

**UNIVERSIDAD DE SONORA**  
**DIVISIÓN DE INGENIERÍA**

**ANÁLISIS E INTELIGENCIA DE NEGOCIO**

**Reporte de Prácticas Profesionales**



**PRESENTA:**

Cynthia Flores Montoya

**CARRERA:**

Ingeniería en Sistemas de Información

**EXPEDIENTE:**

215220176

Tutor: Dr. Francisco René Navarro  
Hernández

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1 BREVE EXPLICACIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDAD .....	3
1.2 OBJETIVOS GENERALES .....	4
1.3 METODOLOGÍA.....	5
<b>2. DESCRIPCION DEL CONTEXTO</b> .....	<b>7</b>
2.1 ENTORNO DE LA EMPRESA.....	7
2.2 EQUIPAMIENTO DE LA EMPRESA .....	9
2.3 REGLAS DE OPERACIÓN.....	9
<b>3. FUNDAMENTOS TEÓRICO DE HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTO APLICADOS</b> .....	<b>10</b>
3.1 CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT).....	10
3.2 MESA DE AYUDA.....	13
3.3 OFFICE 365 .....	14
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</b> 16	
4.1 CAPACITACIÓN DE HERRAMIENTAS Y CONTROL DE LA BASE DE DATOS ....	16
4.2 CONFIGURACIÓN DEL CRM .....	19
4.3 GESTIONAR HERRAMIENTAS DE MICROSOFT.....	23
4.4 ADMINISTRAR MESA DE AYUDA .....	27
4.5 ADMINISTRAR EL CRM .....	29
4.6 ATENDER SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA Y SOPORTE AL CRM.....	30
4.7 CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL .....	32
<b>5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA</b> .....	<b>33</b>
5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROYECTO .....	33
5.2 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS .....	33
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>34</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>35</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2.1 Logo de Pronet .....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 2.2 Ubicación de Pronet.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.3 Vista exterior de oficinas de Pronet.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 4.1 Diagrama de Gantt.....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 4.2 Herramienta Mailchimp .....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 4.3 CRM, Ventana de contactos .....</b>	<b>18</b>
<b>Figura 4.4 CRM, Ventana de empresas.....</b>	<b>18</b>
<b>Figura 4.5 CRM, Ventana de proyectos .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 4.6 Etiquetas de los servicios.....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 4.7 Etapas de clientes .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 4.8 instalación de complemento .....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 4.9 Bandeja de entrada .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 4.10 Permisos de usuario .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 4.11 Teams, capacitaciones.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 4.12 Teams, proyectos .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 4.13 Sala de juntas .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 4.14 Indicadores de venta.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 4.15 Documento Word.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 4.16 Sitio web, Pronet Intranet .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 4.17 Mesa de ayuda, nuevo ticket.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 4.18 Estado de tickets .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 4.19 CRM, Paneles.....</b>	<b>30</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la reglamentación de la Universidad de Sonora se tiene contemplado en cada plan de estudio se incluya una actividad que sirvan con la vinculación entre el alumno y el sector social o productivo con el propósito de complementar la formación de los estudiantes, donde el alumno pone en práctica sus conocimientos adquiridos en las diversas materias de la carrera. Así, la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información, del Departamento de Ingeniería Industrial, incluye en su plan de estudios las prácticas profesionales que tiene un valor de 20 créditos, que es equivalente a 340 horas.

En el presente documentos se realizará un análisis detallado de las actividades que se llevó a cabo y la experiencia obtenida al realizar las prácticas profesionales en la empresa Pronet de México, dedicada a la ciberseguridad e infraestructura en telecomunicaciones y de centro de datos, en la presente unidad receptora se realizaron actividades para ayudar con la alineación de la empresa, llevando el control de cumplimiento de indicadores en el área comercial a través de herramientas tecnológicas que maneja la empresa.

También se espera que este documento sirva como referencia para futuras generaciones de alumnos de la Universidad de Sonora que estén realizando sus prácticas profesionales.

### **1.1 BREVE EXPLICACIÓN DEL PROYECTO O ACTIVIDAD**

La empresa Pronet de México es una proveedora de soluciones de Tecnologías de Información, su principal objetivo es brindar tanto a pequeñas y grandes empresa soluciones integrales que cubran sus necesidades.

Por esa razón la empresa requiere tener buena alineación de sus procesos de negocio, como tener control en sus empleados y clientes que eso conlleva saber el sector que corresponde, si a la empresa que se le brindara el servicio es grande o pequeña, saber las necesidades que presenta. De esa manera ayuda a conocer mejor la empresa y poder proponerle una solución a la medida.

Sin embargo, para que la empresa pueda tener una buena alineación se debe tener una buena gestión de ventas y llevar un control de sus vendedores, tener

monitoreado las oportunidades de venta con las que están trabajando, ver a detalle las necesidades que requiere el cliente y de esa manera poder cumplir con el cliente con los tiempos acordados.

Customer Relationship Management (CRM), es una de las herramientas que utiliza Pronet ya que es una herramienta muy eficaz y fácil de utilizar, ayuda a las organizaciones alinear las estrategias de la empresa y mejora la calidad al momento de trabajar con ella, siendo un software en la nube le facilita al usuario a acceder a la información de la empresa en cualquier lugar y dispositivo.

La Mesa de ayuda, es otro del software que la empresa maneja y lo utilizan para responder incidentes inesperados de la infraestructura o los servicios que provee a sus clientes y poder apoyarlos desde la oficina.

Por ese motivo la unidad receptora solicitaba a un estudiante de sistemas que tuviera la habilidad de trabajar con herramientas tecnológicas y aplicara sus conocimientos para apoyar con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y alinear los procesos de negocio a través de dichas herramientas.

En este caso el CRM es una de las principales herramientas que más se utiliza y el papel que el practicante haría es administrarlo, personalizarlo a los requerimientos de la empresa y necesidades de los empleados y darles soporte continuo. Además de monitorear cada oportunidad de venta y sacar indicadores de desempeño en el área de operación. Y, por otro lado, en gestionar las solicitudes de incidentes que se presentaban en la Mesa de Ayuda y darles el seguimiento correspondiente a esos incidentes.

## **1.2 OBJETIVOS GENERALES**

La empresa Pronet tiene como principal objetivo proveer soluciones integrales y de buena calidad a sus clientes, cubrir sus necesidades y brindarles un buen servicio. También requiere tener clientes potenciales, a través de la herramienta de CRM se crean campañas de marketing y se envían a diferentes empresas para que puedan observar los servicios que se manejan en la empresa, al ver

que hay una buena reacción con el cliente se puede empezar a recopilar información de esas empresas y las necesidades que está presentando, es ahí donde se puede asegurar que son clientes potenciales y que posiblemente haya una oportunidad de venta.

Con el CRM ayuda a gestionar cómo va el proceso de venta y priorizar si la oportunidad de venta es buena y poder prepararse para cumplir satisfactoriamente con el cliente. Ya que uno de sus objetivos también es que sus clientes se sientan satisfechos con el servicio que se les está dando y que tengan la seguridad de que a través de la Mesa de Ayuda se les seguirá brindando apoyo para cualquier incidente que se presente.

### **1.3 METODOLOGÍA**

La metodología que seguí durante mis prácticas se enfocó en tres etapas generales:

En la primera etapa fue principalmente para conocer la empresa y su proceso de negocio. Como trabajan, las diferentes áreas que la conforman y los servicios o soluciones que ellos brindaban a sus clientes. Tome capacitaciones de todas las herramientas y software con las que trabajaban. Se me proporcionó un equipo de cómputo para trabajar y en esa misma etapa empecé a trabajar con la base de datos (CRM) depurando información que ya no era importante.

La segunda etapa consistió en hacer modificaciones y configuraciones en el CRM mediante a las solicitudes que los vendedores o encargados decían en las juntas, también empecé a sacar indicadores e informes cada semana para informar a los altos directivos como iba el comportamiento de las oportunidades de venta y con cuánto se esperaba cerrar el mes, si se iba alcanzar las metas establecidas, además de enviar campañas de marketing a diferentes clientes para asegurar clientes potenciales y seguros para los vendedores y agregarlos en la base de datos. En esa misma etapa llevaba el control de los indicadores de desempeño de las tareas asignadas a los empleados e informaba quienes cumplían con sus actividades a tiempo o quien tenían atrasos, si era así en la

junta se veía esos indicadores para poder apoyarlos o ver cuál era el problema.

En la tercera etapa fue enfocada a la Mesa de Ayuda, donde yo como encargada recibía y respondía a los incidentes o requerimientos que los clientes hacían mediante tickets. Si eran incidentes me comunicaba con el cliente para ayudarles y darle soporte a lo que requería por medio de teléfono, si el incidente era muy grave ya lo pasaba con el encargado de esa área para que visitara al cliente, en cuanto a los requerimientos solo analizaba lo que necesitaba el cliente e informaba al encargado de esa área para que fuera a levantar el requerimiento que el cliente necesitaba. En cuanto yo desarrollaba informes en la plataforma para que estuviera todo documentado y gestionaba el ciclo de vida de esa solicitud hasta cumplir con todas las etapas y llegar al cierre.

## 2. DESCRIPCION DEL CONTEXTO

Pronet de México es una empresa proveedora de soluciones de TI, enfocada a ofrecer soluciones integrales a través de sus tres unidades de negocio que son: infraestructura en telecomunicaciones, ciberseguridad e infraestructura de centro de datos, con el fin de cubrir las necesidades de las empresas.



