1. **ERP-CRM sistemak identifikatu**
   1. **ERP kontzeptua**
      1. **Zer da ERP bat?**

ERP (Enterprise Resource Planning) **enpresako baliabideen plangintza**.

ERP kudeaketa sistemak, enpresa bateko sail funtzional guztiak era integratu batetan lan egiteko sortu ziren: finantzak, produkzioa, erosketak, salmentak, giza baliabideak… Bezero bakoitzarentzat egokituak izan daitezke.

ERP batek enpresa baten negozio prozesuko funtzio guztiak asebete behar ditu.

Merkatuan ERP sistemak aurkeztu arte enpresa berean software independentea erabiltzen zen sail edo departamendu bakoitzarentzat. Horrela datuak eta formatuak ezberdinak ziren eta informazioa integratzea ez zen erraza.

* + 1. **Berezitasunak**

ERP sistema batek **kudeaketa** programa ezberdinen funtzionalitatea konbinatzen du programa bakar batean, zentralizatutako datu base bakarrean oinarriturik. Hau da, nahiz eta departamendu ezberdinak egon, datuak bakarrak izango dira (adibidez: faktura bat bezeroen moduluan erregistratu bada, kontabilitate eta finantza moduluan ez da berriro sartu behar).

Sistema bat ERP bezala onartzeko hurrengo berezitasunak bete behar ditu:

* **Malgutasuna.** ERP sistema bat malgua izan behar da, enpresetako aldaketa guztiei erantzuteko.
* **Modularitatea.** ERP sistema, arkitektura ireki sistema bat da, hau da, modulu bat erabil dezake besteetan eragina eduki gabe. Sistemak hardware plataforma anitz jasaten ditu, enpresa askok sistema heterogeneoak dituztelako. Gainera, beranduago beste modulu batzuk aldatu edo gehitu nahi izanez gero, laguntza eman behar du.
* **Ulerkorra.** Sistema, enpresetako organizazio egitura ezberdinak jasateko gai izan behar da.
* **Konektibitatea.** Sistema ez da enpresako gune fisiko batean egon behar eta enpresa berdineko beste entitate batzuekin konektatzeko aukera eduki behar du.
* **Negozio era ezberdinen aukeraketa.** Planeta osoko negozio praktika onenen aukera eduki behar du.
* **Errealitatearen simulazioa.** Ordenagailuan enpresako errealitatearen simulazioa egiten utzi behar du.
  + 1. **Eboluzioa**

ERP sistemen arbasoek 40 urteko curriculum luzea dute, urte hauetan arrakasta eta akats batzuk eduki dituztelarik.

60. hamarkada aurretik eta enpresen kudeaketa zuzena bermatzeko, enpresa asko inbentario kudeaketa tekniketan oinarritzen ziren. Ezagunena EQQ (Economic order of Quantities) zen.

60. hamarkada ondoren, MRP Material Resource Planning (Material eskaeren planifikazioa) teknika sortzen da. Teknika honek 80. hamarkadan ezagutuko du bere bigarren fasea. MRP inbentarioak kudeatzeko era aktibo, sinple eta logikoa da. Baina errealitatean egoeran datu kopuru handia sortzen du eta hau ordenagailu batean inplantatzeko ez da oso egokia. Oso astuna egiten da, batez ere prozesu hau eskuz egiten bada.

MRP-ak emaitza oso onak eduki zituen:

* Biltegiratze stock kopurua gutxitzeko.
* Produkzio eta distribuzio denborak murrizteko.
* Maila guztietan efizientzia hobeagotu egiten da.

70. hamarkadan MRP teknikaren antzeko bat agertzen da, baina logika mailatik aldatuta. CL MRP Closed Loop Material Resource Planning (Ziklo itxiko Material eskaeren planifikazioa). Teknika berri honekin produkzioa kontutan hartu zen.

