



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**APLICATIVO ECRM PARA MEJORAR EL TIEMPO DE
EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EN LAS PYMES
DEL SECTOR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES**

CASO: BUSINESSTECH PERÚ S.A.C.

TESIS PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR:

Br. Ramos Vásquez, Luis Alberto Enrique

ASESOR:

Ing. Fermín Pérez, Armando

LIMA – PERÚ

2010

Dedicatoria:

Dedico mi trabajo a Dios.

De igual forma, a mis padres,
quienes han sabido formarme con buenos
sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha
ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

Agradecimientos:

Doy infinitas gracias

A Dios, por el camino recorrido

A mis padres, por su amor y apoyo

A la vida, por lo aprendido y aprehendido

A mi asesor y amigos por sus diversas formas de apoyo.

RESUMEN

La presente investigación es titulada “Aplicativo eCRM para mejorar el tiempo de ejecución de los procesos de gestión en las pymes del sector Tecnologías de Información y Telecomunicaciones – Caso: Empresa BusinessTech Perú S.A.C.”

El objetivo principal es mejorar el tiempo de desarrollo de los procesos de gestión, en las Pymes del sector Tecnologías de Información y Telecomunicaciones con el desarrollo e implementación de un aplicativo eCRM; contribuyendo que las Pymes tengan una mejor accesibilidad y viabilidad a la solicitudes de desarrollos de tareas, encontrando de esta forma la solución de una manera simple y eficaz.

eCRM es un aplicativo de gran utilidad en un entorno empresarial, ya que forma parte de una estrategia de negocio, utilizando las tecnologías para el tratamiento y el proceso automático de datos, con el objetivo de obtener respuestas más rápidas sobre las peticiones de los clientes, un mayor control de procesos y así obtener clientes más fieles y más satisfechos.

El aplicativo eCRM almacena en su base de datos, la información de clientes y sus tareas, relacionándolas. Es decir administra las solicitudes de desarrollo de tareas por cada cliente, lo cuales se generan en el servicio de atención al cliente.

Scrum fue la metodología ágil de desarrollo, En cuanto a las tecnologías empleadas para el desarrollo, implementación y uso del aplicativo, se utilizó DRUPAL un CMS (sistema de gestión de contenidos online) basado en PHP, apache como servidor web y MySQL 5 utilizando el motor MyISAM como base de datos.

Los resultados de esta investigación indican que se reduce el tiempo de ejecución de las tareas solicitadas con el aplicativo eCRM al 65% y se reduce la cantidad de procesos utilizados en la ejecución de tareas solicitadas al 43%. Además, el eCRM nos permite contar con los datos actualizados de los clientes, sistematizar e integrar procesos, así como en fortalecer las relaciones con los clientes.

ABSTRACT

This research is entitled "Applicative eCRM to improve run-time management processes in SMEs from Telecommunications and Information Technologies sector - Case: Company BusinessTech Peru S.A.C."

The main objective is to improve development time processes management in the SME sector and Information Technology Telecommunications development and implementation of an application eCRM; helping SMEs to have better accessibility and viability to the applications for development tasks, thus finding the solution a simple and effective.

eCRM is a useful applications in an enterprise environment, as it is part of a business strategy, using technology for processing and automated data processing, in order to obtain faster responses on requests from customers, increased control process and get more loyal customers and satisfied.

ECRM The software stored on your database, customer information and its work related. That is given applications development of tasks for each client, which is generated in the service customer service.

Scrum agile methodology was the development, in terms of technology used for the *development, implementation and use of the application, it DRUPAL used a CMS (content management system online)* based on PHP, Apache as web server and MySQL 5 using the MyISAM engine based data.

The results of this investigation indicate that time is reduced execution of the work required to applicative eCRM 65% and reduces the number of processes used in the execution of tasks required to 43%. Furthermore, the eCRM gives us the updated data customers, standardized and integrated processes, as well as strengthen customer relationships.