

1.- Soluciones ERP/CRM en la nube

El objetivo de esta actividad es identificar los servicios de soluciones ERP/CRM en la nube.

Busque diez empresas que ofrezcan ERP/CRM en modalidad SaaS.

Ejecutar un proceso de investigación por Internet según búsquedas de los términos SaaS ERP y SaaS CRM para detectar las empresas solicitadas. Hay que tener en cuenta que existen productos que simultáneamente cubren las expectativas de ERP y de CRM, mientras que otros sólo cubren uno de los dos conceptos.

Como ejemplo podemos visitar la web de [Capterra](#), que ofrece descripción, comparativa y opiniones de un gran número de productos software. También existen webs de divulgación que dedican artículos anuales a crear un ranking de ERPs. Puede visitarse, por ejemplo, este [artículo](#) de julio de 2020 o este [otro artículo](#) de los ERPs más usados en 2022 en el mundo y en España.

- **Salesforce**
Ofrece un CRM basado en la nube con diversas funcionalidades de automatización de ventas, servicio al cliente, y marketing.
- **SAP**
SAP Business ByDesign y SAP S/4HANA Cloud son sus soluciones ERP basadas en la nube, dirigidas a medianas y grandes empresas.
- **Oracle**
Oracle NetSuite es una de las principales soluciones ERP en la nube, integrando también capacidades de CRM.
- **Microsoft**
Microsoft Dynamics 365 es una plataforma que combina CRM y ERP, brindando herramientas para ventas, servicio al cliente, finanzas, y operaciones.
- **Zoho**
Zoho CRM es una solución en la nube para la gestión de clientes, ventas, y marketing, con integración a su suite ERP.
- **HubSpot**
Principalmente conocido por su CRM, HubSpot también ofrece funcionalidades para marketing, ventas, y servicio al cliente en la nube.
- **Infor**
Infor CloudSuite ofrece soluciones ERP específicas para diversas industrias, gestionando finanzas, operaciones, y cadena de suministro.
- **Sage**
Sage Intacct y Sage Business Cloud son soluciones ERP en la nube que gestionan finanzas, operaciones y contabilidad.

- **Workday**
Workday ofrece un sistema ERP enfocado en la gestión financiera y de capital humano, todo en la nube.
- **Freshworks**
Freshsales y Freshworks CRM son sus soluciones basadas en la nube, enfocadas en ventas, servicio al cliente, y marketing.

2.-Conceptos y funcionalidades en torno a un ERP

El objetivo de esta actividad es conocer conceptos y funcionalidades en torno a los ERP.

Rellene la siguiente tabla siguiente describiendo los conceptos indicados:

Concepto	Descripción
Administración de un ERP	Gestión y mantenimiento del sistema ERP, incluyendo configuración, permisos, seguridad, y actualizaciones.
Archivos maestros en aplicaciones informáticas y, concretamente, en software de gestión empresarial	Datos clave y estables (clientes, proveedores, productos) usados en todas las transacciones del ERP.
Tercero	Entidad externa (cliente, proveedor) que interactúa con el ERP.
Producto	Bien o servicio gestionado en el ERP, con detalles como inventario, precio, y proveedor.
Tablas básicas (ejemplos)	Conjuntos de datos esenciales (productos, clientes, impuestos, cuentas contables) que soportan los procesos del ERP.
Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en la ficha de producto	Gestión de inventario, precios, costos, proveedores, clasificación, y atributos del producto.
Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en el circuito de compra	Gestión de cotizaciones, órdenes de compra, recepción de productos, facturación, pagos, e inventario.
Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en el circuito de venta	Gestión de clientes, cotizaciones, pedidos, envíos, facturación, cobros y devoluciones.
Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en un módulo de fabricación	Planificación, gestión de órdenes, inventario, costos, trazabilidad, calidad y mantenimiento.
Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en un módulo de servicios	Gestión de contratos, planificación, órdenes de trabajo, facturación, recursos, costos, y satisfacción del cliente.

3.-Sistemas CRM y soluciones BI como complementos de los ERP

Indique los motivos por los que los sistemas CRM y las soluciones BI pueden considerarse complementos de los ERP.