*Figura 2.1 Logo de Pronet*

t

### 2.1 ENTORNO DE LA EMPRESA

La empresa Pronet se dedica a proveer soluciones de TI, a través de sus unidades de negocio. La primera es infraestructura en telecomunicaciones que son: instalaciones con fibra óptica, cableado estructurado, instalación de cámaras de seguridad, controles de acceso, megafonía y comunicaciones alámbricas e inalámbricas. La segunda ciberseguridad que abarca: detección de dispositivos y permisos a la red, antivirus, seguridad perimetral (firewall), seguridad endpoint, antispam, clasificación de documentos confidenciales y protección en la nube. La tercera y última infraestructura de centro de datos que son: servidores, almacenamiento, hiperconvergencia, respaldo de información, carga de trabajo en la nube, visualización, licenciamiento y redundancia de energía (UTP).

#### **Historia**

Pronet se fundó en noviembre del 2013 inicio con un solo empleado que ahora es el Director General, empezó ofreciendo sus servicios de (formateo de cómputo, instalaciones de cableado, configuraciones de equipo), debido a que sus clientes iban creciendo con el tiempo, decidió contratar a más personal para que lo apoyaran y fue entonces donde se alió con varias marcas para convertirse en proveedor de TI, como ha tenido muy buena aceptación de parte de los

clientes su posicionamiento fue aumentando y ahora tiene varios clientes en diferentes partes de la República Mexicana. Por el momento cuenta con una sola sucursal en Hermosillo, se espera que en el 2020 abrirá una nueva sucursal en Tijuana BC.

### Ubicación

La empresa se encuentra ubicada por la calle Carlos Caturegli 219B, Olivares, 83180 Hermosillo, Sonora (figura 2.2). Actualmente Pronet cuenta con una sola oficina.



Figura 2.2 Ubicación de Pronet

En la (figura 2.3) se puede visualizar como son las oficinas de Pronet, cuenta con una oficina para el director general, otra para el área de recursos humanos, una sala de juntas, además de tener dos baños, cocina y cochera.

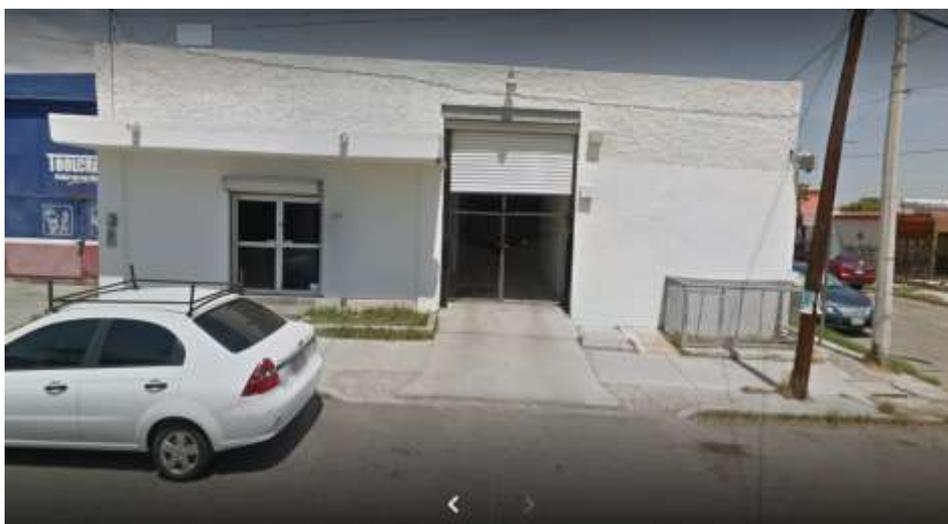


Figura 2.3 Vista exterior de oficinas de Pronet

## **Misión**

Nos dedicamos a la comercialización, diseño, asesoría e integración de servicios de cómputo y Telecomunicaciones mediante soluciones profesionales y de la más alta calidad para lograr los objetivos de nuestros clientes y obtener la mayor experiencia de la manera más eficiente.

## **Visión**

Ser la empresa líder en servicios de tecnología de la información en territorio nacional e internacional a través del respaldo de nuestra experiencia y socios tecnológicos satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes de la manera más eficiente entregando soluciones que puedan hacer más eficientes en la continuidad del negocio, seguridad de la información, administración tecnológica y convergencia en redes IP de nueva generación.

## **2.2 EQUIPAMIENTO DE LA EMPRESA**

Las instalaciones de la oficina de Pronet son medianamente chica, pero como es poco el personal que colabora, el espacio para trabajar es muy cómodo. Cuenta con 6 escritorios que corresponden a los vendedores, ingenieros en redes, soporte, base de datos, diseñadores. Cada uno con sus quipos de cómputo correspondiente y teléfono alámbrico, 6 mini Split, una pantalla de 50" en la sala de juntas y un pizarrón, red de internet por wifi, cocina y cuenta con dos vehículos de la empresa para transportarse.

## **2.3 REGLAS DE OPERACIÓN**

Pronet requiere tener empleados que se comprometa con la empresa y que se mantengan al tanto de las tendencias.

La normatividad de la empresa es muy clara, ofrecer soluciones TI de alta calidad para cubrir las necesidades de sus clientes. Para que la empresa ofrezca esas soluciones de alta calidad requiere tener el personal capacitado y certificado en las marcas que provee, también que tengan conocimiento de cada área de negocio que está enfocado.

De esa manera la empresa paga a sus trabajadores a que lleven cursos y se certifiquen, ya que eso les ayuda mucho al momento de enviar el portafolio de la empresa al cliente y pueda ver que es una empresa comprometida y quiere lo mejor para él.

### **3. FUNDAMENTOS TEÓRICO DE HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTO APLICADOS**

En esta sección se muestra una revisión general del fundamento teórico de herramientas y conocimientos que se utilizaron para llevar a cabo las prácticas profesionales.

#### **3.1 CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)**

**El CRM, o la gestión de las relaciones con el cliente**, es una herramienta que permite que ya haya un conocimiento estratégico de los clientes y sus preferencias, así como un manejo eficiente de la información de ellos dentro de la organización, con el firme propósito de que pueda haber un desarrollo adecuado de todos los procesos internos que estén representados en la capacidad de retroalimentación y medición de resultados de los negocios.

Además de ser una herramienta muy accesible para cualquier empresa que necesitan tener administrado sus negocios, tener información de sus clientes a confiable y a la mano, sobre todo poder visualizar la interacción que tienen los vendedores con el cliente. Se puede personalizar para que se adapte a las necesidades para un mejor manejo que sea más fácil y sencillo para los usuarios.

CRM tiene diferentes tipos de uso que son:

- **CRM Operativo:** Este sistema hace referencia a los procesos de negocio de la empresa, es responsable de la gestión de marketing, ventas y servicio al cliente.
- **CRM Analítico:** Corresponde con las diferentes aplicaciones y herramientas que proporciona información de los clientes.
- **CRM Colaborativo:** Hay interacción con el cliente a través de diferentes canales de comunicación, chat correo teléfono).

Pronet aplica estos tres usos con el fin de tener una mejor gestión del servicio al cliente. Existen diferentes tipos de CRM, el que utiliza Pronet es el de HubSpot.:

El **CRM de HubSpot** es un software que proporciona a tu equipo comercial información y las herramientas necesarias para adaptarse al proceso de ventas actual. Es una aplicación intuitiva y fácil de usar en la gestión de las ventas y relaciones de una empresa con sus clientes o prospectos, que brinda las funcionalidades de uno de los mejores softwares de esta clase:

- Facilita la organización, monitoreo y aumento del pipeline.
- Cuenta con diversas herramientas que encajan a la perfección con el inbound marketing y los procesos más modernos del área.
- Te ayudarán a potenciar tu negocio.
- Organiza la información de contactos, empresas y oportunidades de ventas, así como cada interacción a través de diferentes canales como: sitio web, correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales, entre otros.

Es una de las herramientas más prácticas y útiles que se emplean dentro del terreno del marketing. Se trata de un Software que se utiliza como parte de una metodología de marketing y publicidad no intrusiva, para conseguir una mayor captación de usuarios atrayéndolos, convirtiéndolos en leads y finalmente, haciéndolos que pasen a ser consumidores.

Formas de uso de HubSpot en la empresa:

- Identificar los clientes: Es necesario conocer siempre quienes son, y por medio de campañas de marketing se puede identificar si el cliente tiene interacción con la campaña y de esa forma asegurar clientes potenciales para la empresa.
- Diferenciar a los clientes: Una vez que el cliente le intereso la campaña se clasifica en qué etapa estará, para eso HubSpot da la facilidad de crear etiquetas que se adapten a la empresa en las cuales poder identificar el perfil del cliente si es una oportunidad de venta, un prospecto o bien ya un cliente.

- Interactuar con los clientes: Se tiene un control de cada movimientos o actividad que se ha hecho con el cliente, los registrar llamadas, los correos que se han enviado, reuniones agendadas.

Por otro lado, la herramienta de HubSpot ayuda a ver en qué etapa estaban las oportunidades de negocio que se habían logrado mediante las campañas de marketing, llamadas, correos o reuniones.

Etapas del negocio:

- Prospección: Son aquellas empresas que se les vio interés que se han logrado mediante la información que se les a enviado y puede ser futuras oportunidades de venta.
- Presentación: Después de ver si hubo interés se le da un seguimiento, agendar una reunión para ver a detalle las necesidades del cliente y sobre todo ver el estado de la empresa.
- Cotización: Se analiza las necesidades y se busca lo requerido para cubrir esas necesidades.
- Negociación: Se llega a un acuerdo con el cliente en cuanto precios y tiempo de instalación.
- Cerrada ganada: Garantiza que el cliente quedo satisfecho con que se logró negociar y se cierra la oportunidad de negocio.
- Cerrada perdida: No quedo satisfecho con alguna etapa o simplemente decide suspender el proyecto para después.

