

## GUIÓN DE ACTIVIDAD

**AEV1 .B1**

### TÍTULO DE LA ACTIVIDAD

Actividad 2: Solicitud ayuda empresa elección ERP y CRM. Caso de estudio.

### OBJETIVOS

- Investigar diferentes páginas web de fabricantes para la elección de un ERP y CRM
- Seleccionar varios ERP y CRM en base a sus características fundamentales y adecuación a la empresa
- Documentar la investigación y datos principales extraídos

### TEMPORALIZACIÓN

La duración de esta actividad está prevista para 4 sesiones de 55 minutos.

### PROCESO DE DESARROLLO

El entregable constará de un informe, en el que se analizarán los siguientes puntos, **además de defender tu trabajo de forma síncrona con el profesor o mediante una breve videodefensa.**

- Necesidad de ERP, CRM, BI, HCM, SCM y BPM dados los datos de una empresa ficticia, razonando la necesidad o no de dichos elementos

--

*La empresa nacional JOYAS VALENCIA ha decidido que quiere migrar su sistema de gestión, ya que ha tenido problemas en los últimos meses.*

*La empresa tiene 10 años de historia, en sus inicios, cuando decidió invertir en un SGE, su volumen tanto en personal, como de su fabricación y venta era bastante reducido y por tanto apostaron por un sistema hecho a medida que iba cubriendo sus necesidades*

*Durante estos 10 años, de ser una empresa pequeña se ha convertido en una de las empresas punteras en su sector a nivel nacional y con expectativas de dar el salto a nivel internacional.*

**BLOQUE1 Identificación de sistemas ERP-CRM + Análisis de la información. Business Intelligence**

*JOYAS VALENCIA tiene centrada su actividad comercial en la fabricación de piezas de joyería. Compran materia prima, fabrican las piezas que ellos mismos diseñan y luego las venden.*

*Hoy en día, tiene una gran fabrica donde se centra su actividad productiva y desde donde suministran a toda España y comienzan en algunos países europeos.*

*Para su cadena de producción disponen de más de 50 proveedores provenientes de todo el mundo, con lo que ello implica en el stock del almacén y los tiempos de entrega de proveedores.*

*Disponen de más de 2000 clientes, donde cada cliente es una tienda o forman parte de un córner en grandes almacenes.*

*A corto plazo, se prevé un aumento sustancial de las ventas online. También quieren aumentar su publicidad sobre todo en campañas navideñas, o días señalados, como el día de la madre, el día del padre, etc.*

*Con respecto a su gestión, el número de empleados hoy en día es de 100 y con miras a aumentar en un 20% a corto plazo, ya que quieren potenciar la venta online.*

*Necesitan un sistema de gestión empresarial que cubra todas sus necesidades además de permitir cubrir los temas legales tal y como exigen las Administraciones Públicas, como es el tema de fichajes*

## EVALUACIÓN

La evaluación de esta actividad tendrá un % de la puntuación destinado a las actividades de unidad.

Se tendrá en cuenta el grado de claridad, corrección y reflexión en las respuestas, y se penalizarían los errores ortográficos y gramaticales

Insuficiente (1-4)	Suficiente (5-6)	Bien (6-7)	Notable (7-8)	Sobresaliente (9-10)
Realización parcial de la actividad.	Realización completa, aunque no demostrando una síntesis del material empleado / buscado (Copy/Paste)	Realización completa de dos de los apartados con aportaciones personales, incluyendo síntesis del contenido encontrado / consultado	Realización completa con aportaciones personales, incluyendo síntesis del contenido encontrado / consultado	Realización completa además aportando visión personal de cada apartado y demostrando un aprendizaje activo de los conceptos mediante el uso de ejemplos personalizados

*Herramientas:*

- Word
- Navegador

SOLUCIÓN:

*Dado el volumen de crecimiento de la empresa en estos último 10 años y que su sistema actual hecho a medida ya no cubre sus necesidades, es recomendable que utilice un ERP que le permita automatizar todas las tareas de la empresa, que sea escalable, adaptable a su tamaño, sector, etc. que permita su funcionamiento en tiempo real, que integre todas las áreas de la empresa, con un interfaz intuitivo y con capacidad de análisis.*

*Preferentemente un sistema que permita a los comerciales conectarse fácilmente desde cualquier zona y con cualquier dispositivo. Para ello podría ser un sistema de cómputo en la nube (preferiblemente) o una instalación cliente/servidor online.*

*El tipo de licenciamiento dependerá del proveedor final que se elija, siempre escogiendo uno que se adapte a nuestras necesidades, que nos de confianza, teniendo en cuenta el soporte técnico que nos ofrece y el coste se adapte al presupuesto de la empresa.*

*Los módulos recomendables serían los siguientes:*

- **Módulo de Finanzas y Contabilidad:** El módulo de contabilidad es el más básico ya que es necesario llevar la gestión contable, informes financieros, facturas, etc.
- **Módulo de Ventas:** Para gestionar las ventas, es decir, pedidos de clientes, albaranes, facturas. Gestión de los equipos comerciales. Este módulo se alimenta del CRM y del ecommerce. (Circuito de ventas)
- **Módulo de Compras:** Para gestionar las compras de los distintos proveedores y más si son proveedores de distintas nacionalidades. (Circuito de compras, pedidos, albaranes y facturas)
- **Módulo de Control de Almacén y Gestión de Inventario:** Es necesario un módulo que gestione el stock y su ubicación y más cuando hay temporadas con picos muy elevados de compra.
- **Módulo de Producción (SCM):** Módulo necesario para controlar las órdenes de fabricación, teniendo en cuenta las materias primas necesarias para la fabricación y así obtener el producto final.
- **Módulo de Recursos Humanos (HCM):** Dado que vamos a tener un incremento del 20% de los empleados, va a ser imprescindible tener este módulo para la gestión del personal, nóminas, portal del empleado, vacaciones, permisos, etc.
- **CRM:** Dado el volumen de clientes y se prevé un aumento sustancial, este módulo es necesario para el control de clientes potenciales, clientes y gestión de campañas publicitarias, ya que se pretende lanzarlas en fechas muy señaladas.
- **ECOMMERCE:** Para las futuras ventas online. Optaríamos por la modalidad B2B
- **BI:** Herramientas de Business Intelligence, necesaria para prever y analizar la situación de la empresa. Productos más vendidos, periodo del año con más ventas, clientes que más compran, tiendas con más ventas, etc.
- **Módulo de Gestión del Tiempo** de los trabajadores ya que por temas legales todo trabajador debe registrar su jornada laboral. En ocasiones este módulo es independiente al de recursos humanos.

BLOQUE1 Identificación de sistemas ERP-CRM + Análisis de la información. Business Intelligence

*Otros módulos que podrían ser interesante:*

- **Módulo de Calidad** para controlar la satisfacción del cliente final, defectos, etc...

*Además, hay que tener en cuenta:*

- La posibilidad de migrar la información del sistema actual al nuevo, teniendo en cuenta este incremento en el coste de implantación.
- Coste de formación de los trabajadores.
- Coste de mantenimiento/suscripción, bolsa de horas por actualizaciones, cambios legales, mejoras, etc.

*En un futuro si la empresa sigue creciendo podría ser recomendable implementar un sistema BPM para optimizar los procesos de la empresa, siempre alineados con su estrategia de negocio.*

*El TPV no sería necesario, puesto que las tiendas donde se venden estos productos son clientes de JOYAS VALENCIA. Si fueran franquicias, donde los únicos productos que se venden son de JOYAS VALENCIA, sí que sería interesante contemplar este módulo.*