80. hamarkadan MRP-aren eboluzioa sortzen da, MRP-II. Hau, produkzio errekurtsoen planifikazio kontzeptura heltzen da eta kudeaketa enpresako beste mailatara eramatearen beharra du.

Honekin, enpresa bateko errekurtsoak kudeatzeko metodo bat sortzen da. Horrela sortzen da lehenengo ERP-aren kontzeptua: negozioen plangintza, produkzio plangintza, produkzio denboren taulak, material plangintza eta gaitasun plangintza.

Sistema honen emaitza, beste txosten finantza batzuekin integratu behar da, balantzeak, eskaerak, erosketa, stockak, produkzioa, …

Urteak zehar, beste tresna garrantzitsu asko eboluzionatu egin ziren, produkzio kudeaketa prozesu guztia automatizatuz:

* Marrazketa ordenagailuaren laguntzarekin
* Produkzioa ordenagailuaren laguntzarekin
* Produkzio integratua ordenagailuarekin
* Produkzio kudeaketa sistemak bezeroaren eraginarekin

90. hamarkadan garaiko teknologia berriekin ERP Enterprise Resource Planning (Enpresa kudeaketarako softwarea) sortzen da. Enpresa baten dauden azpisistema guztiak integratzen dira eta ERP-ak emaitza hobeagoak ematen dituzte, banaka egindako azpisistemak baino.

Erabiltzen diren bakarkako ohiko aplikazio sistema gehienak, datuak manipulatzeko tresnak besterik ez dira. Datuak biltegiratzen dituzte, prozesatu eta erabiltzaileak behar dituen eran aurkezten dira. Prozesu honek duen arazo bakarra, departamendu ezberdinak erabiltzen dituzten sistemak ez daudela konektaturik. ERP sistema batek gauza bera egiten du, baina modu ezberdinean. Datuekin sortutako ehundaka taula sortzen dira eta sortu diren departamenduan bakarrik geratzen dira. Eta datu hauek ez dira beste departamentuetan erabiltzen.

Teknologiaren eboluzioak eta hardwarearen prezio murrizketei esker, enpresa txiki eta ertainak ERP sistema bat eduki dezakete. Lehenengo ERP-ak, mainframetan lan egiteko sortu ziren. PC-ak sortu zirenean eta bezero/zerbitzari arkitekturak, datu baseen kudeaketa sistemen erlazioa web teknologiekin, ERP sistemen erabilera erraztu zuen.

Datu transferentzia enpresako departamendu ezberdinetatik elektronikoki egitea ere oso garrantzitsua da. Datuak, dendetan, biltegietan, edo beste toki batzuetan egon daitezke. Konektibitatea dela eta internet, intranet eta abarrek asko lagunduko dute ERP-en etorkizunerako.

ERP-ak gaur egun arte eboluzionatu dute eta eboluzionatzen jarraitzen dute.

* + 1. **Bere erabilerarekin lortutako onura**

ERP software sortzaile ezberdinak (SAP, Oracle, …) beraien benefizio bereziak dituzte. Baina ERP gehienak Enpresa erabiltzailearentzat onura komunak dituzte eta hauek dira:

* Enpresako prozesu komertzial guztiak edo gehienak maneiatzeko sistema bakarra.
* Aplikazioen funtzioak integraturik daude.
* Kudeaketa kostuak murriztu egiten dira.
* Inbertsio itzulketa handitzen du.
* Infraestruktura irekia. (Malgua).
  + 1. **ERP bat aukeratu**

Softwarea, edozein enpresako kudeaketa eta eragiketen zutabe bihurtu da. Ondo funtzionatzen badu, enpresa eraginkorrago izango da. Horregatik, ERP bat aukeratu aurretik, ondo pentsatu behar da eta objetiboki, merkatuan dagoen eskaintza guztia begiratuz.

