

A dark blue vertical bar on the left side of the page. A blue arrow points to the right from the bar, containing the text 'SGE'.

SGE

Práctica 4

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS ERP-
CRM

Several thin, curved lines in dark blue and light grey originate from the bottom left and sweep upwards and to the right.

Álvaro Manuel Navarro Cruz

2º DAM
29/11/2024

Índice

Introducción (↑).....	3
1.- Plan de soporte: Manuales (↑).....	4
1.1.- Ventas	4
1.2.- Compras.....	4
1.3.- Comercial.....	5
2.- Plan de soporte: Formación (↑)	6
3.- Plan de soporte: Infraestructura (↑)	7
4.- Plan de soporte: RRHH (↑)	7
5.- Plan de mantenimiento: Manuales (↑)	8
6.- Plan de mantenimiento: Formación (↑).....	9
7.- Plan de mantenimiento: Infraestructura (↑).....	10
8.- Plan de mantenimiento: RRHH (↑).....	11
9.- Valoración Personal (↑).....	12
10.- Bibliografía.....	13

Introducción

En esta práctica se pretende realizar un plan completo de soporte y mantenimiento para el ERP Odoo Community Edition, contemplando los recursos para llevarlos a cabo: Manuales, Plataformas de enseñanza online, herramientas de edición de vídeo, centralitas para soporte telefónico, teleoperadores, etc.

1.- Plan de soporte: Manuales

En esta empresa, se proporcionará a los trabajadores determinados manuales para que sepan realizar las acciones pertinentes necesarias para el correcto desempeño de su puesto de trabajo.

Los manuales de los que dispondrán, dependiendo de su departamento serán:

1.1.- Ventas

1 – Creación de Clientes: En este manual se proporcionarán los conocimientos necesarios para la creación de clientes en la plataforma, especificando paso por paso cada acción necesaria de manera visual, adjuntando imágenes del proceso.

2 – Creación de Contactos: En este manual se especificarán los pasos a seguir para la creación de contactos que tendrá la empresa.

3 – Creación de Categorías de Artículos y Productos: En este manual, se enseñará al empleado los pasos necesarios para la creación de categorías, que englobarán los diferentes productos, como pueden ser las suscripciones, los distintos tipos de entradas disponibles para cada museo, etc.

4 – Realizar Ventas: Manual en el que los usuarios aprenderán el proceso completo para realizar una venta, desde la creación del presupuesto hasta la programación del envío.

5 – Devolver Ventas: Si el cliente decide devolver los productos vendidos, este manual ayudará al usuario a poder realizar el proceso de devolución completo.

1.2.- Compras

1 – Crear Proveedores: Manual destinado a aportar conocimientos de creación de proveedores a los usuarios, que proporcionarán los artículos necesarios para las transacciones correspondientes del equipo de ventas.

2 – Crear Presupuestos de Compras: Mediante este manual, los empleados estarán capacitados para realizar presupuestos de compras a los proveedores antes creados.

1.3.- Comercial

1 – Crear Iniciativas: Manual que proporcionará al usuario los conocimientos necesarios para realizar el proceso de Iniciativa, desde su creación, pasando por la transformación en presupuesto y finalizando con la ganancia/pérdida de la misma. Incluirá, de manera adicional, los pasos para añadir actividades a la iniciativa, capacitando al usuario a programar reuniones, llamadas o envíos de correos electrónicos.

2.- Plan de soporte: Formación

Adicionalmente de los manuales antes descritos, la empresa proporcionará cursos de formación tanto presencial como telemática impartidas en horario laboral y utilizando video-tutoriales y herramientas a modo de cuestionarios para asegurar el correcto desempeño del trabajador.

Independientemente de su departamento, todos los empleados deberán realizar cursos de:

1 – Módulo de Compras: En el que aprenderán los pasos necesarios para la creación de proveedores y la realización de compras.

2 – Módulo de Ventas: En el que aprenderán los pasos necesarios para la creación de clientes y la realización de ventas.

3 – Módulo de CRM: En el que aprenderán los pasos necesarios para la creación de Iniciativas y estrategias de marketing.

4 – Módulo de Inventario: En el que aprenderán a organizar los recursos de la empresa en sus determinados almacenes.

3.- Plan de soporte: Infraestructura

En cuanto a la infraestructura necesaria para la creación y almacenaje de manuales y formación, la empresa necesitará de herramientas como:

- 1 – Paquete Office:** Para la creación de Manuales escritos.
- 2 – Microsoft Clipchamp:** Para la creación de video-tutoriales.
- 3 – Plataforma Web:** Para la plataforma de cursos de formación, que dispondrá de los video-tutoriales y de los cuestionarios pertinentes a cada formación.

4.- Plan de soporte: RRHH

Para disponer de manuales, formación y gestionar la infraestructura necesaria, la empresa contará con personal cualificado que se encargará de desarrollar y mantener el contenido a utilizar por el trabajador.

Las necesidades de la empresa serán cubiertas con:

- 1 – Personal para crear manuales.
- 2 – Personal para realizar video-tutoriales.
- 3 – Personal encargado del desarrollo y mantenimiento de la plataforma Web.
- 4 – Personal encargado de la supervisión del correcto desempeño de los trabajadores a lo largo de su recorrido en la plataforma.
- 5 – Formadores especializados que impartirán los cursos presenciales en la empresa y realizará un seguimiento de las dudas que puedan tener los usuarios de la plataforma.