El personal que administra una herramienta como HubSpot requiere tener en cuenta por que la empresa necesita una buena gestión de negocios y para eso poder tomar decisiones de como personalizar y configurar cada propiedad o función, logrando que cualquier persona que tenga acceso al CRM dentro de la empresa pueda utilizarlo de forma fácil y entendible. También que pueda ser capaz de sacar indicadores en cuanto cómo va la empresa en sus negocios, las ventas que se han llevado a cabo, cuanto falta para superar la meta del mes o año anterior. Toda esa información es muy valiosa, ya que, es la que ayuda a ver el estado y posicionamiento de la empresa.

## 3.2 MESA DE AYUDA

Un Help Desk o Mesa de Ayuda: es una herramienta que las organizaciones utilizan para brindar asistencia o asesoramiento a los clientes en respuesta a una solicitud en particular. El mismo tiene como objetivo proporcionar información y soluciones técnicas a los clientes.

Las mesas de ayuda están compuestas por grupos de técnicos; quienes se encargan de usar sus conocimientos especializados para encontrar las soluciones que respondan de mejor manera a las preguntas o solicitudes de los clientes. Este proceso de buscar y brindar soluciones se divide en dos niveles según la complejidad de la solicitud:

- Nivel 1, este nivel se encarga de situaciones comunes en las que el cliente siempre solicita más información acerca de un producto o servicio. En esta etapa, la línea directa es responsable de identificar las necesidades y brindar asesorías.
- Nivel 2, aquí el nivel de complejidad de las solicitudes aumenta. Las solicitudes de este nivel normalmente requieren que el técnico asista al cliente de forma más personalizada ya sea mediante soporte telefónico o a través de una visita a su empresa.

El software de gestión de incidentes está alineado con ITIL y permite registrar, procesar, administrar e informar sobre los problemas de TI que afectan negativamente a usuarios finales, servicios de TI y servicios profesionales.

**ITIL** corresponde a una metodología de gestión que propone una serie de prácticas estandarizadas que nos ayudan a mejorar la prestación de un servicio, reorganizando la manera que tiene la empresa de trabajar y en particular, la del departamento de TI.

Utilizar el software de gestión de incidentes ayudara aquel que administra una mesa de ayuda a lograr lo que ITIL define como los objetivos de la gestión de incidentes:

- Asegurar que se utilizan métodos estandarizados para una eficiente respuesta, análisis, documentación, gestión en curso, y reportes de incidentes.
- Incrementar la visibilidad y comunicación de incidentes tanto para empleados del negocio como para personal de soporte de TI.
- Mejorar la percepción del negocio de TI y sus servicios a través de un enfoque profesional para resolver y comunicar de forma rápida incidentes cuando se producen.
- Alinear las actividades y prioridades de gestión de incidentes con los de la empresa matriz.
- Mantener la satisfacción del usuario final con la calidad de los servicios de TI.

### 3.3 OFFICE 365

Son muchas las razones por las que Office se ha consolidado como una de las plataformas más utilizadas por las empresas. Ofrece algunas ventajas importantes al utilizar Office 365 en las empresas:

- **Posibilidad de colaboración.** Al tratarse de un servicio en la Nube, esta suite de herramientas aumenta la productividad facilitando la dinámica de colaboración interna y externa.
- **Alta seguridad.** Uno de los temas más importantes para las empresas en la actualidad es el de la seguridad. Por eso, Office 365 cuenta con herramientas de seguridad que permiten proteger la información más importante de la empresa.
- **Actualización constante.** Para prevenir errores, mejorar las herramientas y evitar fallos de seguridad, Office 365 se actualiza de forma constante, por lo que los usuarios siempre tendrán la última versión sin tener que preocuparse por pagar una gran suma para comprar licencias de software cada dos años.
- **Experiencia de usuario superior:** sin importar si es utilizando en PC o se trabaja en cualquier lugar con un dispositivo móvil.

La utilización de Office 365 en la empresa es para tener un control en el área de operación utilizando algunas herramientas:

- **Teams:** Es un espacio de trabajo dentro de la empresa, donde los usuarios pueden agregar nuevos proyectos, nuevas tareas por hacer y estar en contacto mediante un chat. Se puede sacar indicadores de desempeño de cada persona que colabora en la empresa.
- **SharePoint:** Esta herramienta la utilizan para crear páginas que ayuda administrar la información interna de la empresa. Los usuarios tienen acceso a cierta información que se le proporcione.
- **Calendario:** Mediante esta herramienta se lleva un control en cuanto al personal, pueden agendar los días que estarán ocupados o saldrán de la ciudad, poniendo al tanto a los altos directivos o bien también pueden agendar reuniones que tendrán con clientes o proveedores.
- **PowerApps:** Lo utilizan con el fin de crear aplicaciones que ayuden a la optimizar los procesos en la empresa, un ejemplo; se creó una aplicación para registrar las vacaciones de los empleados.
- **Otras herramientas:** son utilizadas para compartir documentos entre los mismos empleados y trabajar juntos en archivos como: Word, Excel o PowerPoint.

## 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

En esta sección se describe detalladamente las actividades realizadas en la empresa Pronet durante mi estancia profesional, en la siguiente figura se plasma un diagrama de Gantt de esas actividades.

Número	Julio/Agosto	Agosyo	Agosto	Septiembre	Septiembre/Octubre	Octubre
	22 al 2	5 al 9	12 al 30	2 al 30	23 al 4	7 al 18
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
<b>ACTIVIDADES</b>						
1	Capacitación de herramientas y control de la base de datos (CRM)					
2	Configuración CRM					
3	Gestionar las herramientas de Microsoft					
4	Administrar Mesa de Ayuda					
5	Administrar y gestionar CRM					
6	Atender solicitudes en la Mesa de Ayuda y soporte al CRM					
7	Capacitar al nuevo personal					

Figura 4.1 Diagrama de Gantt

### 4.1 CAPACITACIÓN DE HERRAMIENTAS Y CONTROL DE LA BASE DE DATOS

Al iniciar con las prácticas profesionales tome capacitaciones de las herramientas que utiliza la empresa, ya que es muy importante que los empleados estén al tanto y aprendan a utilizar esas herramientas para poder hacer más eficiente el trabajo dentro de la empresa. También tome cursos de las soluciones de TI que brinda la empresa a sus clientes. Con el fin de apoyar con

el cumplimiento de la alineación de la empresa.

Después de las capacitaciones, me encargue de depurar información que ya no era importante tener en la base de datos (CRM), información que estaba repetida, incompleta o que los mismos vendedores tenían que ya no proporcionaban valor a la empresa. Me encargue de buscar prospectos para los vendedores, en las cuales buscaba en las bases de datos que proporciona la página DENUE de INEGI y a las empresas las cuales veía factible ofrecerle las soluciones de TI que brinda la empresa y detectaba al sector que correspondía, teniendo esa información la introducía a mailchimp con algún contacto de referencia para hacerles llegar la información correspondiente.

Mi compañera de diseño me hacía banner para mandar campañas de marketing sobre servicios que posiblemente necesitarían en ese momento.

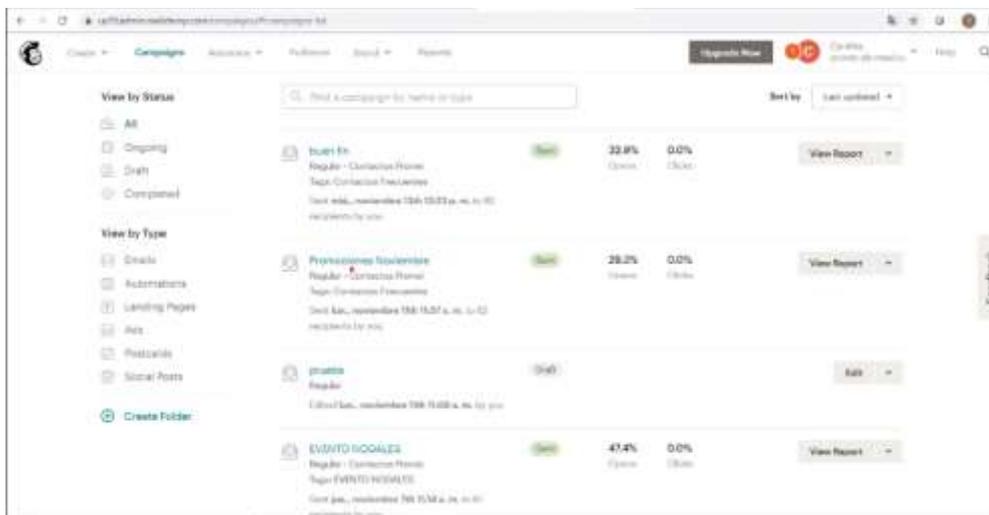


Figura 4.2 Herramienta Mailchimp

Al ver la reacción de esos contactos a los que les había mandado las campañas de marketing veía si era optimo pasarlos al CRM como prospectos para que los vendedores le dieran el seguimiento correspondiente, que era ponerse al contacto con ellos.

