Nombre del alumno-a:

***Moisés Antonio Pestano Castro***

*20/09/2024*

**NOTA: Antes de nada, cumplimentar el nombre completo del alumno -a**

**OBJETIVOS**

- Conceptos básicos

- Identificar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (ERP-CRM), reconociendo sus características y verificando la configuración del sistema informático.

**RECURSOS**

# Material del CAMPUS

# Material diverso disponible en Internet

# ERP-CRM :

Recordar que en los orígenes primero fue el ERP como una necesidad de englobar en un único sistema todos los componentes productivos de una empresa y su flujo de trabajo; posteriormente y de forma paralela, surgió el valor añadido enfocado a los clientes, que responde a las siglas CRM.

**Actualmente**, la tendencia es ofrecer soluciones integradas ERP/CRM que se adaptan y dan soluciones a las necesidades de cada empresa. Un ejemplo de este tipo de software que da respuesta a un sistema integrado ERP-CRM es Odoo, con el que trabajaremos en este módulo.

***ERP … Enterprise Resource Planning***

*ERP hace referencia a "****planificación de recursos empresariales****", pero ¿qué significa ERP? La manera más simple de definir el ERP es pensar en todos los procesos de negocio centrales necesarios para operar una empresa: finanzas, RR. HH., fabricación, cadena de suministro, servicios, almacén, inventario, y otros.*

***CRM ...Customer Relationship Management***

*CRM hace referencia a “*Gestión de Relación con los Clientes” *y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.  
Contando con un sistema de CRM, las empresas pueden mantenerse conectadas con los clientes, optimizar los procesos, mejorar la rentabilidad e impulsar el crecimiento del negocio.*

**ENUNCIADO**

Cumplimentar las siguientes cuestiones:

**1.**- Define un Sistema de Gestión Empresarial

Un Sistema de Gestión Empresarial es aquel que ofrece diversas herramientas cuyo objetivo es el de planificar, organizar y automatizar varios aspectos y tareas de una empresa, con el objetivo de facilitar el funcionamiento de la misma.

**2.**- ¿Qué es un sistema ERP?

Un sistema ERP es aquel que integra la información y los procesos de una empresa en un solo sistema, con lo cual automatiza los procesos empresariales asociados con los aspectos operativos y productivos.

Está compuesto por varios módulos que manejan distintos aspectos de la empresa (nóminas, finanzas, gestión de proyectos, etc).

**3.**-Enumerar las características básicas de un ERP

* **Integración** (Mantener los datos de una forma centralizada. Esto implica que la información no puede ser duplicada y que sólo se introduce una única ve.)
* **Modularidad** (División de las tareas en varios módulos, cada uno de los cuales realizan una tarea distinta)
* **Adaptabilidad** (Los ERP pueden ser configurados y personalizados en función de las necesidades de la empresa)

**4.**- Enumerar 4 módulos o extensiones que aportan los ERP, describiendo la funcionalidad de cada uno

* **Módulos Ventas y Marketing**: incorporan herramientas para gestión y planificación de ventas, así como aplicaciones para procesamiento de órdenes de venta y facturación de productos y/o servicios.
* **Módulos Financieros y Contables**: contienen aplicaciones relacionadas con gestión y presupuesto de flujos financieros, contabilidad y generación de informes financieros. Así mismo, este grupo de aplicaciones apoyan las actividades asociadas tanto a cuentas a pagar, como a cuentas a cobrar y costes de producción.
* **Módulos Verticales**: Son módulos específicos para ser empleados en casos muy concretos. Por ejemplo, un módulo de gestión de mesas en un restaurante.
* **Módulos de Recursos Humanos**: gestionan tareas como registro del personal, control del tiempo, etc.

**5.**- Diferencia entre software de gestión y un ERP

Un ERP es una solución que abarca las tareas de todas las áreas de una empresa, ideal para empresas grandes.

En cambio, un software de gestión está centrado en la gestión de aspectos específicos (como contabilidad y clientes), utilizada principalmente por autónomos y pequeñas empresas.

**6.**- ¿Qué es un sistema CRM?

Un sistema CRM es aquel que está enfocado a mantener, crear, y potenciar las relaciones con los clientes de una empresa. Almacena información de clientes actuales y potenciales (como nombre, dirección, número de teléfono, etc) e identifica sus actividades y puntos de contacto con la empresa. Esto incluye visitas de los clientes al sitio, llamadas telefónicas realizadas, intercambios por correo electrónico y varias otras interacciones.

**7.**-Enumerar las características básicas de un CRM, describiendo la funcionalidad de cada uno

• **Clasificación de clientes y proveedores**: Organiza clientes y proveedores en categorías de reales o potenciales.

• **Campañas de marketing y promociones**: Facilita la creación y administración de campañas de marketing y promociones comerciales.

• **Seguimiento de ventas:** Permite monitorear las oportunidades de ventas en todo su ciclo.

• **Asignación y seguimiento de tareas:** Los vendedores pueden asignar tareas a usuarios o grupos y hacer seguimiento de su cumplimiento.

• **Creación de equipos comerciales:** Organiza empleados en equipos para ventas y objetivos comunes.

• **Previsión y planificación de ventas**: Gestiona actividades, oportunidades, contratos, ofertas, incentivos y comisiones con herramientas de previsión y planificación.

