

### MIGRACIÓN DE LOS PROCESOS DE INTERCAMBIO DE LA OFICINA DE VINCULACIÓN INTERNACIONAL DEL ITAM A UNA PLATAFORMA CRM

#### OBJETIVOS:

- Se migrarán los procesos de outgoing, verano en el extranjero e incoming a una plataforma en línea.
- Remplazar el sistema de myexchange e incluir a los procesos de verano en el extranjero e incoming en la plataforma.
- Realizar encuestas y almacenar la información histórica de los procesos.

#### DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN:

- Implementación en Microsoft Dynamics CRM 2016.
- Portal implementado en ADXstudio.
- Conectividad con banner del ITAM.
- Repositorio de documentos en SharePoint.
- Plataforma basada en la nube.

#### RESULTADOS:

- Se cumplieron todos los requisitos funcionales
- Mejoro la estructura de los procesos de intercambio.
- Se estandarizo la información de la oficina de vinculación internacional.
- Se agregaron funciones adicionales como encuestas en línea.

#### CONCLUSIONES:

- Los procesos y los flujos de trabajo de los intercambios, ahora son más claros para todos.
- Por primera vez se cuenta con una plataforma en línea y común para todos los intercambios.

#### REFERENCIAS:

1. Microsoft Corporation, AdXStudio.com, 2001.
2. Relatio GCG, Documento de Diseño de la Solución, 2016.
3. D. Kulak, Use Cases: Requirements in Context, 2003.
4. L. Kovitz, Practical software requirements : a manual of content and style, 2019.