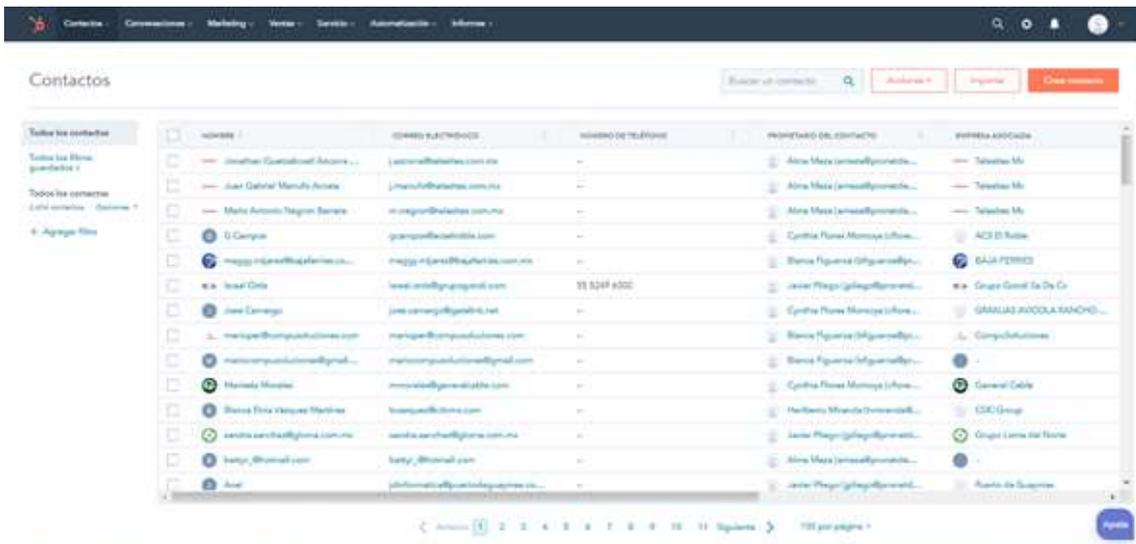


Figura 4.3 CRM, Ventana de contactos

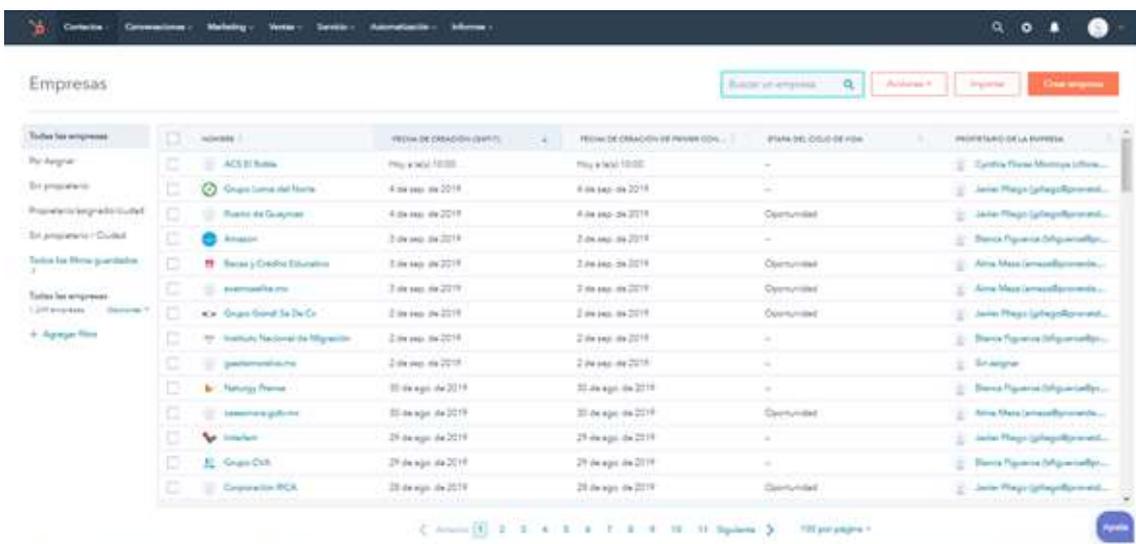


Figura 4.4 CRM, Ventana de empresas

Teniendo esta información actualizada en el CRM ayudaba a los vendedores contactar a esas personas con más seguridad de tener información útil y confiable, de ese modo lograr entender sus necesidades hasta lograr convertirlos en clientes de Pronet.

La mayoría de las veces era un éxito ya que hoy en día cualquier empresa para que funcione perfectamente necesita de las TI.

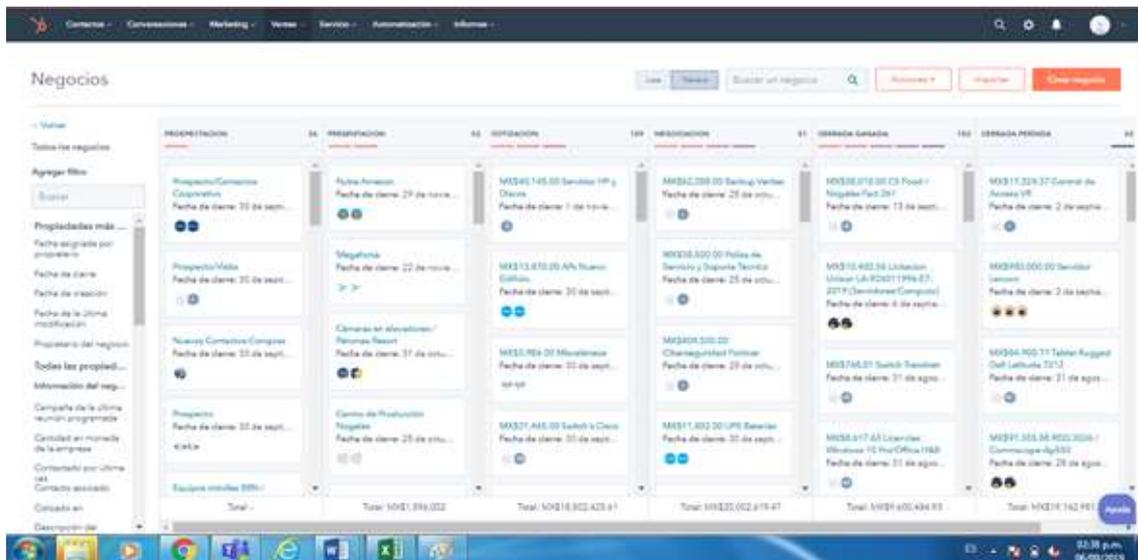


Figura 4.5 CRM, Ventana de proyectos

Una vez que se haya cumplido con la meta de tenerlos como clientes, desde el mismo CRM mandaba campañas de marketing donde ahí ya iba información acerca de promociones que se les estaba ofreciendo o descuentos, también ofreciéndoles las pólizas de seguro sobre los servicios que se les había brindado. Toda esa información lo presentaba cada semana en las juntas donde informaba a los altos directivos y vendedores que clientes estuvieron interesados en tal campaña para que ellos dieran el seguimiento correspondiente.

La ventaja de trabajar en un CRM es que todos los usuarios que tengan acceso podrán estar al tanto de la información que se esté modificando constantemente.

## 4.2 CONFIGURACIÓN DEL CRM

En esta sección se hicieron modificaciones en el CRM. Para llevar a cabo la configuración y personalización del CRM fue una de las actividades más difíciles, ya que consistió en todas las propuestas que los empleados requerían ver en la plataforma, así como también personalizarlo conforme a las estrategias de la empresa que están enfocadas a las oportunidades de venta y tener clientes potenciales.

Para eso me tuve que enfocar en las soluciones TI que la empresa que son: infraestructura en telecomunicaciones, infraestructura en centro de datos y

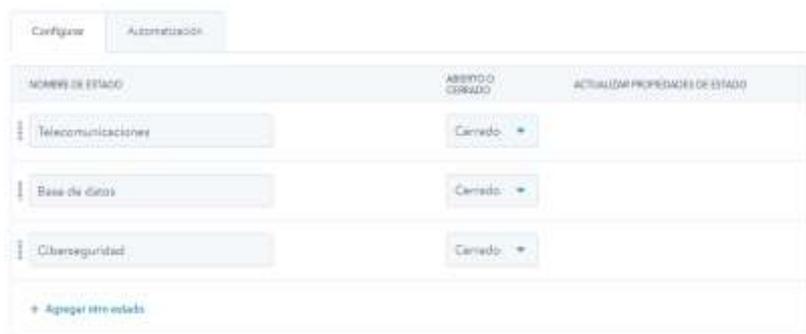


Figura 4.6 Etiquetas de los servicios

ciberseguridad. Cree etiquetas las cuales ayudaron al momento de buscar información relacionada con un mismo servicio, se podía visualizar de una mejor manera cuantas oportunidades de venta había con ese servicio.

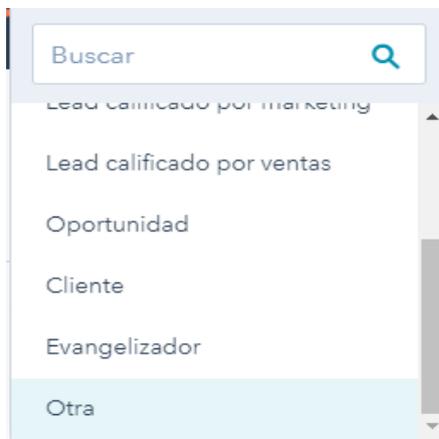


Figura 4.7 Etapas de clientes

Así como también cree y separe por etiquetas a los clientes conforme iban pasando de etapa como podía ser solo un suscriptor, una oportunidad de venta, un cliente o bien un evangelizador (un cliente que compre constantemente en la empresa).

Esta información era importante al momento de mandar campañas de marketing, ayudaba saber a quién ofrecerle descuentos. Todo con el fin

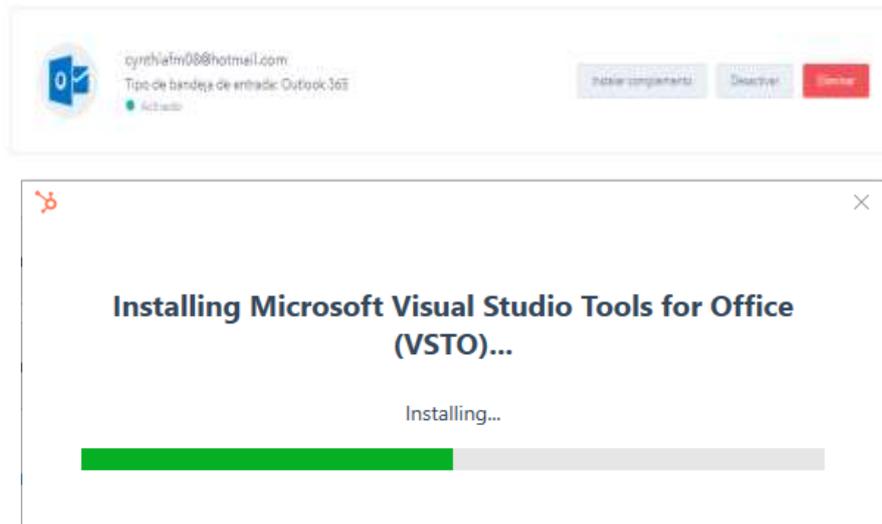
que el cliente estuviera satisfecho con el servicio que la empresa le brinda.