1. **CRM (Gestión de Relaciones con Clientes):** Mientras el ERP se centra en la gestión interna (como producción, inventarios y finanzas), el CRM gestiona la relación con los clientes. Al trabajar juntos:
 1. El CRM ayuda a captar y gestionar información de clientes y ventas, la cual el ERP utiliza para mejorar la gestión de pedidos, envíos y facturación.
 2. Permite ofrecer un mejor servicio al cliente al conectar datos de ventas y soporte con los procesos operativos que gestiona el ERP.
2. **BI (Inteligencia de Negocios):** El ERP se encarga de registrar y gestionar las operaciones del día a día, pero el BI va más allá analizando esos datos para generar información útil. Complementa al ERP al:
 1. Proporcionar herramientas para analizar los datos operativos del ERP, generando informes, gráficos y proyecciones que ayudan en la toma de decisiones estratégicas.
 2. Facilitar la identificación de tendencias y áreas de mejora en las operaciones controladas por el ERP (como ventas, costos o eficiencia).

4.- Funcionalidades de los sistemas CRM

El objetivo de esta actividad es conocer las funcionalidades más usuales en los sistemas CRM.

Indique las funcionalidades más usuales aportadas por los sistemas CRM.

Las funcionalidades más comunes que ofrecen los sistemas CRM incluyen:

1. **Gestión de contactos:** Almacena y organiza información detallada de clientes, como nombres, direcciones, correos, y teléfonos.
2. **Gestión de ventas:** Ayuda a gestionar el ciclo de ventas, desde la generación de oportunidades hasta el cierre de negocios, con seguimiento de leads, oportunidades y ofertas.
3. **Automatización de marketing:** Permite la creación y gestión de campañas de marketing, segmentación de clientes, envíos de correos masivos, y seguimiento de resultados.
4. **Gestión de servicio al cliente:** Facilita la resolución de incidencias, consultas y quejas de los clientes, con herramientas de soporte y seguimiento de casos.
5. **Gestión de oportunidades:** Registra las oportunidades de negocio, su estado, probabilidad de cierre, y permite priorizar las más importantes.
6. **Trazabilidad de interacciones:** Registra todas las interacciones con los clientes (llamadas, correos, reuniones) para un seguimiento exhaustivo.

7. **Análisis y reportes:** Proporciona informes y gráficos sobre el rendimiento de ventas, la efectividad de campañas de marketing, y la satisfacción del cliente.
8. **Automatización de fuerza de ventas (SFA):** Optimiza tareas de ventas repetitivas, como la asignación de tareas, el seguimiento de cotizaciones y la actualización automática de estados.
9. **Integración con otros sistemas:** Facilita la conexión con plataformas de ERP, BI, y herramientas de marketing, mejorando el flujo de información entre áreas.
10. **Movilidad:** Permite el acceso a las funcionalidades del CRM desde dispositivos móviles, asegurando que los equipos de ventas y atención al cliente puedan trabajar en cualquier lugar.

5.- Consejos para una exitosa implantación de ERP

Indique un decálogo de puntos clave a tener en cuenta por los dirigentes de una organización en la implantación de un ERP.

1. **Definir objetivos claros:** Establecer qué se espera lograr con la implantación del ERP (mejora en la eficiencia, integración de procesos, reducción de costos).
2. **Compromiso de la alta dirección:** El apoyo y liderazgo de los directivos es esencial para asegurar que el proyecto reciba los recursos necesarios y que la organización se comprometa al cambio.
3. **Análisis de necesidades:** Realizar un análisis detallado de los procesos actuales para identificar los módulos y funcionalidades que el ERP debe cubrir.
4. **Selección del ERP adecuado:** Escoger un sistema ERP que se adapte a las necesidades específicas de la organización, su sector y tamaño, evaluando tanto el software como el proveedor.
5. **Planificación y gestión del cambio:** Desarrollar un plan claro de implementación que incluya etapas, plazos y responsables, así como un plan para gestionar la resistencia al cambio dentro de la organización.
6. **Formación del personal:** Asegurar una capacitación adecuada de los empleados que usarán el sistema, para que puedan aprovechar al máximo sus funcionalidades.
7. **Integración con otros sistemas:** Garantizar que el ERP sea compatible e integrable con otros sistemas existentes en la organización (BI, CRM, herramientas específicas).
8. **Adaptación o personalización mínima:** Minimizar las personalizaciones del ERP para reducir la complejidad, costos de implementación y futuros problemas de mantenimiento o actualización.
9. **Evaluación de costos y retorno de inversión (ROI):** Considerar tanto los costos iniciales (licencias, consultoría, hardware) como los costos a largo plazo

