

1. CRM más utilizados y sus características

ZohoCRM:

- Sistema multicanal que permite integrar correo electrónico, llamadas telefónicas y redes sociales. Permite realizar conferencias web y colaborar en equipo. También integra un chat en vivo, formularios web y portales de autoservicio.
- Permite realizar actividades de forma automática, analizar la actividad, sugerir flujos de trabajo y analizarlos y mejorarlos.
- Ofrece información a tiempo real
- Ofrece una IA a tiempo real a cual puede dar pronósticos, poner alertas y dar todo tipo de información sobre la propia empresa y rivales.

Freshsales:

- Permite fijar unas etapas de ciclo de vida para adaptar el CRM. Posee campos y actividades personalizados. Permite gestionar las transacciones en la moneda local, automatizando la conversión monetaria. Permite crear módulos personalizados.
- Permite crear tareas, recordatorios y citas, pudiendo obtener una visión general de las actividades en un panel. Asigna automáticamente clientes a vendedores potenciales. Se pueden automatizar acciones como correos electrónicos, llamadas y SMS. Es posible crear flujos de trabajo inteligentes. Permite a los trabajadores recibir notificaciones cuando se finalicen ciertas acciones y que participen en discusiones relacionadas con negocios.
- Permite conectar el correo electrónico, responder a chats y usar WhatsApp y Apple Business.
- Automatización de marketing, analizando el comportamiento de los visitantes para optimizar la página web, realizar formularios de forma sencilla, crear e importar listas, crear segmentos inteligentes, correos electrónicos, trayectorias de marketing y páginas de aterrizaje.
- Permite configurar bots personalizados, informar a los contactos con información proveniente de sus redes sociales, se pueden priorizar los contactos con los que se interactúa, así como eliminar contactos duplicados de forma sencilla. Más facilidad de toma de decisiones.
- Permite gestionar las ventas con objetivos, estimaciones, focos y seguimientos.
- Informes integrados, de los que se puede identificar las fuentes que aporten crecimiento. Permite obtener un contexto total del rendimiento de las ventas, enfocarse en la tasa de conversión y crear informes que se ajusten a los requisitos necesarios.

Hubspot:

- Automatiza la captura de datos y el registro de actividades, por lo que se puede poner notas, recordatorios e incluso registrar cuantas veces se abre un correo.
- Guarda información de los contactos de forma sencilla y agradable para el usuario.
- Permite personalizar y modificar el proceso de ventas.
- Dashboard sencillo con todos los datos y métricas que se consideren más importantes.
- Banco de escritos para evitar tener que realizar los mismos escritos todo el rato.
- Creación, exportación y descarga de reportes sencilla.

2. ¿Qué es un ERP? Características.

Un ERP es un sistema de gestión de información que integra y automatiza muchas prácticas de negocio asociadas con aspectos productivos u operativos de una empresa.

Estos poseen las siguientes características:

- Integración: integran todos los procesos de la empresa, considerándolos áreas que se relacionan entre sí para conseguir una mayor eficiencia. Los datos se ingresan una sola vez, formando una base de datos centralizada y facilitando el flujo de información.
- Modularidad: cada módulo se corresponde con un área funcional de la empresa. Gracias a la base de datos, los módulos comparten información entre sí, facilitando la adaptabilidad, personalización e integración. Lo habitual es que cada módulo tenga su propio software específico para su funcionalidad.
- Adaptabilidad: a veces se utilizan soluciones más genéricas y se modifican algunos de los procesos para alienarlos al sistema ERP.

3. ERPs más utilizados.

SAP ERP, Cloud ERP y Dynamics 365. Cloud ERP es propiedad de Oracle, Dynamics 365 es propiedad de Microsoft.

4. Ventajas e inconvenientes de estos.

SAP:

- Ventajas:
 - Flexibilidad
 - Cubre muchas funciones empresariales
 - Muy buenos flujos de trabajo
 - Capaz de realizar muchos tipos de transacciones complejas
 - Gran documentación de procesos y datos
 - Soportado por todos los vendedores de hardware
- Desventajas:
 - Caro
 - Implementación lenta
 - Funciones intermodulares complejas de entender
 - Puede crear conflictos internos
 - Versiones nuevas cada 6 meses.

Cloud:

- Ventajas:
 - Amplio rango de productos
 - Enfocado a soluciones de comercio electrónico
 - Permite trabajar con bases de datos de gran tamaño
 - Capacidades multi-usuario
 - Conectibilidad
 - Eficiente en transacciones de alto tamaño
 - Alta disponibilidad
 - Integridad de la base de datos forzada.
- Desventajas:
 - Compleja de integrar
 - Alto coste de mantenimiento
 - Personalización limitada

Dynamics 365:

- Ventajas:
 - Experiencia familiar para los usuarios de otros productos de Microsoft
 - Acceso universal.
 - Funciona de la misma forma tanto de forma local como en la nube.
 - Planes de pago asequibles.
 - Permite adquirir aplicaciones de forma individual.
- Desventajas:
 - Requiere de tener acceso a datos como los datos de clientes, posibles clientes, etc. antes de empezar a usarlo.
 - Posee menos funcionalidades que otros ERP.

5. Explica la utilidad de tres módulos que se puedan implementar en cualquier ERP.
- Finanzas: recoge datos financieros y los convierte en informes, incluyendo resultados financieros quaternarios, seguimiento de beneficios y hojas de balance. Características básicas:
 - o Libro de beneficios
 - o Cuentas de pagos
 - o Cuentas de recibos
 - o Administración de:
 - Activos
 - Dinero
 - Clientes
 - Vendedores
 - Bancos
 - o Seguimiento de beneficios
 - o Capacidad de tener múltiples monedas
 - o Informes
 - Fabricación: facilita y automatiza procesos de fabricación. Hay múltiples tipos:
 - o Fabricar para stock: se crean productos en anticipación de los pedidos.
 - o Fabricar para pedidos: se crean productos en función de los pedidos recibidos.
 - o Diseñar a pedido: se crea un producto que se ha diseñado, fabricado y terminado una vez que el pedido se ha recibido.
 - o Personalizar a pedido: personalizar pedidos estándar a los requerimientos o especificaciones del cliente.
 - Gestión de inventario: aumenta la eficiencia en la cadena de pedido, recoge datos sobre los pedidos y permite crear predicciones eficientes para cubrir los próximos pedidos sin tener exceso de inventario. Beneficios generales:
 - o Transparencia en la cadena de pedidos.
 - o Informes mejorados.
 - o Conteo de inventario más preciso.
 - o Análisis de inventario de principio a fin.
 - o Comprobaciones de calidad.
 - o Planificación de inventario.
 - o Conteo de ciclos.