Teniendo en cuenta que el CRM es una herramienta que sirve para tener un mejor control de la administración de los empleados, clientes y proyectos que se estén trabajando en él momento y siendo una herramienta en la nube que se puede trabajar desde cualquier dispositivo. Eso ayuda a los empleados a trabajar cuando están fuera de la ciudad y pueden reportar los proyectos que están trabajando en ese momento sin necesidad de estar en la oficina.

Para ayudar y hacer más eficiente el trabajo de los empleados, vincule los correos electrónicos al CRM que eso ayudo a tener un mejor control de los correos que se mandan a los diferentes clientes y poder dar seguimiento desde

el CRM, como: agregar a un nuevo cliente, darlo de alta en un nuevo proyecto, agendar citas, etc.

Primeramente instale el complemento que se necesita para la bandeja de entrada de Office 365.



*Figura 4.8 instalación de complemento*

Después teniendo instalado ese complemento solo inicie sesión desde la bandeja de entrada en “Sales Tools” que eso ya vinculaba la bandeja de entrada al CRM, se debe de verificar si funciona correctamente y ya teniendo eso correctamente se puede empezar a trabajar sin necesidad de estar cambiando de una sistema a otro.

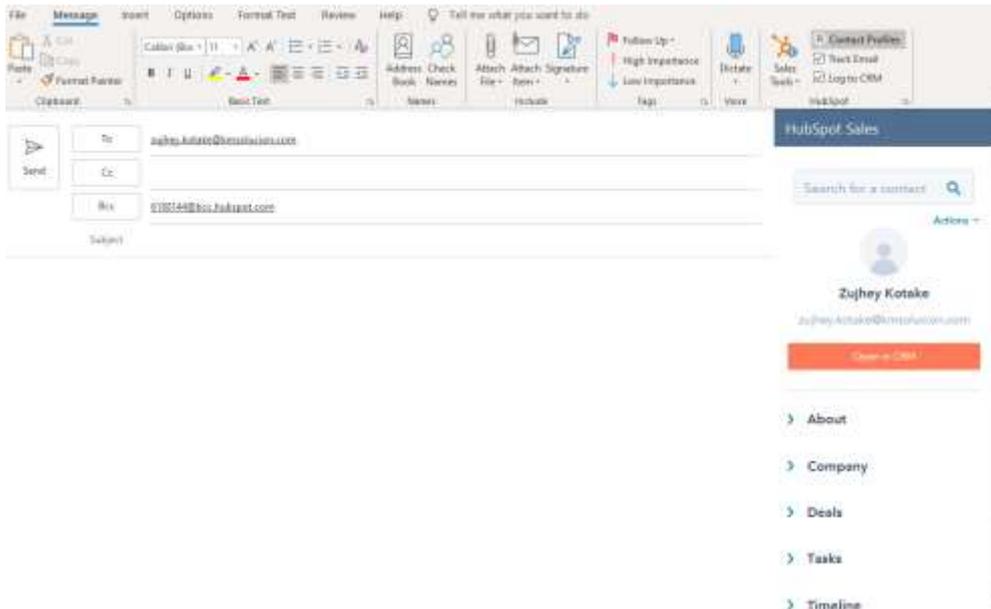
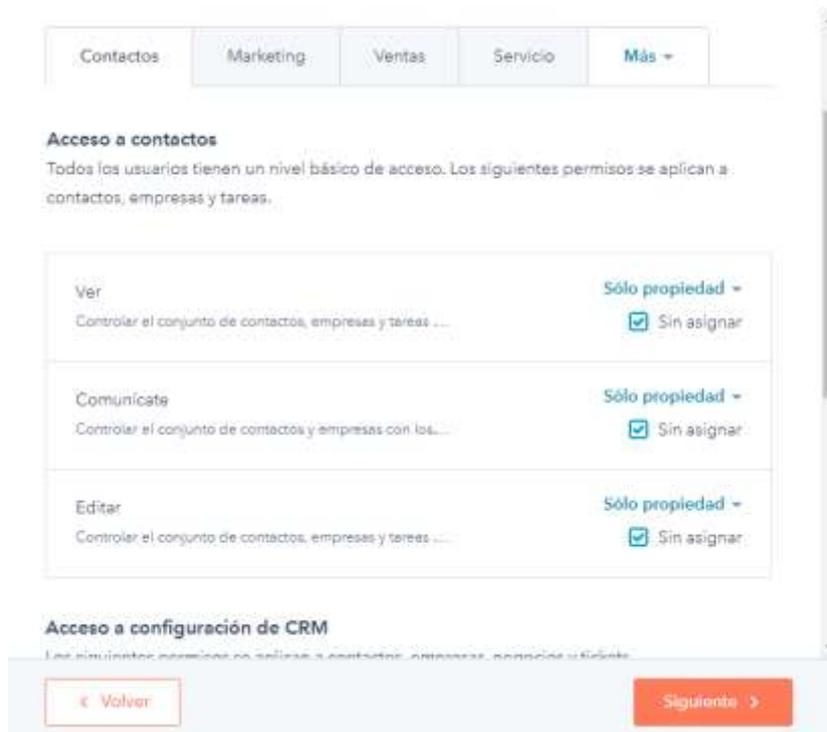


Figura 4.9 Bandeja de entrada

También personalice los permisos de cada usuario para que cada uno vea la información y pueda realizar acciones que necesite o configuraciones que podían hacer según el puesto de cada empleado. Eso ayuda hacer más fácil el uso del CRM a los empleados y por otro lado ayuda tener la información de la empresa asegurada como los ingresos y el estado financiero.



#### Acceso a configuración de CRM

Los siguientes permisos se aplican a contactos, empresas, negocios y tickets.

Eliminación masiva Otorgar la capacidad de eliminar contactos, empresas,...	<input type="checkbox"/>
Importar Otorgar la capacidad de importar contactos, empresas,...	<input checked="" type="checkbox"/>
Exportar Otorgar la capacidad de exportar contactos, empresas,...	<input checked="" type="checkbox"/>
Editar configuración de propiedad Otorgar la capacidad de crear o editar propiedades e,...	<input type="checkbox"/>

Figura 4.10 Permisos de usuario

### 4.3 GESTIONAR HERRAMIENTAS DE MICROSOFT

Microsoft proporciona una variedad de herramientas que ayuda con los procesos de negocio y que se puede consultar información en cualquier parte y dispositivo. Hace más eficiente el trabajo en equipo y estar en contacto con todos los compañeros.

Por lo tanto, al tener una buena administración de proyectos y clientes, también es bueno tener administrado el equipo de trabajo, como están trabajando los empleados, si cumplen con sus tareas asignadas o ver quien está atrasado en sus tareas. Ayuda a sacar indicadores de desempeño y estar al tanto de los pendientes que tiene el personal.

En **Teams** me encargaba de asignarles capacitaciones correspondientes a los empleados según al puesto que cada uno tenía. Ponía un rango de fechas en las cuales debían empezar y terminar con esa capacitación o curso, esto con el fin de tener informado al personal de las nuevas tendencias o actualización de alguna tecnología que maneja la empresa, ya que es importante que la empresa tenga gente capacitada que colaborando en ella.

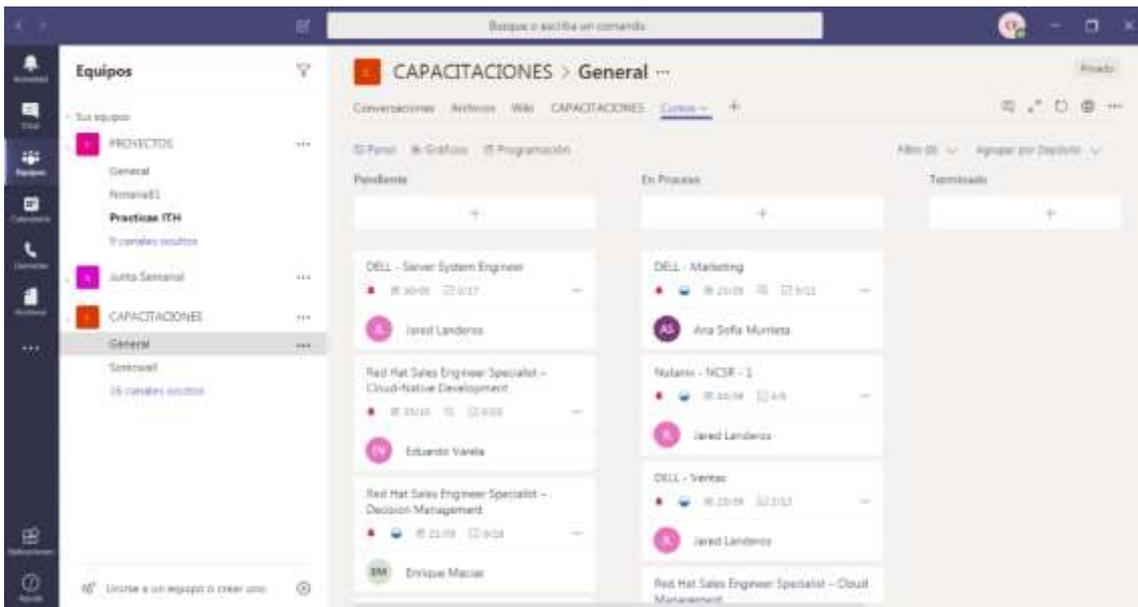


Figura 4.11 Teams, capacitaciones

Presentaba las tareas en las que los empleados estaban trabajando en esa semana y ahí mismo sacaba indicadores de desempeño de quienes sacaban sus tareas a tiempo o quienes estaban atrasados con el fin de tener al tanto a los altos directivos como iba la empresa y proyectos en los que se estaban trabajando.

