

# **Actividad 1 - Gestión Organizacional-ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales)**

**Tecnologías de Información para los  
Negocios**

**Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez**

**Alumno: Jonathan Oswaldo Cardenas Garcia**

**Fecha: 16-octubre-2023**

## Tabla De Contenido

Tabla De Contenido .....	2
Introducción .....	3
Descripción .....	4
Justificación .....	5
Desarrollo.....	6
Datos del negocio.....	6
Investigación .....	7
ERP: Odoo .....	7
Ventajas.....	7
Desventajas .....	8
CRM: Hubspot.....	9
Ventajas.....	9
Desventajas .....	10
KMS: Helpjuice .....	11
Ventajas.....	11
Desventajas .....	11
Chatbot: Freshchat .....	11
Ventajas.....	11
Desventajas .....	11
Propuesta de implementación .....	12
Conclusión .....	17
Referencias.....	18

## **Introducción**

En la era de la digitalización y la eficiencia empresarial, las organizaciones buscan constantemente maneras de optimizar sus operaciones comerciales y mejorar la calidad de sus servicios. En este contexto, la empresa "DigitalDreams" se encuentra en un gran problema, este está en la que la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) se presenta como una oportunidad inigualable para potenciar sus procesos de ventas y alcanzar un nuevo nivel de competitividad en el mercado. En este trabajo, exploraremos cómo el software Odoo se ve como una herramienta esencial para lograr esta transformación en DigitalDreams, mejorando su gestión de ventas, optimizando la toma de decisiones y potenciando la satisfacción del cliente. A lo largo de este trabajo, veremos una investigación sobre los fundamentos, los beneficios y los desafíos de la adopción de un ERP y algunas otras tecnologías en el entorno empresarial, específicamente en el contexto de DigitalDreams y en los procesos antes seleccionados.

## **Descripción**

Odoo ofrece una solución integral para todas las gestiones que debe hacer una empresa. Se trata de un software ERP que se puede personalizar mediante sus diferentes módulos y que se amolda a las necesidades de cada cliente.

Permite automatizar cantidad de procesos para ahorrar tiempo y costes, de forma que aumente la productividad en la compañía. Además, es muy sencilla de usar y accesible para todo tipo de usuarios.

Odoo se ha convertido en uno de los gestores para empresas más populares del mercado. Es porque arroja una serie de ventajas que suman atractivo al producto y que lo hacen interesante para compañías de todos los tamaños.

Una de las desventajas más notables en Odoo es que tendremos menos facilidad para efectuar cambios, obtener extras o variar los módulos. No es porque sea un protocolo complejo, sino porque los precios pueden ser bastante más elevados en estos casos y contrarrestar el beneficio que proporciona el accesible presupuesto inicial. (Burgos, P, 2023).

## **Justificación**

El uso de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) en una empresa de ventas de tecnología, como "DigitalDreams," se presenta como una estrategia esencial para optimizar los procesos y mejorar la gestión en múltiples aspectos. En el caso específico de la implementación del software Odoo, se abren nuevas perspectivas y oportunidades para alcanzar niveles de eficiencia. Se presentan ventajas y desventajas de usar un ERP como Odoo en una empresa de ventas de tecnología.

### **Ventajas de utilizar un ERP (Odoo)**

- Integración de procesos: Un ERP como Odoo permite consolidar todos los aspectos de las operaciones comerciales en un único sistema. Esto incluye ventas, inventario, gestión financiera, compras y más.
- Mejora en la toma de decisiones: La disponibilidad de datos y paneles de control personalizables permite tomar decisiones más informadas.
- Automatización de tareas repetitivas: Odoo automatiza tareas rutinarias, como la gestión de inventario, la generación de informes y la facturación.
- Mejora en la gestión de inventario: Un sistema ERP ayuda a controlar el inventario de manera más efectiva, evitando la falta de productos o el exceso de existencias.
- Mayor satisfacción del cliente: Con información precisa y acceso a historiales de clientes, los representantes de ventas pueden brindar un mejor servicio.

