

## **AEC 2**

Sistemas integrados de información industrial

**Alexander Sebastian Kalis**

Departamento de Ingeniería Industrial  
UDIMA

Profesoras responsables: Jackeline Spinola y María Aurora Martínez  
4 de mayo de 2024

# Índice

<b>1. Parte 1. Evaluación de sistemas CRM</b>	<b>2</b>
<b>2. Parte 2. ERP y SCM</b>	<b>2</b>
2.1. Introducción . . . . .	2
2.2. Origen de la información . . . . .	2
2.3. Descripción de la empresa . . . . .	2
2.4. Proceso de selección del ERP . . . . .	2
2.5. Aspectos clave de la implementación . . . . .	2
2.6. Beneficios obtenidos . . . . .	2
2.7. Desafíos superados . . . . .	3
2.8. Lecciones aprendidas . . . . .	3
2.9. Conclusión . . . . .	3

# **1. Parte 1. Evaluación de sistemas CRM**

Link al vídeo de la presentación: [https://www.youtube.com/watch?v=xAHZi9\\_x\\_Y0](https://www.youtube.com/watch?v=xAHZi9_x_Y0)

## **2. Parte 2. ERP y SCM**

### **2.1. Introducción**

Este informe presenta el caso de éxito de la implementación del sistema ERP en la empresa Fulton & Roark, destacando el proceso seguido y los resultados obtenidos, con base en información obtenida de ERP Focus.

### **2.2. Origen de la información**

La información para este estudio de caso se obtuvo de la página web ERP Focus, específicamente del artículo sobre implementaciones exitosas de ERP. Este recurso es reconocido por su enfoque en soluciones tecnológicas empresariales y estudios de caso detallados. (Fuente: [www.erpfocus.com](http://www.erpfocus.com))

### **2.3. Descripción de la empresa**

Fulton & Roark es una empresa con sede en Carolina del Norte, EE.UU., especializada en la producción y venta de productos de aseo para hombres. Con un crecimiento acelerado en ventas año tras año, la empresa necesitaba una solución robusta para gestionar sus operaciones crecientes eficientemente.

### **2.4. Proceso de selección del ERP**

La empresa utilizaba inicialmente hojas de cálculo y software contable básico, lo que se volvió insuficiente debido al crecimiento exponencial. La selección de NetSuite ERP se realizó considerando su capacidad de integración total de operaciones y su escalabilidad, factores críticos para soportar el crecimiento futuro.

### **2.5. Aspectos clave de la implementación**

La implementación de NetSuite ERP tomó tres semanas, durante las cuales se migraron datos de sistemas anteriores y se capacitó al personal en el uso del nuevo sistema. La rápida implementación fue posible gracias a la preparación y planificación detallada, además del apoyo constante del proveedor.

### **2.6. Beneficios obtenidos**

La implementación del ERP permitió a Fulton & Roark:

- Incrementar sus ventas en un 50 % anual sin aumentar el personal.
- Mejorar la precisión en la gestión de inventarios y costos, lo cual fue crucial para el aumento de la rentabilidad.
- Reducir la dependencia de contadores externos, optimizando así los costos operativos.

## **2.7. Desafíos superados**

El principal desafío fue la resistencia al cambio por parte de los empleados acostumbrados a sistemas anteriores. Se superó mediante sesiones intensivas de capacitación y demostraciones de los beneficios directos del nuevo sistema en su trabajo diario.

## **2.8. Lecciones aprendidas**

La experiencia destacó la importancia del compromiso del liderazgo y la necesidad de una comunicación efectiva durante el proceso de cambio. La adaptabilidad y el apoyo continuo fueron clave para el éxito de la implementación.

## **2.9. Conclusión**

El caso de Fulton & Roark ilustra cómo una implementación de ERP bien ejecutada puede transformar fundamentalmente las operaciones comerciales, apoyando el crecimiento y mejorando la eficiencia en todas las áreas de la empresa.