ERP bat aukeratzea lan konplexu bat da faktore anitz kontutan hartu behar direlako eta sarritan ez da erraza hori ebaluatzea. Horregatik, enpresa baterako ERP bat aukeratzeko orduan hurrengo oinarrizko puntuak kontutan eduki behar dira:

1. Funtzionaltasuna.
2. Erabiliko den teknologia, etorkizunerako posibilitateak eduki behar ditu.
3. ERP-a jarriko duen enpresaren esperientzia.
4. Software fabrikatzailea.
5. Ezartzeko denborak.
6. Soportea, eguneratzeak.
7. Azken prezioa.

Banaka ikusiko ditugu:

1. **Funtzionaltasuna.** ERP-ak, enpresako behar asko konpontzeko moduluak dituzten aplikazioak dira eta “software horizontala” bezala katalogatzen dira. Nahiz eta gehienak area komunak eduki (kontabilitatea, fakturazioa, bezeroak, hornitzaileak, biltegia, produkzioa …) denak ez dute lan berdina egiten, eta ez dituzte ekintzen eskaintza bera izaten. Beraz, hurrengo galderak egin behar dira:

* Nire beharrizan funtzionalak betetzen ditu?
* Nire enpresako antolakuntzarekin bateragarria da?

Softwarea enpesarako tresna bat izan behar da. Honek produktibitatea hobetzen lagundu behar du. Irtenbide bat izan behar da eta ez arazo bat.

1. **Erabiliko den teknologia**, etorkizunerako posibilitateak eduki behar ditu, dinamikoa izan behar du. ERP bat enpresan ezartzen denean, softwarea eta hardwarea denbora luzean batera bizitzeko aukera eman behar du.

Softwarea aldatzeak langileengan eragina izango du, langileak formatu eta egokitu egin behar direlako, lan egiteko era aldatu egingo delako. Horregatik, luzerako irtenbide teknologiko bat aurkitu behar da. Nahiz eta, etorkizun laburreko beharrizanen arabera eguneratzeak egin beharko diren.

1. **ERP-a jarriko duen enpresaren esperientzia**. ERP bat jartzeko orduan arrakasta eduki nahi izanez gero, kontutan izan behar da zein enpresak jarriko duen gure ERP-a. Aukeratu aurretik hurrengo galderak egin behar dira:

* Ze esperientzia du enpresak?
* Zenbat denbora darama lanean?
* Nire sektoreko beste enpresa batean ezarri dute software berdina edo antzekoa?
* Nola bilatu ditzaket bere erreferentziak?
* Zer berme eskeintzen du?

1. **Software fabrikatzailea.** ERP-a garatu duen enpresaren informazioa edukitzea oso garrantzitsua da. ERP-ak eskaintzen dituen funtzionalitate guztien aurrean, garapen eta etorkizun planean, berak erantzun behar du. Beraz, hurrengo galderak egin behar dira:

* Zein da ERP-a garatuko duen enpresa?
* Zein da bere eboluzioa azken urteetan?
* Zenbat inplantazio ditu maila ezberdinetan?
* Nire sektorerako baditu bertikalizazioak?

1. **Ezartzeko denborak.** ERP bat inplantatzea proposatzen denean, jarritako epeetan bete behar da. Sarritan, hasierako planifikazio txarragatik urtebetera heltzen diren inplantazioak egiten dira. Kasu batzuetan kontratatutakoan bukatzeko epeak ez ziren markatu, hau arazo bihur daiteke. ERP bat aukeratu aurretik egin beharreko galderak:

* Zenbat denbora behar da ERP-a gure enpresan inplantatzeko?
* Zein da proiektuaren plana?
* Proiektu askok inplantazio denbora gutxi eskeintzen dute, baina kontuz eduki behar da, zenbat da gutxi? Zenbat da asko?. Hoberena proiektu ezberdinak konparatzea da. Gutxienez hilabeteko denbora behar da.