## **Desarrollo**

### **Datos del negocio**

La propuesta va enfocada a la mejora del proceso de venta y solicitud de un armado de un equipo de cómputo de una empresa de computación llamada DigitalDreams (inventada) para la mejora de estos procesos se hará uso de herramientas de ERP como lo es Odoo para lograr organizar y ver el proceso completo por el cual pasan estas solicitudes, el proceso es sencillo, la venta de equipos de cómputo, periféricos, software, etc. Este proceso visto con una visión de mejora del proceso, evolucionándolo y adaptándolo a un entorno digital.

## **Investigación**

### ***ERP: Odoo***

#### ***Ventajas***

- Es una solución intuitiva y cómoda a la hora de trabajar con ésta. Su interfaz facilita el uso y aprendizaje de la herramienta con el objetivo de que el usuario consiga con un proceso simplificado lo que en otros ERPs requiere más tiempo, pasos y dificultad.
- Es completamente personalizable lo que permite adaptarlo a las necesidades de la empresa.
- Es escalable. Odoo permite crecer al ritmo de la empresa, es decir, si se requieren nuevos módulos o funciones, estos pueden ser creados de acuerdo a las necesidades concretas del cliente.
- Multiplataforma, Fácil uso. Es una herramienta que permite el acceso desde cualquier sistema operativo y dispositivo mientras tengamos conexión a internet, y que mejora en cada nueva versión.
- La configuración del sistema y los datos están seguros en la nube con diversas copias de seguridad en diferentes zonas geográficas eliminando así, la pérdida de información en caso de presentarse algún imprevisto grave.
- No es una herramienta costosa en comparación con otras empresas del mercado. Además, se paga por usuario y por módulo instalado.
- Su lenguaje de programación es Python, lo que permite crear módulos y funcionalidades adicionales si conocemos este lenguaje y la forma de hacerlo.

- Tiene una gran comunidad detrás, numerosa y activa, que ofrece mejoras, funciones y la detección de errores para poder solucionarlos. Asimismo, contamos con el apoyo de la misma a la hora de resolver alguna duda con respecto al uso de este software.
- Cuenta con muchos usuarios (más de 7 millones)
- Cuenta con sus dos versiones, la SaaS Enterprise y la On Demand Community. La SaaS funciona mediante la nube y la On Demand lo hace en local.
- Dispone de Education Program, a través del cual podremos realizar cursos gratuitos e ir aprendiendo a utilizar los diferentes módulos.
- Se publican módulos, actualizaciones y nuevas versiones oficiales (cada 12 meses)  
Estas mejoras, son testeadas y validadas por la comunidad y por los partners oficiales de Odoo garantizando la seguridad y el funcionamiento de todas ellas antes de ofrecerlas para la descarga pública. Posteriormente disponen de mantenimiento y actualizaciones por sus desarrolladores para mantenerlas seguras y estables.

### ***Desventajas***

Como punto negativo, podemos destacar que con Odoo realizar una implantación tiene sus grados de dificultad, sobre todo si estamos tratando de hacer una implantación a nivel local. Respecto a su ventaja competitiva que es su precio, ésta, puede verse afectada al momento de requerir muchos extras o aplicaciones, llevando a que el precio final se incremente un poco más de lo esperado.

(Kaizen, 2022).



## ***CRM: Hubspot***

### ***Ventajas***

- Mejora tu proceso comercial al unificar la información de marketing, ventas y atención al cliente: HubSpot es un software que se ha dado a conocer como una solución “Todo en uno”, o sea que tiene soluciones ideales para optimizar las actividades de tus equipos de marketing, ventas y atención al cliente. Si sabes combinar adecuadamente sus módulos (también llamados Hubs), puedes conseguir un proceso más eficiente.
- Automatizaciones para optimizar tus procesos: Para vender más necesitas poder optimizar el tiempo de seguimiento y atención que tienes con cada prospecto o cliente. Por eso, las automatizaciones son de las ventajas más fuertes de HubSpot.
- Puedes vincular HubSpot directamente con tu email: Es posible vincular HubSpot con Gmail u Outlook, lo cual trae una gran optimización para ventas, en sus tareas de seguimiento. Lo mejor es que es más sencillo sincronizar la información con tu CRM.
- Tiene funcionalidades básicas gratuitas: Una de las razones por las que HubSpot es tan popular es por su CRM gratuito con el que puedes almacenar información de contactos, darles seguimiento, mandarles correos y gestionar un pipeline para saber en qué fase del proceso de compra se encuentran.
- Puedes escalar las funcionalidades paulatinamente: Este software es muy bueno para empresas de todos los tamaños, ya que puedes ir escalando en funcionalidades según lo necesite tu equipo.