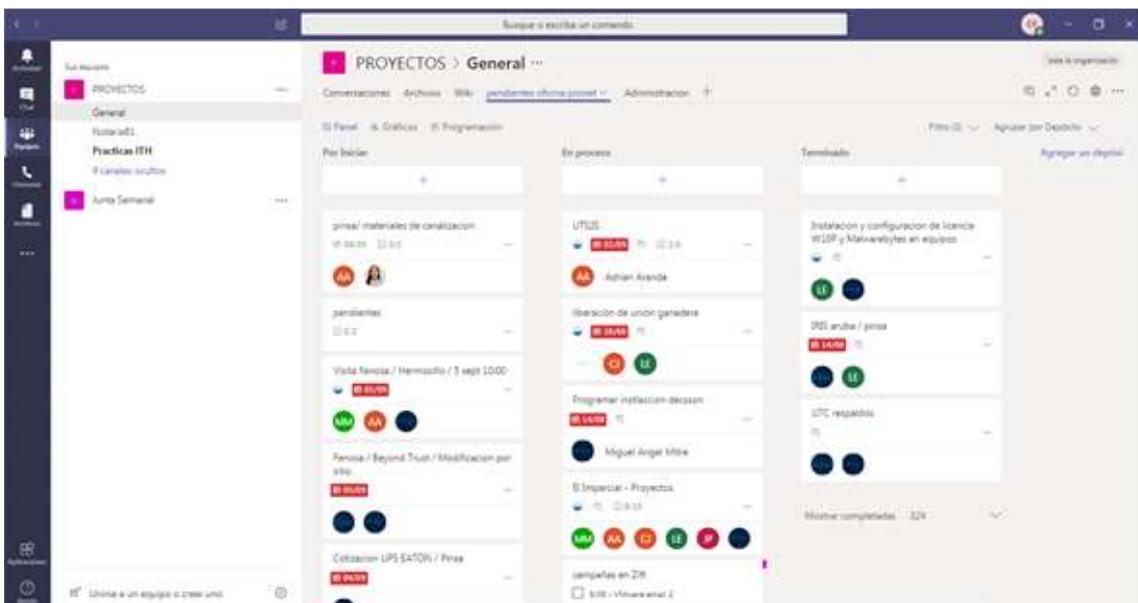


Figura 4.12 Teams, proyectos

Cada martes se hacia una reunión donde yo como encargada de estas herramientas tecnológicas presentaba e informaba cómo iba la empresa tanto en la parte financiera, como el personal que colabora en ella.

Eso ayudaba en la alienación de la empresa y para hacer cumplir con los procesos de negocio.



Figura 4.13 Sala de juntas

En **Excel** cree graficas donde plasme la información del CRM de todos los proyectos que los vendedores estaban trabajando en la semana, que se dividen en: cotizaciones, negociación, cerrada gana o cerrada perdida.

Todas esas cantidades las ponía en Excel para después pasarlas al formato word que presentaba en las juntas.

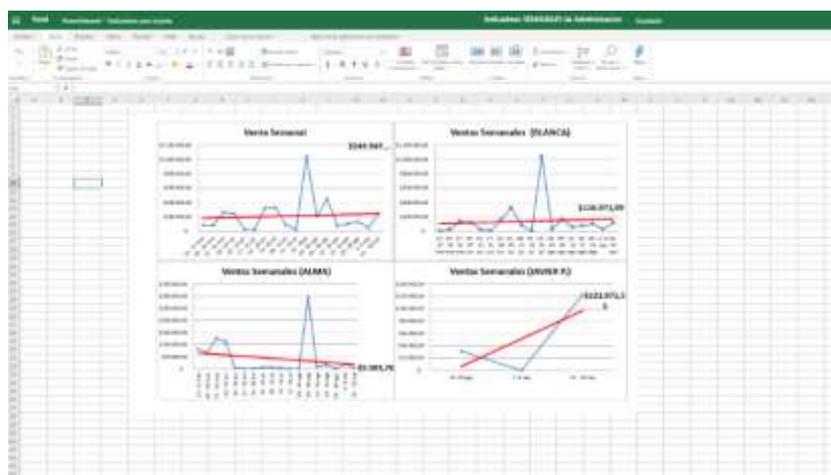


Figura 4.14 Indicadores de venta

La siguiente figura es el documento donde pasaba esa información, que ayudaba a visualizar cuanto era la meta de cada vendedor, el acumulado que llevaba en ese momento y cuanto le restaba para cumplir con su meta establecida. Eso ayudaba al momento de ver el posicionamiento financiero de la empresa, si se iba alcanzar a cumplir con la meta o cuanto hacía falta.



Figura 4.15 Documento Word

Para tener la información interna de la empresa, cree un sitio web en **SharePoint** que lo llame “Pronet Intranet”. Los sitios web ayuda a que la información interna de la empresa este seguro, organizada y que está disponible para cualquier usuario que tenga autorización de verla.

Esto proporciona a los empleados a tener acceso a la información que requieran consultar más fácil mente y desde cualquier parte.

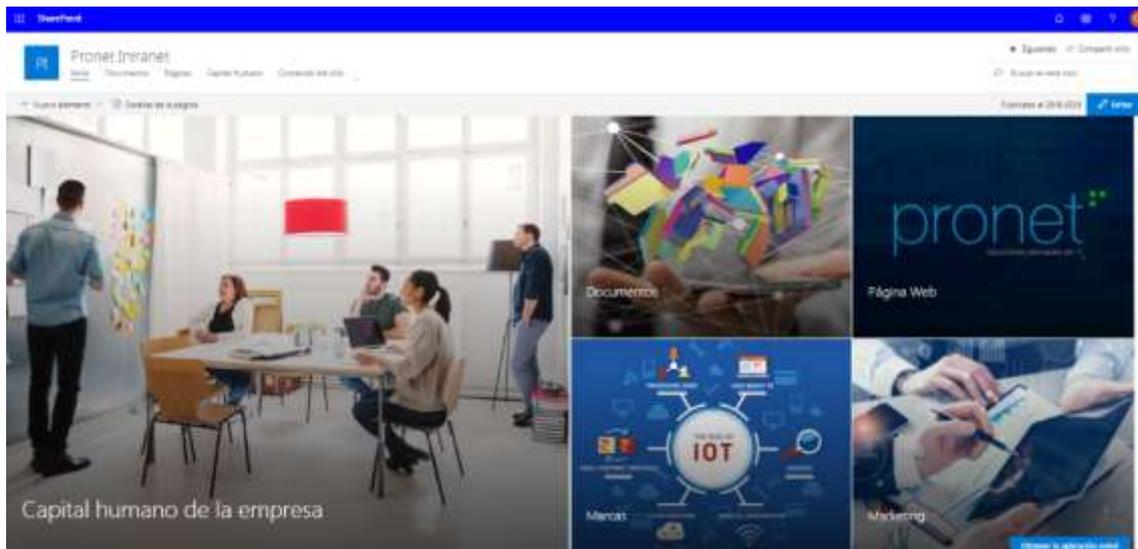


Figura 4.16 Sitio web, Pronet Intranet

#### 4.4 ADMINISTRAR MESA DE AYUDA

Otras de las herramientas que utilice fue la Mesa de Ayuda, donde estaba en contacto todos los días con clientes que se les había brindado algún servicio de la empresa y necesitaban soporte en algún dispositivo o bien que requerían algún servicio más grande. Al cliente se le capacitaba cada vez que se le hacía un servicio para que pudiera acceder a la página de la mesa de ayuda y pudiera levantar el incidente o requerimiento que ocupaba.

Como administradora de esta herramienta tenía que estar al tanto de las solicitudes que los clientes hacían, me llegaban a mi correo electrónico los tickets de esas solicitudes y después los clasificaba si era un incidente o requerimiento y a qué área correspondía. Daba de alta esos tickets a la plataforma de la Mesa de Ayuda y asignaba esas solicitudes al ingeniero adecuado para que fuera atendida.

Si era un problema de conexión a la red, algún problema con algún dispositivo como el teléfono, cámaras o controles de acceso, me comunicaba con el cliente por teléfono para ver a detalle el problema que estaba pasando y le daba el soporte técnico que requería. Si el problema ya era más grave lo asignaba a otro ingeniero para que lo solucionara de forma presencial con el cliente.