1. **Soportea, eguneratzeak.** Eskaintzen duten soportea ondo aztertu eta eguneratzeak dituen ala ez begiratu behar da. Eguneratzeek eskeintzen dituenean zein kontratu mota duen aztertu behar da (lizentzien bataz besteko urteko kuota, lan orduak, …).
2. **Azken kostua.** Proiektuak kostu zuzenak eta zeharkakoak edukiko ditu. Kostu zuzenak aurrekontuetan agertzen dira (ERP lizentziak, aholkulari eta inplantazioa egin behar duten teknikoen orduak, inplantatu eta gero emango den soportea, bertsioaren eguneratzea, …). Bestalde, kostu ez zuzenak daude eta hauek normalean ez dira aurrekontuan agertzen (behar den hardwarea, sistema eragilearen lizentzia/aplikazioak/beste enpresa batzuen liburutegia, formakuntza/pertsonalaren adaptazioa …). Aurrekontua eskatzen denean komeni da prezio hauek ere aintzat hartzea.
   1. **CRM baten kontzeptua (Bezeroen erlazioak kudeatzeko sistemak)**
      1. **Zer da CRM bat?**

CRM (Customer Relationship Management): bezeroen erlazioak kudeatzeko sistemak. Organizazioaren estrategia bat da bezeroak ondo ezagutzeko, hau da, beraien betebeharrak detektatu, beraien gogobetetze maila handituz, enpresari dioten fideltasuna handituz eta enpresako errentagarritasuna edo bezeroak enpresari emango dion irabazia handituz. Hau guztia, enpresa eta bezeroaren arteko komunikazio edo kanal ezberdinetatik hartutako informazioa analizatuz egingo da.

* + 1. **Berezitasunak**

CRM batekin bezero, salmenta, marketing, salmenta osteko erantzun eta merkatuko tendentzien informazio asko lortzen da.

Enpresa eta bezeroen arteko erlazioak errazten ditu, bazkideekin, hornitzaile eta langileekin, baina bere helburua salmenta, marketing prozesuak eta salmenta osteko erantzuna erraztea da.

Toki bakar batean bezeroaren informazio guztia egon behar da, bai informazio pertsonala eta bai enpresarekin dituen erlazioen informazio guztia. Horretarako datu baseak daude.

Gainera, oso garrantzitsua da bezeroaren datuak eguneratzea, aldaketarik balego aldatu eta jarraipen bat eginez.

Orokorrean CRM baten berezitasunak hauek dira:

* Bezeroaren informazioa gehitu.
* Negozio aukera berriak identifikatu.
* Bezeroari zerbitzuak hobetu.
* Prozesuak optimizatu eta pertsonalizatu.
* Eskaintza hobetu eta kostuak gutxitu.
* Enpresan etekin gehien ateratzen duten bezeroak identifikatu.
* Bezeroen leialtasuna bilatu.
* Salmentak gehitu, bai oraingo bezeroagatik eta bai gurutzatutako salmentengatik.
  + 1. **Garapena**

Neurriz egindako irtenbide bat garatu behar da: antolakuntzara ajustatu den irtenbidearen diseinua, bezero eta hornitzailearen artean garatu behar da. Hasiera batean zer behar den kontutan hartu eta gero piskanak handitzen joan. Lehentasuna erabiltzaileei eman behar zaie.

* + 1. **Bere erabilerarekin lortutako onura**

CRM batek bere bezeroen portaera ezagutzen laguntzen du. Negozioa egiteko eragiketak edo moduak aldatuz bezeroak ahalik eta ondoen tratatzeko. CRM batek bere bezeroen balioa ezagutzen laguntzen du eta bezeroen harremanetatik irabaziak lortu. Bere bezeroak zenbat eta gehiago ulertu, hobe da enpresarentzat. CRM-a enpresako maila edo arlo guztientzako da ona.