### *Desventajas*

- Los precios pueden elevarse: Es cierto que las funcionalidades básicas de HubSpot son gratis, pero también es verdad que este software puede costar más de lo esperado. Sobre todo si tu empresa comienza a crecer y necesitas más funcionalidades para aprovechar al máximo esta herramienta.
- Es difícil de configurar e implementar: Si bien, uno de los puntos fuertes de HubSpot es la cantidad de funcionalidades que permite activar, lo cierto es que una de sus desventajas principales es que puede ser difícil de configurar.
- Los workflows y automatizaciones importantes solo están disponibles a partir del plan Pro: Otra de las desventajas de HubSpot es que no cuenta con automatizaciones o workflows importantes para las versiones más baratas. Muchas empresas acuden a esta plataforma para eficientizar sus procesos, pero no cuentan con el presupuesto para escalar a los planes Pro o Enterprise.
- El CRM puede no ser tan “configurable” para procesos de venta muy específicos: Algunas empresas, sobre todo de gran tamaño, tienen un pipeline de ventas muy específico y utilizan desarrolladores para personalizar su CRM según lo que se necesita para ventas. Sin embargo, con HubSpot, es muy difícil adaptar las funciones del CRM a estos procesos demasiado específicos o complejos.
- Si manejas muchos contactos, con Marketing Hub deberás pagar extra: Muchas empresas comienzan a utilizar el CRM gratuito de HubSpot para probar las funcionalidades, pero cuando quieren aprovechar más beneficios de Marketing Hub, probablemente deban pagar más dinero. (recuperado S/f, 2023)

***KMS: Helpjuice******Ventajas***

- Capacidad de búsqueda
- Facilidad de gestión de categorías
- Capacidad de solicitar personalización se ve muy favorecida
- Cumple con todas las solicitudes de forma rápida y perfecta.

***Desventajas***

- La exportación de artículos podría mejorarse
- No se puede exportar documentos en word
- Elección del tamaño de fuente o consistencia
- Edición de tipo de palabra para artículos (Sánchez, M, 2022).

***Chatbot: Freshchat******Ventajas***

- Agradable variedad en planes de suscripción
- Funciones avanzadas
- Montones de plantillas de chatbot atractivas
- Plan gratuito disponible
- Navegación fácil

***Desventajas***

- Sin comprobador de errores ortográficos
- Manejar más de 1 cuenta al mismo tiempo es confuso
- Sin funciones de comunicación de video
- Esporádicamente, largos tiempos de carga de la herramienta (LiveAgent, 2023).

## Propuesta de implementación

### Figura 1

*Registro en la plataforma y primer entorno de trabajo*



odoo Aplicaciones ▾ Comunidad ▾ Precios Identificarse Pruébalo gratis

## Odoo | Empiece

Acceso instantáneo.