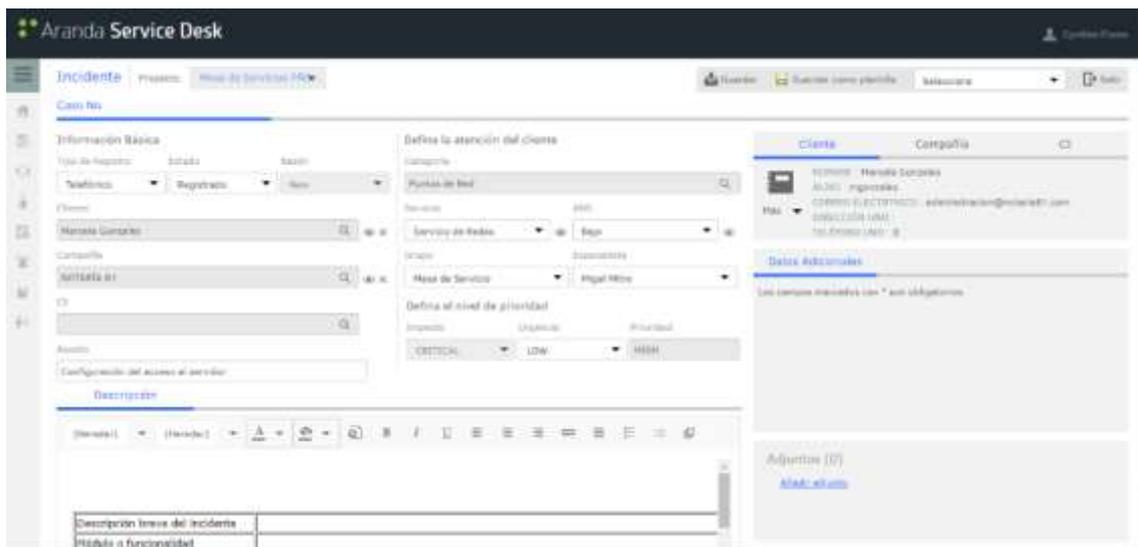


Figura 4.17 Mesa de ayuda, nuevo ticket

Todas esas solicitudes las documentaba en la Mesa de Ayuda de cómo se solucionó el problema presentado. De esa manera esa información se podía consultar en otras ocasiones y poder solucionar algún problema similar más rápidamente.

¿Como ayuda la Mesa de Ayuda en la empresa? Ayuda resolviendo más rápidamente las solicitudes de clientes que hayan mandado sobre alguna necesidad que este presentando, también ayuda a estar en contacto con el cliente y que el cliente se sienta más satisfecho con el servicio que se le esté brindando.

Como se muestra en la siguiente figura, en la Mesa de Ayuda también proporciona el tiempo en que se empezó a atender tal solicitud y cuánto tiempo tiene el encargado de esa solicitud con ella. Teniendo esto en cuenta se pueden sacar indicadores de desempeño de cuánto tiempo un empleado tarda en atender una solicitud y si se le está brindando una buena atención al cliente.

Esto ayuda a cumplir con los procesos de negocio, que es tener clientes potenciales y satisfechos con el servicio que se les está brindando de parte de la empresa.

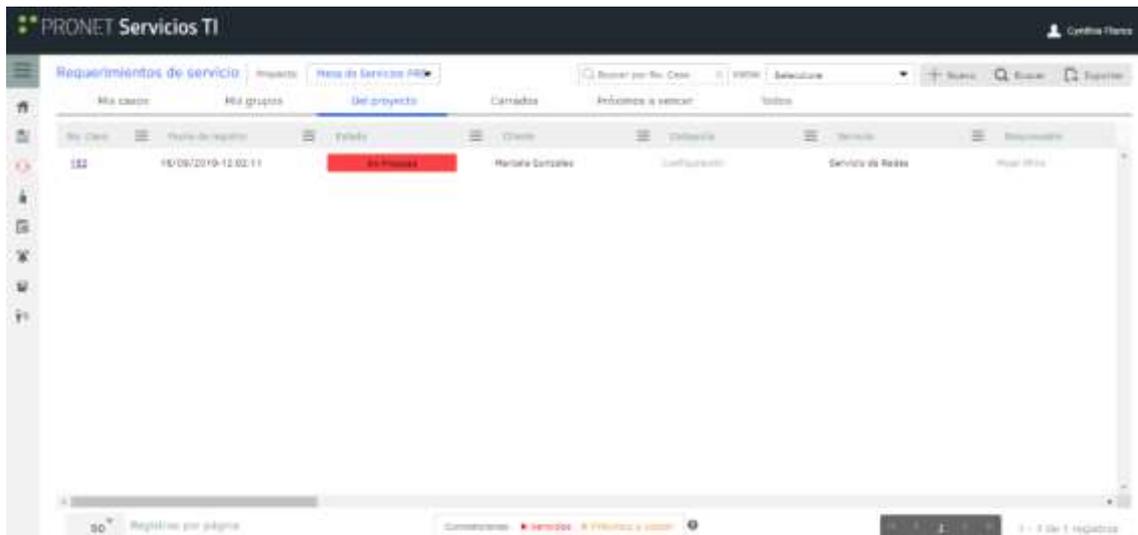


Figura 4.18 Estado de tickets

## 4.5 ADMINISTRAR EL CRM

Para llevar a cabo la administración del CRM me enfocaba en los paneles que el mismo software proporciona, en las cuales se puede observar información de los vendedores como: cuantas llamadas, correos o reuniones tuvieron, cuantos proyectos tienen en cotización, negociación o cerradas ganas, también cuantos prospectos hicieron o si visitaron alguna empresa nueva.

A través de esa información es como yo podía sacar los indicadores y poder presentar en las juntas.

Por otro lado, administraba la situación de la empresa, en cuanto las ganancias, con cuanto se esperaba cerrar el mes, también las necesidades de los clientes y los proyectos nuevos. Ayudaba a informar a la persona encargada de hacer cotizaciones sobre los servicios que el cliente estaba solicitando y de ese modo poder establecer fechas de entrega de esos servicios.

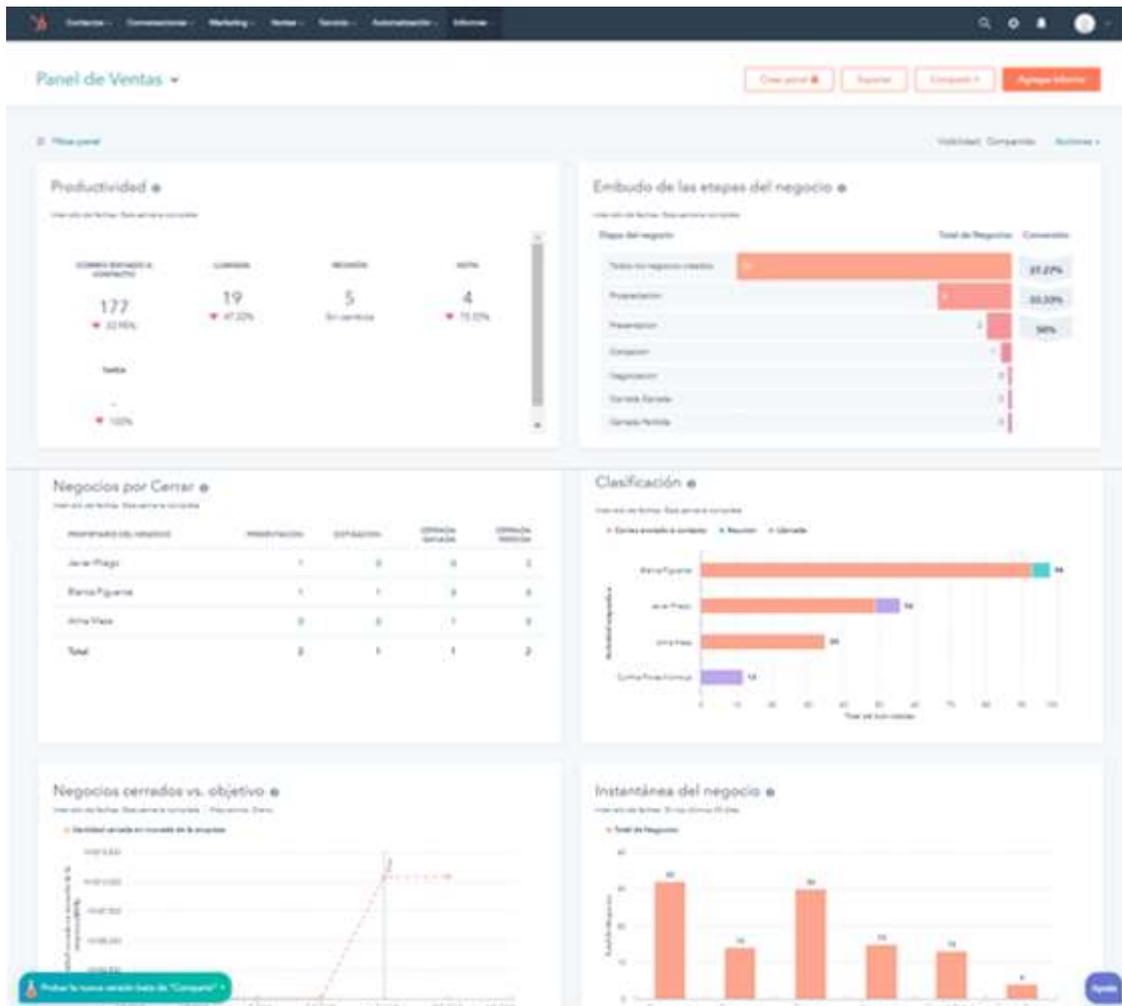


Figura 4.19 CRM, Paneles

## 4.6 ATENDER SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA Y SOPORTE AL CRM

La principal actividad que realice en Pronet fue enfocada a controlar el CRM y la Mesa de Ayuda, por esa razón la empresa requería tener a un alumno de sistemas que aportaran sus conocimientos para solucionar las necesidades que estaba presentando en ese momento, ocupaban que estuviera al tanto de estas herramientas ya que con ellas eran las principales para lograr los objetivos de la empresa, esto consistió:

### CRM

- Sacar indicadores: que viene siendo en el área comercial prospección, presentación, negociación, cotización, cerrada ganada y perdida. Esto

ayudo a ver el alcance de la empresa, que tanto iba creciendo y como lograr ser una de las mejores empresas dedicadas a las telecomunicaciones.

