación de prácticas firmada por el responsable de la empresa.

Observaciones Generales:

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Nombre y firma del alumno | Nombre y firma del tutor de prácticas profesionales UniSon. | Nombre y firma del responsable de la unidad receptora Bello de la UR |
|-------------------------------|---|---|

Original entregar en físico al Coordinador o Responsable de Prácticas Profesionales de la carrera.
Copia para Tutor de Prácticas Profesionales y Copia alumno.
Enviar en PDF los documentos al coordinador/responsable de prácticas profesionales de la carrera.

(25/04/2018)

Figura 8.2. Reporte final de actividades



Figura 8.3. Cumpleaños del Ing. Heriberto Aja Leyva