Lortu daitezkeen onurak:

* Bezeroari zerbitzu hobeago eman.
* Etekinak gehitu.
* Bezero berriak aurkitu.
* Salmentak bizkorrago egiten laguntzen du.
* Marketing eta salmenta prozesuak erraztu.
* Salmenta osteko erantzunak erraztu.
  + 1. **CRM bat aukeratu**

Egokia den irtenbidea aukeratu aurretik, behar ditugun berezitasunak analizatu behar ditugu, hau da, instalazio mota, gure negozio tamainarentzat zein izango zen irtenbide hoberena, datuetara nola atzitu nahi dugun, sistemako funtzionalitateak pertsonalizatu nahi baditugu …

Egokienak diren funtzionalitateak aukeratu behar ditugu. Baita ere oinarrizkoenak: salmenta mailak, marketing eta bezero zerbitzua.

Kontutan hartu behar da CRM-ak gizarte ingurunetan ere integratzen direla. Hau da, negozioko zein funtzionalitateak hartuko dute parte CRM kudeaketan (salmentak, marketinga, zerbitzuak, …), zer kanalekin, nola monitorizatuko dira kanpainak …

* 1. **ERP-CRM sistema baten berezitasunak eta baldintzak**
     1. **Oinarrizko sistema eragilearekiko**

Erabiltzen den ERP softwarearen arabera, sistema eragile ezberdinak erabili daitezke. Gehienak Windows GNU/Linux edo MacOS menpean lan egiteko prestatuta daude.

* + 1. **Datu kudeaketa sistemarekiko**

Ohikoa da software fabrikatzaileen artean, datu base ezberdinen artean aukeratze posiblitatea eskaintzea. Adibidez Oracle edo MySQL. Sarritan softwareak berak du datu base bat integraturik. Gure kasuan OpenERP edo Oodo-rekin PostgreSQL instalatzen da.

* 1. **Plataformaren konfigurazioak**
     1. **Sistemako moduluak: finantza arloa, kontu plana, …**

ERP gehienak, modulu egitura ezberdinak moldatzen dituzte enpresa batetako prozesu ezberdinak jasateko: finantza kudeatzeko modulua, erosketa kudeatzeko modulua, salmenta kudeatzeko modulua, giza baliabideak modulua, produkzioa kudeatzeko modulua …

Modulu guzti hauek elkarkonektaturik daude eta datu base komun bat konpartitzen dute, horrela sortutako datuen koherentzia eta integrazioa garantizatzen da.

Produktu hauek modularrak izateak, sistema etapatan ezartzeko aukera ematen du, horrela, organizazioan inpaktu orokorra gutxitu egingo da, aurreko sistemen trantsizioa erraztuz. Normalean, martxan jartzen den lehen modulua finantzena da eta gero besteak ezartzen joango dira, enpresa bakoitzak duen berezitasunei begiratuz.

ERP-aren oinarrizko sistema, beste moduluei plataforma bezala baliotzeko, aplikazio tekniko eta behar den arkitekturarekin osaturik dago. Sistema bera kontrolatzeko kudeaketa tresnak ditu (errendimendua, beste aplikazio eta beste sistemekin komunikazioa, …) adibidez bere datu basea.

* **Finantza modulua.**

Finantza modulua, enpresako kontabilitateaz eta finantza kudeaketaz arduratzen da. Oinarrizkoa den modulu bat da ERP sisteman, beste moduluekin guztiz integraturik dagoelako.

Dituen funtzio anitzen artean hurrengoak aipa daitezke:

* Enpresako eragiketen kontabilizazioa.
* Balantzeak eta emaitzen kontuak egitea.
* Aurrekontuak, txostenak eta desbiderapen analisiak egitea.
* Diruzaintza kudeaketa (ordainagiriak eta ordainketak kontrolatzeko fluxuak, kontu korronteen kudeaketa, kreditu lerroak eta deposituak, …).
* Aktiboen kudeaketa.

