

UD2. SISTEMAS ERP Y CRM. PRÁCTICA 1

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta práctica está relacionada con los siguientes RA's.

- RA1: Identifica 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.
- RA2: Implanta sistemas ERP-CRM interpretando la documentación técnica e identificando las diferentes opciones y módulos

Y está basado en el supuesto práctico del libro de texto "Sistemas de gestión empresarial", de la editorial SINTESIS.

Tomando como base la empresa ficticia que habéis creado en la UD anterior, cada alumno practicará la utilización del CRM Zoho <https://www.zoho.com/>

1. Crear una guía básica de usuario sobre este CRM, características, licenciamiento, etc.
2. Importa los datos contenidos en la hoja que se adjunta a la práctica, de clientes. Es posible que tengas que "preparar" dicha hoja para su correcta importación. Haz captura de los pasos.
3. Realiza una pequeña guía de configuración básica, introduciendo los datos de tu empresa ficticia
4. Configura el correo electrónico de la aplicación
5. Crea tres tareas diferentes para tres clientes distintos
6. Crea una plantilla con el layout de dos columnas con una imagen "corporativa". Personaliza la plantilla para una oferta comercial de un producto.
7. Envíaselo a un cliente (haz el envío a una cuenta de un compañero para comprobar que está bien configurado y ver lo que recibe el supuesto cliente.