Nombre y apellidos  
Jonathan Cardenas

Email  
jonathan.arqcardenas@gmail.com

Nombre de la empresa  
DigitalDreams

Número de teléfono  
+523111047582

digitaldreams.odoo.com

País  
México


Idioma  
Español

Tamaño de la empresa  
de 50 a 250 empleados

Interés primario  
Soy un estudiante

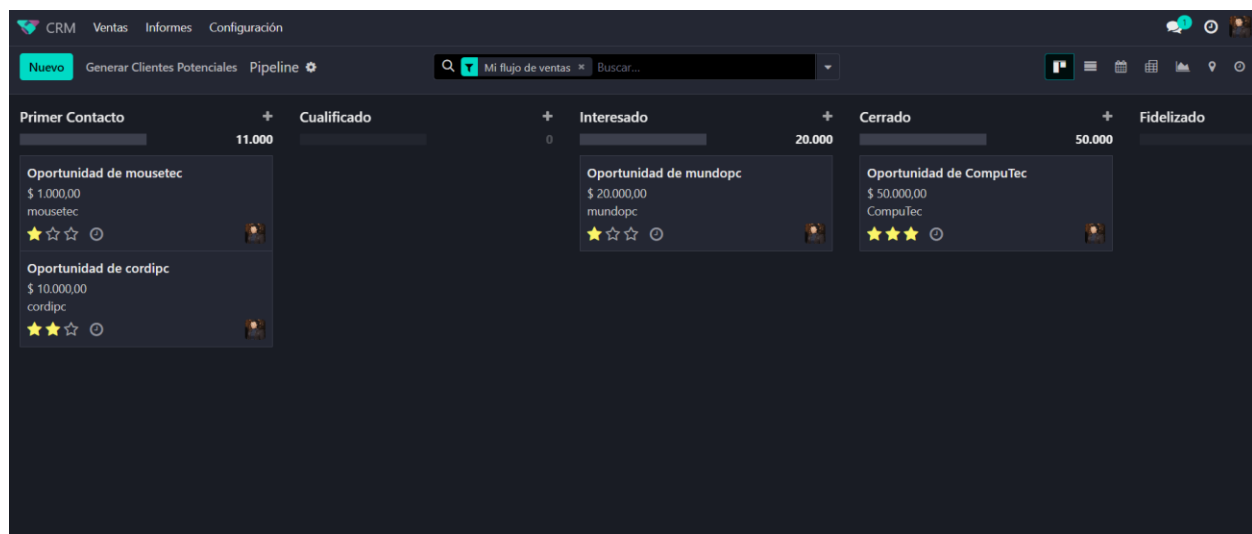
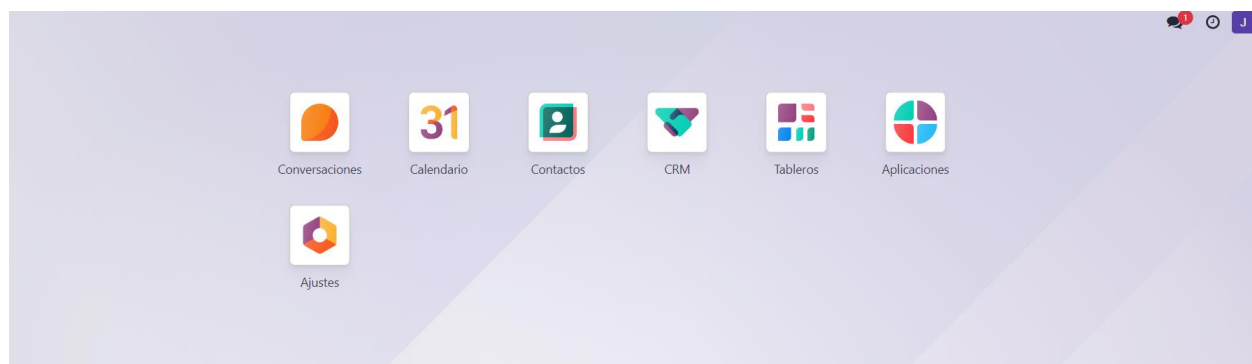
Al hacer clic en **Empieza ahora**, acepta nuestro [Acuerdo de suscripción](#) y [Política de Privacidad](#)

[◀ Cambie la selección de aplicaciones](#) [Empieza Ahora ▶](#)

