

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.

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 describiendo los conceptos indicados:

| Concepto | Descripción |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administración de un ERP | Definir los datos de la organización, configurar los parámetros de funcionamiento, definir el esquema de seguridad. |
| Archivos maestros en aplicaciones informáticas y, concretamente, en software de gestión empresarial | Conjunto de registros correspondientes a un aspecto importante en la aplicación: clientes, proveedores, vendedores, productos, plan de cuentas y pedidos, albaranes o facturas de compra o venta. |
| Tercero | Todos los entes con los que la empresa puede mantener una relación: clientes, proveedores, empleados, bancos y cualquier otro tipo de ente que pueda aparecer. Esta entidad engloba los antiguos conceptos "clientes y proveedores". También puede llamarse "interlocutores comerciales". |
| Producto | Engloba dos conceptos diferentes: todo lo que la empresa vende (bien o servicio) y que haya sido adquirido o producido por la empresa, y todo lo que la empresa adquiere para poder satisfacer las necesidades de producción (materias primas) |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tablas básicas (ejemplos) | Países, provincias, tipos de clientes, tipos de proveedores, zonas, idiomas, familias de productos, grupos de familias, almacenes, unidades de medida, formas de pago, tipos de envío, tipos de pedidos, series de facturación, formatos de impresión, fabricantes, tipos de materias, etc. |
| Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en la ficha de producto | Datos básicos del producto, definir si el producto es o no inventariable, definir si se compra o vende, categoría, familia o grupo, unidad en la que se trata. |
| Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en el circuito de compra | Tarifas de proveedor, pedidos a proveedor, recepción de mercancía y entrada de factura de proveedor. |
| Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en el circuito de venta | Tarifas a clientes, ofertas a clientes, pedidos de clientes, entrega de mercancía y facturación. |
| Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en un módulo de fabricación | Lista de materiales, cantidades necesarias para su fabricación, código de cada componente, indicación de si la cantidad es fija o proporcional. |
| Funcionalidades básicas a cubrir por un ERP en un módulo de servicios | Definición del servicio en distintas fases, horas de operario de cada fase, materiales necesarios, seguimiento de horas y materiales empleados, control del coste del servicio en cada momento. |

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.

En cuanto a los **sistemas CRM** :

- Hay empresas que precisan CRM para complementar sus sistemas de gestión, ya que no incorporan un CRM (sean o no ERP).
- Hay sistemas de gestión (sean o no ERP) que incorporan un módulo CRM que quizás no satisface las necesidades de la organización.

En cuanto a las **soluciones BI** :

- Ampliar las posibilidades de análisis de información que facilitan los sistemas de gestión de la empresa (sean o no ERP).

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.

Como **funcionalidades básicas** :

1. Módulo de clientes, para permitir la introducción de los clientes de la organización
2. Módulo de clientes potenciales
3. Módulo de contactos
4. Módulo de productos
5. Módulo de soporte
6. Módulo de informes y gráficos

Como **funcionalidades añadidas** que pueden sustituir a la inexistencia de un software de gestión:

1. Módulo de ofertas
2. Módulo de gestión de pedidos de venta
3. Módulo de gestión de órdenes de entrega
4. Módulo de facturación

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.

Decálogo:

1. Empezar a trabajar con tiempo.
2. Escoger el ERP adecuado a la organización.
3. Exprimir al máximo la fase de trato comercial.
4. Repasar muy bien el contrato, especialmente el alcance del trabajo.
5. Antes de firmar, asegurarse de que la solución adquirida cubre el 100% de los requerimientos.
6. Diseño adecuado del hardware necesario.
7. Solvencia del proceso de implementación: equipo y metodología.
8. Mínimas modificaciones en el programa.
9. Máxima atención a los usuarios.
10. Dedicación directiva en la implantación.

6.- Defina qué entiende por un plan estratégico.

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

11. MRP: Tiene un alcance más limitado y se centra principalmente en las operaciones de producción y la gestión de materiales.
12. ERP: Tiene un alcance mucho más amplio y abarca todas las funciones empresariales, lo que incluye operaciones de producción, finanzas, recursos humanos, ventas, compras, gestión de proyectos, CRM (Customer Relationship Management) y más.

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

Adaptabilidad de un ERP es esencial para garantizar que la empresa pueda mantenerse al día con las cambiantes condiciones del mercado, los procesos empresariales y las regulaciones, y para aprovechar las oportunidades emergentes. Un ERP que no pueda adaptarse corre el riesgo de volverse obsoleto y de limitar la eficiencia y la competitividad de la organización.