

# Sistemas de Gestión Empresarial

## Ejercicio 1.

1. ¿Qué es un ERP? ¿Cuáles consideras que son las principales ventajas e inconvenientes que tiene implantar un sistema ERP?

- Un ERP es una arquitectura de software que facilita la incorporación de un sistema informático en todos los procesos que tienen algo que ver con la empresa.
- Las ventajas del uso de ERP son que te permiten la gestión de procesos de:
  - Comercio electrónico
  - Gestión de: clientes (CRM), cadena de suministros (CSM), relaciones con proveedores (SRM), relaciones con socios (PRM)
  - Inteligencia de negocio (BI)
  - Base de conocimiento (KM)
  - Ciclo de vida de un producto (PLM)

Con lo que es un sistema que se adapta a las necesidades comunes, con consistencia de los datos y acceso inmediato.

- Las desventajas son que es un sistema costoso en tiempo y dinero, algunos productos presentan serias dificultades de integración y si el sistema falla puede ser muy costoso el volver atrás.

2. Busca y describe brevemente ejemplos de ERP. Detalla las características técnicas necesarias tanto para la instalación como para su uso.

- SAP: Plataforma que aprovecha una base de datos en memoria para el proceso de transacciones y análisis en tiempo real. Está orientada a grandes corporaciones con necesidades complejas de finanzas, cadena de suministro y manufactura.

Con una cuenta en SAP eliges la versión deseada y se te descargan los instaladores



- Oracle NetSuite: Está situado 100% en la nube, esta unifica finanzas, órdenes de venta, CRM y comercio electrónico. Se utiliza para centralizar la contabilidad global, automatizar compras y gestionar inventarios distribuidos con reportes personalizables.  
Al estar situado en la nube, no requiere ningún tipo de instalación, contratas una licencia y se te manda un enlace de acceso para ingresar en tu cuenta y empezar a usarla.



- Odoo: Es de código abierto con más de 30 módulos para CRM, facturación, inventario, proyectos y recursos humanos. Destaca ya que es de arquitectura modular y por su editor gráfico que permite flujos de trabajo sin programar.  
Se descarga en su página oficial, con varias ediciones y entre ellas una versión gratuita.



3. ¿Qué es un CRM? Enumera soluciones CRM existentes en el mercado y describe sus características principales. Detalla las características técnicas necesarias tanto para la instalación como para su uso.

Un CRM es un software que centraliza todas las interacciones con clientes y prospectos en una plataforma unificada.

Soluciones:

- HubSpot CRM:
    - Gestión de contactos y empresas con historial completo de interacciones
    - Automatización básica de tareas, plantillas de correo y logging de llamadas
    - Paneles de informes en tiempo real y métricas de rendimiento
- Está 100% en la nube, con lo que no requiere de ningún tipo de descarga, hay que buscarla en su página oficial de manera gratuita.

- Zendesk Sell:
  - Seguimiento multicanal de leads y clientes
  - Plantillas y secuencias de correo para campañas de prospección
  - Informes de embudo de ventas y previsión de ingresos

Para dispositivos de PC se accede desde un navegador compatible con HTML5 y está disponible para dispositivos móviles tanto para iOS como para Android.