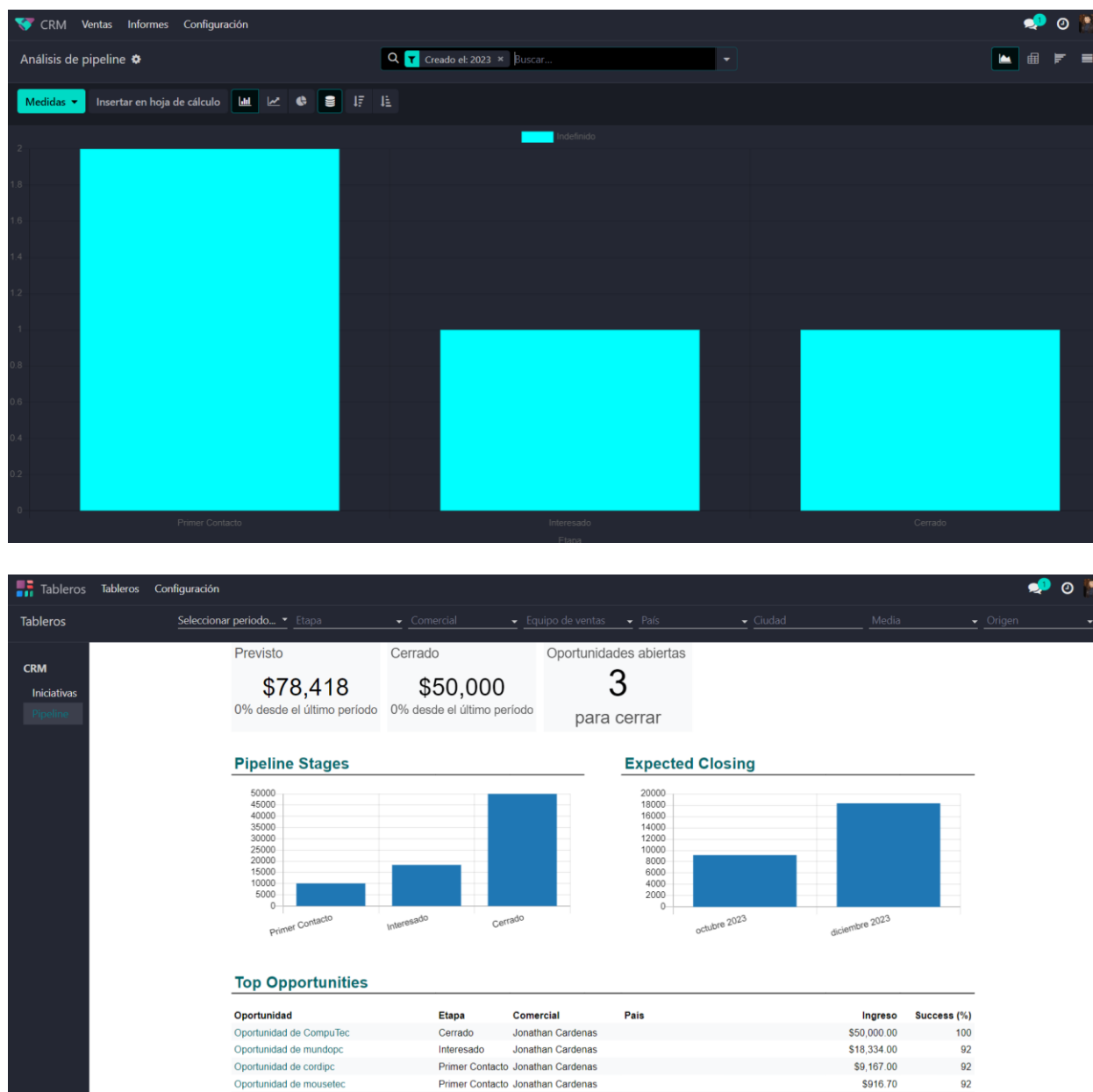


Nür Alsaïd

Con la mayoría de los sistemas, obtienes el 70% de lo que esperabas. Con Odoo, obtienes más de lo que esperabas. Ustedes transformarán el mercado.



*Nota.* Registro en la plataforma con la toma de los datos y vista del primer entorno de trabajo.

**Figura 2***Métricas e Informes*

*Nota.* Métricas e informes que nos proporciona la página conforme a los datos registrados de los clientes.