**8.**- Enumerar 4 módulos o extensiones que aportan los CRM

* **Ventas**: Realiza un seguimiento de leads y oportunidades, automatizando el ciclo de ventas desde la generación de presupuestos hasta la facturación. Mejora la visibilidad del rendimiento de ventas mediante cuadros de mando.
* **Marketing**: Ayuda a organizar campañas, crear listas de correo, boletines y eventos. Facilita el análisis del retorno de inversión de las campañas.
* **Soporte**: Gestiona el servicio de atención al cliente, incluyendo casos de soporte técnico, consultas de facturación y resolución de incidencias mediante seguimiento de casos.
* **Informes**: Proporciona análisis en tiempo real, creando informes personalizados con gráficos y tablas que ayudan a identificar áreas de mejora.

**9.**- Indicar software de mercado para sistemas de gestión empresarial ERP-CRM , indicando si es propietario o libre

ERPs propietarios

* Microsoft Dynamics NAV: Propietario, desarrollado por Microsoft.
* SAP Business One: Propietario, desarrollado por SAP.
* NetSuite ERP: Propietario, desarrollado por Oracle.
* Epicor ERP: Propietario.

ERPs libres

* **OpenBravo**: Libre, con versión comunitaria gratuita y ediciones de pago con funcionalidades adicionales.
* **Odoo**: Libre, con versión comunitaria de código abierto y versión empresarial de pago.
* **Dolibarr**: Libre, completamente gratuito y de código abierto.
* **ERPNext**: Libre, de código abierto.
* **iDempiere**: Libre, completamente de código abierto y gratuito.

**10.** Diferencia entre ERP estándar (horizontal) y ERP vertical

El ERP estándar (horizontal) se caracteriza por su diseño generalista, apto para múltiples sectores, con funcionalidades básicas comunes entre muchas empresas de distintos sectores.

En contraste, el ERP vertical está especializado para un sector específico, incluyendo funcionalidades propias de la industria.

**11.**- Indicar a qué característica de un ERP hace referencia a las definiciones siguientes:

**Integración** Mantener los datos de una forma centralizada. Esto implica que la información no puede ser duplicada y que sólo se introduce una única vez.

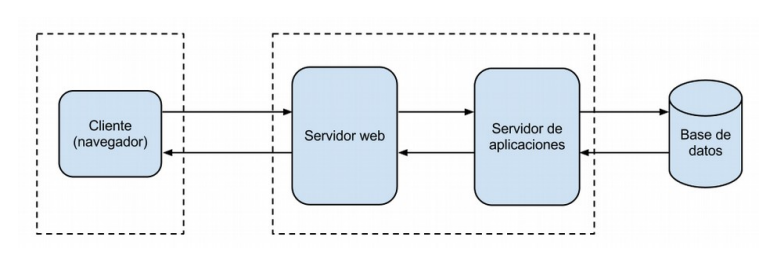
**Modularidad\_\_\_\_\_\_** Se compone de varios módulos, donde cada módulo se centra en un área de negocios de la empresa.

**Adaptabilidad** Permite dar respuesta a las necesidades concretas y diversas de cada empresa.

**12.**- Describe una arquitectura web de tres capas, acompañándolo con una ilustración.

La arquitectura web de tres capas es un modelo de diseño que organiza una aplicación web en tres niveles distintos: la capa de presentación, la capa de lógica de negocio y la capa de datos.

La capa de presentación se encarga de la interacción directa con el usuario final, mostrando información y recogiendo entradas. La capa de lógica de negocio contiene la lógica principal y procesa las solicitudes del usuario. Por último, la capa de datos gestiona el acceso y almacenamiento de la información, típicamente mediante un sistema de gestión de bases de datos.



**13.**- Indicar Verdadero (V) o Falso (F) en las afirmaciones siguientes:

\_F\_\_\_ Un software ERP-CRM no siempre necesita de un Sistema Gestor de Base de Datos (SGBD).

\_F\_\_\_ La mayoría de los sistemas ERP son compatibles con casi todas las grandes bases de datos relacionales ( MySQL, Oracle, y Microsoft SQL Server), excepto con PostgreSQL y SyBase.

\_F\_\_\_ Una de las características de los ERP es “la Mejora del servicio al cliente”.

\_F\_\_\_ Una de las características de los CRM es “Mejora de ofertas y reducción de ingresos”.

\_F\_\_\_ Los ERP estándar o horizontal pretenden centrarse en un sector en concreto y desarrollar un ERP a medida para todas las empresas del sector.

**14.**- Indica la diferencia entre ERP y CRM

El ERP se centra en la integración y optimización de los procesos internos de la empresa, abarcando áreas como finanzas, recursos humanos, producción e inventarios, para poder mejorar la eficiencia y reducir costos.

Por otro lado, el CRM se enfoca específicamente en la gestión de las relaciones con los clientes, recopilando y analizando información sobre los mismos de cara a la atención al cliente.

**IMPORTANTE**

**EN TOTAL SE DEBEN SUBIR DOS ARCHIVOS AL CAMPUS**

Se entregarán dos archivos:

El documento en formato writer original .odt (*el de la propia actividad se entiende*)

El mismo documento en formato .pdf