5.- Plan de mantenimiento: Manuales

En cuanto a la configuración de la plataforma por parte del administrador, se proporcionarán manuales específicos para cada tarea, que se deberán realizar desde un primer momento para que los trabajadores puedan realizar sus funciones de manera fluida.

Los manuales proporcionados serán:

1 – Instalación y configuración del sistema: Manual que contendrá la información relacionada a la creación de la Base de Datos, inicialización del sistema, etc.

2 – Creación de Usuarios: Manual encargado de aportar los conocimientos necesarios para la creación de usuarios que utilizarán la plataforma, estableciendo los permisos pertinentes de los mismos a cada módulo y estableciendo la contraseña de acceso para cada uno.

3 – Creación de Almacenes: En este manual se proporcionarán los conocimientos necesarios para la creación y configuración de almacenes.

4 – Creación de Departamentos y Empleados: Manual destinado a la creación de departamentos y empleados, asignando responsables a cada departamento y encapsulando a cada trabajador en su sector correspondiente.

5 – Creación de Modelo de Reclamaciones: En este manual, se especificará cómo crear modelos de reclamaciones.

6.- Plan de mantenimiento: Formación

El administrador desempeña un rol clave en la gestión y mantenimiento de los recursos de la empresa. Para garantizar que dispone de los conocimientos necesarios que le permita cumplir con sus funciones de manera efectiva, se implementará, en modalidad online y presencial, un plan de formación específico, que incluirá los siguientes cursos:

1 – Formación del Sistema: Se incluirán una serie de módulos relacionados con la plataforma, como pueden ser:

- 1- Instalación y Gestión de la Plataforma.
- 2- Instalación de Módulos y su funcionamiento.
- 3- Mantenimiento de Contenidos.
- 4- Resolución de Problemas.

2 – Seguimiento y Evaluación: Capacitará al Administrador a realizar un correcto seguimiento de los empleados y el desempeño de los mismos en sus puestos de trabajo. Consistirá en realizar Evaluaciones periódicas a los empleados.

7.- Plan de mantenimiento: Infraestructura

La infraestructura necesaria para poder proveer al administrador de las herramientas que deberá dominar para poder ejercer sus funciones, deberá ser, en primer lugar, una plataforma digital, que será la misma que para los empleados, pero dispondrá de un apartado específico al iniciar sesión como administrador.

En la plataforma, el Administrador encontrará los manuales para descargar en formato PDF, además de los cursos de formación desarrollados anteriormente en formato digital.

Dichos manuales y cursos, estarán almacenados en un Servidor con servicio en la nube (AWS S3).

Para finalizar, se necesitarán aulas de formación presencial para impartir los cursos de esta manera, necesitando equipos de Proyección, un dispositivo portátil (Notebook) o de sobremesa (PC) y acceso a internet para conexión con la plataforma.

8.- Plan de mantenimiento: RRHH

Para dar soporte al Administrador a lo largo de su aprendizaje, debemos contar con la ayuda de personal cualificado para según qué tarea. Siendo de vital importancia, el personal seleccionado para estas responsabilidades será:

1 – Experto en Sistemas de Gestión Empresariales: Encargado de impartir los cursos relacionados con la formación del sistema y su configuración. Con su ayuda, el Administrador adquirirá los conocimientos necesarios para gestionar el ERP de manera efectiva.

2 – Especialista en Sistemas de Gestión de Aprendizaje: Se encargará de proporcionar al Administrador los conocimientos necesarios para abordar los problemas relacionados con la plataforma a disposición del mismo, además de los empleados.

3 – Especialista en RRHH y Desarrollo: Su función será proveer al Administrador de conocimientos para realizar seguimiento de sus empleados, aportarle enseñanzas sobre métodos de evaluación y métodos para mantener una correcta comunicación con los trabajadores.

9.- Valoración Personal

El desarrollo de esta práctica me ha ayudado a conseguir un enfoque empresarial tanto de la mano del empleado como del administrador en un entorno actual, teniendo en cuenta las herramientas vistas en esta asignatura a lo largo del trimestre, como son los ERP.

Me ha servido para analizar los requisitos necesarios para el correcto desempeño de las funciones pertinentes en una empresa por parte de todos los escalafones, desde el administrador hasta el empleado.

Es curioso que, sobre el papel, parece insignificante la cantidad de contenido requerido para cumplimentar estas necesidades, sin embargo, al profundizar, uno se da cuenta de que unas pocas líneas escritas en un documento de texto, en la realidad se extrapola a una inversión enorme de recursos, tanto monetarios como humanos, para llevar a cabo todo lo redactado.

Para finalizar, me gustaría añadir que he encontrado esta práctica atractiva, aunque en un primer momento fuese algo enrevesada, al no tener una idea muy clara de lo que se requería para la misma. Considero que es un trabajo de redacción y observación, ya que debemos tener en cuenta tanto papeles básicos como es el caso de los empleados, como papeles fundamentales como es el caso del administrador.

10.- Bibliografía

Grupo Studium ([↑](#))

1. *Pablo González Núñez, Sistemas de Gestión Empresarial (Práctica Tema 4).*

Publicado en [Grupo Studium](#).

Recuperado:

https://campustudium.com/pluginfile.php/2254/mod_resource/content/6/Tema%204%20-%20Implantaci%C3%B3n%20de%20sistemas%20ERP-CRM%20-%20Pr%C3%A1ctica.pdf

Último acceso (19/11/2024).