**Figura 3**

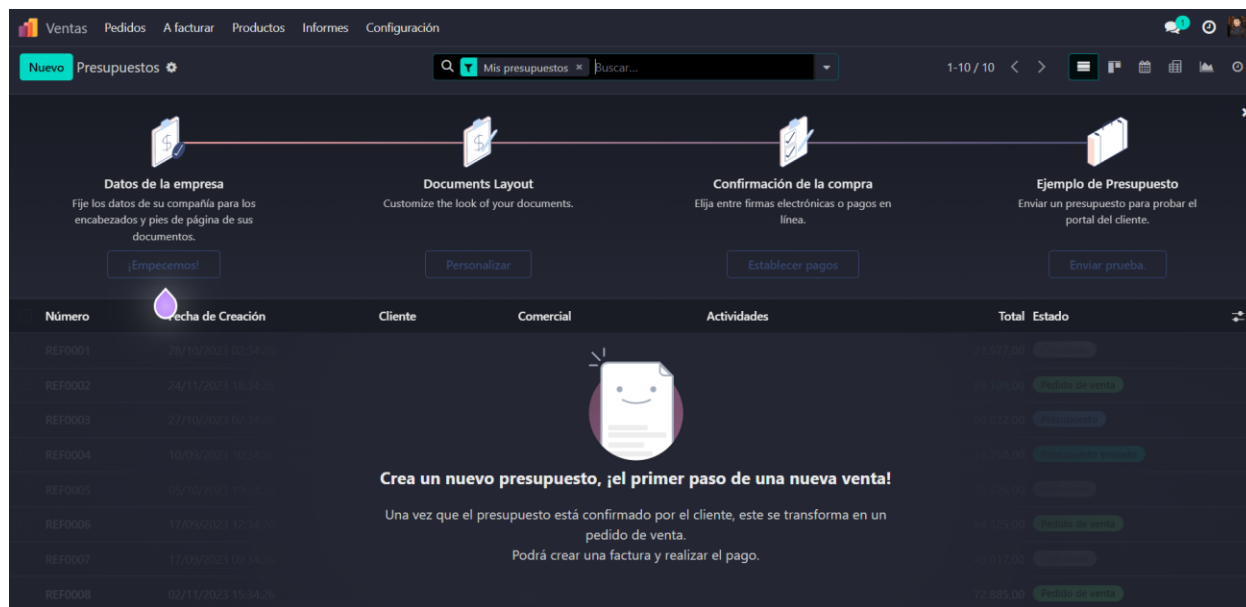
*Implementación de herramientas extras (DHL)*