- Tener prospectos seguros para los vendedores: el objetivo aquí era tener en el CRM información segura para que el vendedor tuviera mas posibilidad de encontrar un nuevo cliente.
- Dar soporte: el CRM es el software principal donde los empleados trabajan tenía que funcionar perfectamente y era ahí donde yo tenia que monitorear el funcionamiento y que no tuviera problema alguno para acceder a él.
- Configurar y personalizar según las necesidades de los empleados: en base a las necesidades de los empleados era importante que el CRM estuviera personalizado a lo que ellos desean ver, de esa manera es más fácil el manejo y entendible para ellos.
- Mandar y estar al tanto de las campañas de marketing: hacer esta actividad hacia que el cliente estuviera al tanto de los servicios que provee la empresa.
- Tener administrado los proyectos e informar a los altos directivos del estado de la empresa: tener el control de los proyectos que se están trabajando era una de las actividades mas importantes, eso hacia que se cumpliera con el cliente en las fechas establecidas, cubriendo las necesidades deseadas y también ver el estado financiero de la empresa, si se lograría cumplir con las metas de venta establecidas.

### **Mesa de ayuda**

- Sacar indicadores de desempeño: hacer esta actividad ayudaba tanto al cliente como a la empresa, por que se necesita tener personal capacitado para realizar actividades que se presenten y eso ayudaba a cumplir con las necesidades que el cliente desea.
- Atender solicitudes de clientes: el mantener una alta calidad de atención al cliente ayuda a que las empresas tengan la lealtad de sus clientes y eso conlleva tener mejores ganancias para la empresa. Por lo tanto, en Pronet se utiliza la Mesa de Ayuda para que a través de ella el cliente nos

haga llegar los requerimientos que desea para su empresa y poder solucionar esos problemas.

- Dar soporte a clientes: atender incidentes pequeños de clientes era importante atenderlos rápidamente, por eso la empresa requería tener a una persona que tuviera conocimientos de soporte técnico y que pudieran apoyar a solucionar esos problemas.
- Documentar cada servicio: esta actividad era muy valiosa para la empresa, se tenía que documentar todo el procedimiento que se realizó para poder solucionar el incidente o requerimiento del cliente, por lo tanto, eso ayudaba a solucionar problemas a futuro que fueran muy similares y más rápidamente.

Administrar estas herramientas talvez sea algo sencillo, pero que a la vez es de mucha responsabilidad para la persona que lo maneje, ya que debe ayudar a la empresa alinear sus procesos de negocio y lograr que sea apta para competir con otras empresas.

#### **4.7CAPACITAR AL NUEVO PERSONAL**

Toda organización exitosa tiene como base sólida su capital humano. Así que para finalizar con mi estancia profesional en Pronet ayude a capacitar al nuevo personal de las herramientas tecnológicas que se utilizan en la empresa y la importancia que tienen. Porque la capacitación es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, contando con un personal más preparado y adaptado al cargo que vaya a ocupar y que conozcan el entorno de trabajo.

El objetivo de esta actividad era apoyándolos a conocer un poco mas de la empresa, sus objetivos y metas, la forma en que se trabaja, que tengan más conocimientos y les sea más fácil desenvolverse en la empresa. Eso aumentara la eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo.

## **5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA**

En este punto se presenta los conocimientos que se adquirieron durante la estancia profesional en la empresa de Pronet, está enfocado en el análisis general de las actividades que se llevaron a cabo y el objetivo que tuvo realizar las prácticas en mi vida profesional.

### **5.1 ANÁLISIS GENERAL DEL PROYECTO**

El proyecto en general de Pronet consistió en apoyar con las herramientas tecnológicas y sacar indicadores en el área comercial, como también indicadores de desempeño. Esto ayudo a que director general se diera cuenta como estaba la empresa en la parte financiero y si el personal que colabora en ella es apto para el puesto que está ocupando. Apoye agilizar el trabajo entre los empleados y que se responsabilizaran más con sus tareas o proyectos pendientes. Logre entender las necesidades de mis compañeros, analizarlos y darles solución para hacer las eficiente el trabajo.

### **5.2 ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS**

Los objetivos de la empresa son los de proveer soluciones integrales y de buena calidad a sus clientes, cubrir sus necesidades y brindarles un buen servicio, así como también requiere tener clientes potenciales.

En cuanto el objetivo de mi proyecto de prácticas profesionales era hacer cumplir con los objetivos de la empresa a través de las herramientas tecnologías que se manejan para poder alinear y agilizar los procesos de la empresa. Y, por lo tanto, se cumplió satisfactoriamente cada actividad para la cual fui solicitada.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las prácticas profesionales se consideran como el primer paso para que el estudiante pueda adaptarse al mundo laboral, a pesar de que muchos alumnos entran con miedo de no sentirse preparados y sin los conocimientos necesarios para llevar a cabo esta actividad, es cuestión de tiempo para que se acostumbre al modo de trabajar de la empresa.

En lo personal adquirí mucha experiencia y me siento satisfecha por las actividades que realice dentro de la empresa, me dio la oportunidad de entender la importancia que es la utilización de las herramientas tecnológicas, apoye alinear los procesos de la empresa mediante esas herramientas. Aprendí a entender las necesidades de mi equipo de trabajo y apoyarlos hacer su trabajo más fácilmente. Entre las actividades que realice destaco las reuniones ya que fue un factor sumamente importante, ya que me permitió conocer la manera de trabajar de la empresa y lo que deseaban cumplir con la utilización de dichas herramientas.

Como recomendación sería que es importante que alumno que tenga la misma oportunidad de trabajar con herramientas tecnológicas que investigue, se capacite sobre funcionamiento y el alcance de cada una de ellas, de ese modo podrá aportar con sus conocimientos y ayudara a cumplir con las necesidades de la empresa.

Teniendo en cuenta que hay muchas empresas que tienen a la mano muchas herramientas tecnológicas y no le sacan provecho por no saber que tanto se puede hacer con ellas, por lo que el alumno en sistema ya teniendo un conocimiento más amplio sobre las TI y puede ayudar a las empresas y hacer más eficiente el trabajo.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Sitios web:

- <https://www.creaxid.com.mx/blog/sirve-crm-empresa/>
- <https://www.kenos.com.mx/mesa-de-ayuda-o-mesa-de-servicios-cual-es-la-diferencia-kenos/>
- <https://blog.wearredrew.co/ventajas-crm-hubspot>
- <https://neoattack.com/neowiki/hubspot/>
- <https://www.gb-advisors.com/es/mesa-de-servicio-vs-mesa-de-ayuda/>
- <https://www.emagister.com/blog/que-es-itil/>
- <https://www.sysaid.com/es/it-service-management-software/incident-management>
- <https://knowledge.hubspot.com/es/email-notifications/hubspot-crm-email-integration-faq>



# UNIVERSIDAD DE SONORA

COORDINACIÓN DIVISIONAL DE INGENIERIA

PRÁCTICAS PROFESIONALES

DEPARTAMENTO: INGENIERÍA INDUSTRIAL

UNIDAD REGIONAL CENTRO CAMPUS: HERMOSILLO

**FPP-4**

## REPORTE FINAL DE ACTIVIDADES

Periodo: Del 22 / Julio / 2019 al 18 / Octubre / 2019

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

Nombre del practicante: Cynthia Flores Montoya

Expediente: 215220176 Programa Educativo (Licenciatura): Ing. En Sistemas de Información

Nombre del Programa/Proyecto: Análisis e Inteligencia de Negocios

Datos de la Unidad Receptora (Razón Social): Pronet de México

Responsable de la Unidad Receptora (Nombre/Puesto): Cruz Javier Salazar Zazueta

Contacto: Teléfono/UR: 662 267 21 97 Ext.          Celular: 662 114 06 32

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Lleve el control y cumplimiento de indicadores en el área comercial, a través de las herramientas tecnológicas que maneja la empresa, para medir sus indicadores de prospección, negociación y cotización utilizando un CRM, así como alimentar y dar soporte al CRM, además de llevar indicadores de desempeño en el área operativa que son la asignación, medición y rendimiento de las tareas asignadas en la plataforma colaborativa con la herramienta de Microsoft.

Con el fin de ver la alineación de la empresa y dar soluciones para mejorar cada área.

También lleve el control de los requerimientos e incidentes que se hacían a los clientes a través de la Mesa de Ayuda que maneja la empresa.

### RETROALIMENTACIÓN




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

18 OCT. 2019

Observaciones Generales:

Cynthia Flores Montoya <i>[Signature]</i>	Reivi f Naeem <i>[Signature]</i>	PRONET SERVICIOS T.I.S DE RL DE CV R.F.C PST130919-117 2019-01 13. 267 21 97 <i>[Signature]</i>
Nombre y firma del alumno	Nombre y firma del tutor de prácticas profesionales Unison.	Nombre y firma del responsable de la unidad receptora Sello de la UR

Original entregar en físico a Tutor de Prácticas Profesionales y Copia alumno.  
Enviar en PDF al Coordinador o Responsable de Prácticas Profesionales de la carrera.

(25/04/2018)



Hermosillo, Sonora a 18 de octubre del 2019

UNIVERSIDAD DE SONORA DIVISIÓN DE INGENIERÍA

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente hago constar que **Cynthia Flores Montoya** de la carrera de **Ingeniería en Sistemas de Información** y con número de expediente **215220176**, llevó acabo sus prácticas profesionales del 22 de julio del 2019 al 18 de octubre del 2019, cumpliendo con un total de **340 horas** dentro de nuestra empresa **Pronet de México**. Tiempo en el que realizo actividades de análisis e inteligencia de negocios en nuestra empresa.

Por los fines que convengan al interesado, se extiende la presente constancia.  
Atentamente

**Ing. Cruz Javier Salazar Zazueta**

Director General

18 OCT. 2019

PRONET SERVICIOS TI S DE RL DE CV  
R.F.C. PST130919-1H7  
210 51 13. 267 21 97

Calle Carlos Caturegli 219B, Olivares, 83180 Hermosillo, Son.  
info@pronetdemexico.com