(mantenimiento, soporte, actualizaciones), y evaluar el impacto esperado en términos de ROI.

10. **Seguimiento y mejora continua:** Una vez implantado, realizar un seguimiento continuo del rendimiento del ERP y su ajuste a las necesidades de la organización, implementando mejoras conforme sea necesario.

6.- Defina qué entiende por un plan estratégico.

Un **plan estratégico** es un documento o conjunto de directrices que define la visión, misión, objetivos a largo plazo, y las acciones necesarias para que una organización logre su crecimiento y éxito. Incluye un análisis del entorno interno y externo, así como los recursos disponibles, para trazar un camino claro y organizado hacia metas específicas.

7.- ¿Cuál es la diferencia entre un MRP y un ERP?

1. MRP (Planificación de Requerimientos de Materiales):

- Se enfoca específicamente en la **gestión de inventarios y producción**. Su función principal es calcular las necesidades de materiales y coordinar la producción para asegurarse de que haya suficiente stock disponible para cumplir con la demanda.
- Sus áreas clave incluyen la planificación de compras de materias primas, el control de inventarios, y la programación de la producción.
- Es un sistema más limitado, diseñado para gestionar los recursos de producción y garantizar la disponibilidad de los insumos necesarios.

2. ERP (Enterprise Resource Planning):

- Es mucho más amplio y abarca **todas las áreas funcionales de una empresa**, como finanzas, ventas, compras, logística, recursos humanos, y, por supuesto, la planificación de materiales y producción (MRP).
- Integra todos los departamentos en un único sistema para optimizar y coordinar los procesos empresariales en toda la organización, permitiendo una visión global del negocio.
- Aparte de la gestión de materiales y producción, el ERP incluye funcionalidades como contabilidad, gestión de clientes (CRM), gestión de proyectos, compras, ventas, y más.

8.- Explique por qué es fundamental que un ERP sea adaptable

Crecimiento empresarial: A medida que una empresa crece, se expande a nuevos mercados o lanza nuevos productos, el ERP debe ajustarse para manejar más volumen de datos, transacciones, usuarios y procesos.

- **Cambios en los procesos internos:** Las empresas ajustan sus procesos para mejorar la eficiencia, reducir costos o adaptarse a cambios regulatorios. Un ERP adaptable permite configurar y personalizar flujos de trabajo, integraciones y funcionalidades sin necesidad de cambiar el sistema completo.
- **Evolución tecnológica:** Las tecnologías cambian rápidamente. Un ERP adaptable puede incorporar nuevas tecnologías (como inteligencia artificial o análisis de datos avanzados) y mantenerse actualizado frente a cambios tecnológicos sin perder rendimiento o generar incompatibilidades.
- **Regulaciones y normativas:** Las empresas deben cumplir con nuevas leyes o normativas que pueden variar por industria o ubicación geográfica. Un ERP flexible permite ajustarse rápidamente a estos cambios, ya sea en contabilidad, impuestos o gestión de datos.
- **Diversidad de sectores o modelos de negocio:** Diferentes industrias o empresas con modelos de negocio únicos requieren procesos personalizados. Un ERP adaptable puede ajustarse a los requisitos específicos de cada sector o tipo de empresa, sin imponer un esquema rígido.
- **Integración con otros sistemas:** Las empresas suelen utilizar múltiples aplicaciones o sistemas. Un ERP adaptable facilita la integración con CRM, BI, comercio electrónico, o herramientas de terceros, asegurando un flujo de datos coherente.