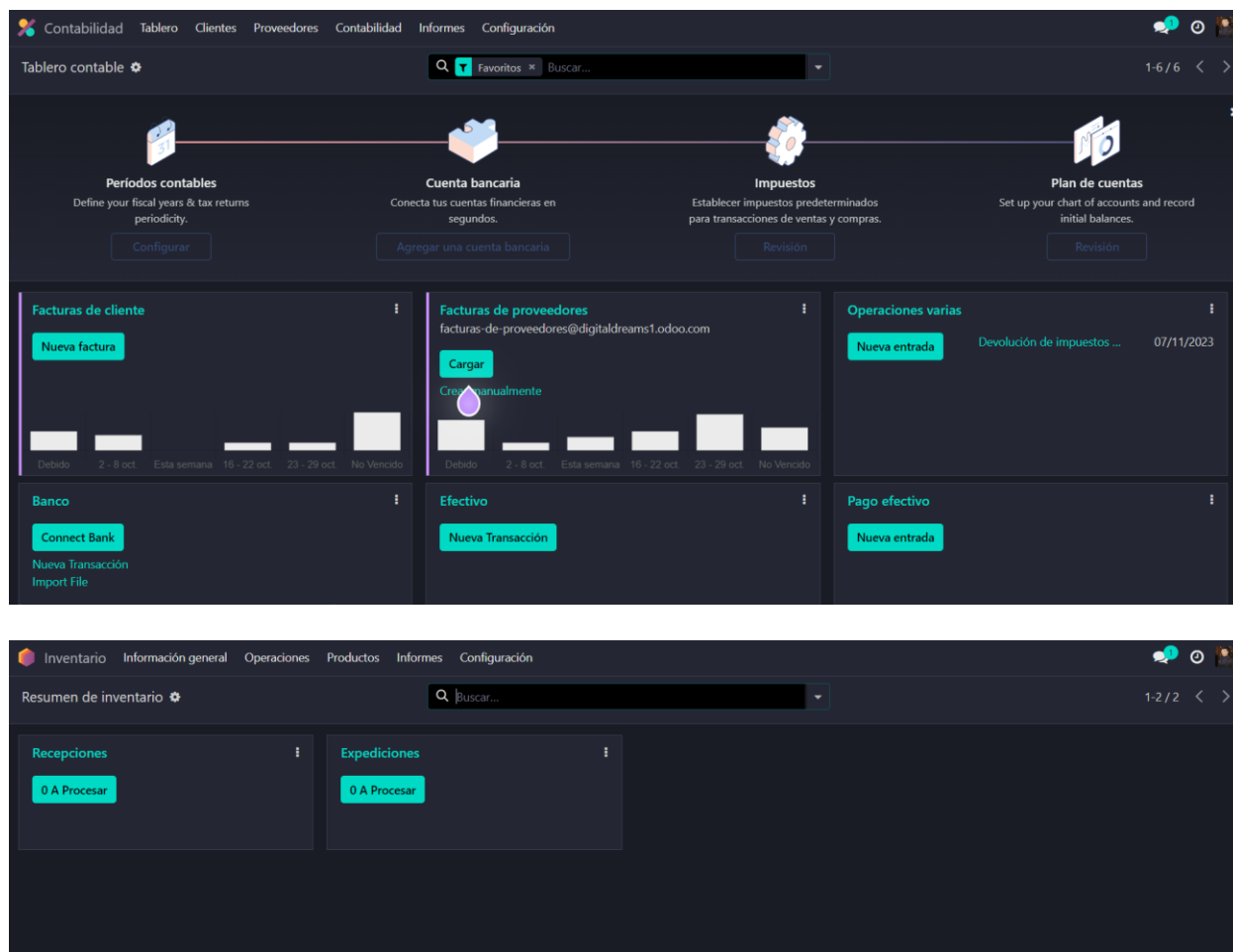


*Nota.* Como parte de la implementación e investigación se agregaron distintas herramientas al proyecto.

**Figura 4**

*Ventas, contabilidad e inventario*





*Nota.* Se agregó el apartado de envíos con DHL, pero al agregarlo se tenían que poner múltiples herramientas más que de igual forma se quería que se probaran como lo son inventario, contabilidad y el área de ventas, se vieron los menús de cada apartado para ver como agregar en cada uno más información en el proceso.



## **Conclusión**

Me gustó mucho la actividad porque una cosa es estudiar el material de manera teórica y otra muy diferente el hacer todo de manera práctica, además que me gusta ver y estarle moviente a este tipo de herramientas, para poco a poco por mera curiosidad poder ver el funcionamiento de las mismas, en esta actividad justo fue el caso, comencé a agregar, agregar y ver cómo funcionan algunos de los complementos y esto me ayudo a imaginarme el cómo estos sistemas pueden complementar cualquier negocio y como pueden ser usados de mejor manera y más eficiente para lograr los objetivos de las empresas o negocio de todos los tamaños, me gusto que fuera fácil de usar y muy intuitivo además de que es muy gráfico y entendiendo el como agregar información en un módulo, editarlo y moverlo para modificar su estado, prácticamente funciona igual muchos de los módulos, el programa te pide la información que requiere y genera lo que se necesita de acuerdo a lo que estas agregando, aparte me imagino la utilidad de los informes para poder tener este control y oportunidad de mejora con datos reales y cuantificables, en si me gusto la actividad y si pensé en múltiples formas de usar estas herramientas.

## Referencias

Burgos, P. (2023, enero 24). Odoo, ventajas y desventajas del software de gestión empresarial. Compras10.top. <https://compras10.top/odoo-ventajas-y-desventajas-del-software-de-gestion-empresarial/>

Ventajas y desventajas de Odoo. (2022, octubre 24). Kaizen. <https://kaizenstep.com/ventajas-y-desventajas-de-odoo/>

(S/f). Com.mx. Recuperado el 15 de octubre de 2023, de <https://www.mailclick.com.mx/hubspot-ventajas-y-desventajas/>

Sánchez, M. (2022, marzo 14). Helpjuice: Gestión de contenidos de manera sencilla (2023)- Comunicare. Comunicare - Agencia de Marketing Online. <https://www.comunicare.es/helpjuice-herramienta-de-base-de-conocimientos-2023/>

Durisinova, M. (2023, marzo 6). Revisión del chatbot de Freshchat. LiveAgent; Quality Unit, LLC. <https://www.liveagent.es/reviews/revisiones-de-chatbots/freshchat/>

Repositorio de GitHub

<https://github.com/CardinalSG/Tecnolog-as-de-Informaci-n-para-los-Negocios.git>