Modulu honek enpresa bateko kudeaketa departamendurako beste funtzio zehatz batzuk eskaintzen ditu:

* Fakturazioa.
* Zergen balorazioa.
* Diruaren kudeaketa eta ordaindu gabekoen erreklamazioak.
* **Salmenta modulua.**

Salmenta modulua, enpresak bezeroarekin duen erlazioarekin arduratzen da, jarduera aurre komertzial guztietan laguntza emanez (kontaktuak, aurrekontuak, …) eta salmenta ondoren (entrega, faktura, itzulketak, …).

Eskaeren kudeaketa eta konfigurazioa errazten du, baita ere distribuzio logistika, entrega prestaketa, espedizio eta garraioa.

Funtzionamendu egokia edukitzeko, salmenta modulua, biltegia, logistika, finantza modulua, produkzioa, eta abarrekin integraturik egon behar da.

* **Hornikuntza modulua.**

Enpresa bateko hornikuntza prozesua, materialen kudeaketa eta hornitzaileekin dagoen erlazioa da.

Modulu hau oinarrizko datu base bitan eusten da: materialen datu basea eta hornitzaileen datu basea.

Hornikuntza moduluak, hornitzaileei egiten zaien eskaeren plangintza errazten du, enpresak dituen erosketa beharrizanen arabera.

Modulu honetan, hornitzaileen erregistroa ere kontsultatzeko aukera dago eta egin diren materialen mugimenduak.

Orokorrean, hornikuntza moduluak erosketa prozesu guztiei soportea eman behar die. Adibidez: hornitzaile eta tasa kudeaketa, eskaeren prozesuen kontrola, produktuen kudeaketa, zerbitzuak, hornitzeko kontratua, …

* **Produkzio modulua.**

Produkzio modulua, enpresa bateko produkzio katean erabiltzen diren material eta zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen da. Baita ere erabiltzen dituen errekurtsoekin (makinak, tresna, pertsonala).

Modulu honek, material eta errekurtsoen edukiera errazten du, muntaia edo fabrikatzeko aginduak emanez eta fabrikatzeko sistema ezberdinetako berezitasun zehatzetara egokituz.

Material stockaren kudeaketa ondo eramateko, modulu hau hornikuntza moduluarekin guztiz integratuta egon behar da.

* **Giza baliabideen modulua.**

ERP bateko giza baliabideen moduluak, erakunde bateko langileekin erlazionaturik dagoen informazioa kudeatzen uzten du (datu pertsonalak, hartutako formakuntza, esperientzia, okupazioa, soldata, ibilbide profesionala, oporrak, gaixotasun bajak, sariak, isunak, …). Egiten dituen funtzio anitzen artean, hurrengoak aipatu daitezke:

* Antolamendu egituraren definizioa.
* Pertsonalaren beharrizanen planifikazioa.
* Pertsonalaren aukeraketa (ebaluaketa frogen kudeaketa, curriculumaren erregistroa, …).
* Produkzio moduluarekin loturik dagoen presentzia kontrola (lan txandak eta ordutegien kudeaketa, oporrak , baja eta baimenen kudeaketa, …).
* Pertsonala kontratatzeko soportea (kontratu ezberdinen erregistro eta aldaketak).
* Prestakuntza jardueren kudeaketa.
* Errepresentazio eta desplazamendu dietek sortutako gastuen erregistroa.
* Nomina laguntzak.
* Beste modulu batzuk, …
  + 1. **Erabiltzaileak: ohikoak, kontaktuak, bezeroak.**

Oso garrantzitsua da ERP batek erabiltzaileen formakuntza plan bat edukitzea. ERP berriaren erabilera txarrak produktibitatean eragina izan dezake, kudeaketa softwareak emandako aukera guztiak ez direlako aprobetxatzen.

ERP batek ematen dituen funtzionalitate guztiei etekinak ateratzeko, erabiltzaileak behar dituzten ezagutza guztiak garatu behar dituzte, eraginkortasun onenarekin errekurtsoak erabiltzeko. Hau ez bada lortzen, epe ertain edo luzera konturatuko gara gure ERP-ak ez dituela hasieran jarritako itxaropenak bete.

Horregatik oso garrantzitsua da ERP bat ezartzeko orduan egingo den inbertsioan, erabiltzaileen formakuntza eta gure kudeaketa sistema eguneratuta edukitzeko behar diren errekurtsoak aintzat hartzea. Mantenu kontratu eta eguneratzeak bezain garrantzitsua da, erabiltzaileen formakuntza.

Erabiltzailearen formakuntza ezin da gastu bat bezala hartu, alderantziz, zenbat eta ezagutza gehiago eduki produktibitatea handiagoa izango da. Baina ez bakarrik martxan jartzen denean, produktuaren bizi osoan, eguneratzeak eta arau berriak daudelako.

Erabiltzaileen datuak kontrolatzeko modulu bat sortu daiteke, adibidez kontaktuen informazio guztia lortzeko. Enpresa kontaktuak ez dute enpresaren informazioa bakarrik edukiko, baita beraien partaideena ere. Datu pertsonalak ere kontutan hartuko dira. Bai erabiltzaile arruntena, bai kontaktuena eta bai bezeroena.

Adibidez modulu honetan bezeroaren deiak erregistratu daitezke, zergatik egin den deia, bezeroa zenbat alditan etorri den enpresara, kontsulta teknikoak, …

* 1. **Enpresa kudeaketarako behar diren zerrenda eta dokumentuak**

Enpresa kudeaketarako behar diren dokumentuak, enpresa eta erakundeen barne kudeaketa modeloa erregulatzen dituzten tresna teknikoak dira eta erakundearen esparru osoan kalitatea kontrolatzen laguntzen dute. Baita ere, enpresarekin erlazionaturik dagoen guztia.

Ohikoenak hauek dira:

* MOF: Manual de Organización y Funciones.
* ROF: Reglamento de Organización y Funciones.
* TUPA: Texto único de procedimientos Administrativos
* PEI: Plan estratégico Institucional
* MAPRO: Manual de Procedimientos Administrativos, Operativos.
* Directrices Institucionales (Historia, Misión Visión, Objetivos, Códigos de ética, Buen gobierno RSE, …).
* Recursos Humanos y Comunicación Interna.
* Relaciones Exteriores y Comunitarias.
* SHMA: Seguridad Higiene y Medio Ambiente
* Responsabilidad Medio Ambiental: Todas las acciones estratégicas de la empresa así como las iniciativas que busquen su mejor desempeño y éxito en la gestión deben ser debidamente descritas a través de documentos que sirvan como herramientas de trabajo cotidiano y que estandaricen la calidad de cada acción y/o iniciativa
  1. **Ariketak: ERP eta CRM**

1.Zatia: **(Binaka burutzeko lanak)**

1. Bilatu Interneten gaur egungo merkatuan dauden ERP-CRM sistema desberdinak. Zerrendatu aurkitutakoak eta zehaztu, libreak diren ala ez, prezioak, modularrak diren…
2. Talde bakoitzari “1 zatian” aurkitutako ERP-CRM bat emango zaio. Kudeaketa sistema horren inguruan lan bat burutu beharko da. Azaldu sakon emandako ERP-a, dituen ezaugarriak aipatuz.
3. Adierazi nolako izan beharko litzatekeen instalazioa zuen enpresan ( zuen enpresa: 200 langilez osatua, enpresak sortzen duen produktua zuek aukeratu.)

2.Zatia **(Aurreko talde bakoitzetik kide bat hartuz hiruko taldeak osatu) Talde bakoitzean analizatzeko 3 Kudeaketa sistema edukitzeko:**

1. Konparatu aurreko ariketan aurkitutako ERP-CRM sistema desberdinak, beraien berezitasun eta baldintzen arabera eta aukeratu argudiatuz ERP-CRM sistema bat.