

## UT01: Introducción a los sistemas ERP/CRM.

### Enunciado.

Una empresa se dedica a la venta electrónica y de forma física de productos bio-ecológicos.

1. Analiza el plan estratégico de la empresa, la gestión de operaciones, el sistema de producción, la logística, y el entorno de la empresa.
2. Busca al menos seis referencias o aspectos de la empresa en la que se hace uso de un sistema de gestión ERP.
3. Además razona, al menos, tres ventajas o beneficios de las que disfruta la empresa por usar un sistema ERP, así como tres inconvenientes. ¿Sería interesante incluir el módulo CRM a nuestro ERP?

### El funcionamiento de la empresa es el siguiente:

- La empresa puede recibir un pedido de clientes tanto a través de la web o de la tienda física que tiene.
- Cada cliente tiene por defecto un límite de crédito, de forma que si al hacer un pedido a través de la web, este superara dicho límite el sistema avisa y propone, o bien modificar el pedido o bien poder realizar el pago de forma diferente, por ejemplo pago con tarjeta Visa, pago fraccionado, etc. La forma de pago quedará indicada en el pedido.
- El sistema controlará las existencias de los productos que el cliente vaya indicando en su pedido, en caso de ser un producto compuesto, es decir, está formado por varios otros productos simples, por ejemplo, "cesta de degustación de anchoas", esto a su vez generará las órdenes necesarias para la conformación de dicho producto, en caso de no haber existencias, a su vez el sistema comprobará las existencias de los productos simples que componen el producto compuesto.
- Cuando el sistema detecta la falta de existencias, teniendo en cuenta que se estima un número mínimo de existencias, este creará el pedido a proveedores correspondiente, diferenciando por proveedor.
- Cuando un pedido de un cliente se encuentra completo, el sistema pasa el pedido al almacén para su preparación o elaboración. Una vez que el pedido está listo el sistema avisará para que se proceda al envío y facturación del mismo.
- El sistema asigna de forma automática los pedidos al personal necesario para su preparación, fijando una fecha de entrega prevista, que se reflejará en el pedido del cliente en el momento de su creación. Si el sistema detecta que dichas fechas sobrepasan un tiempo fijado previamente avisará de ello a RRHH y hará una propuesta de contratación eventual de personal u operarios.
- Las propuestas de compra se convertirán en pedidos a proveedores, en caso que los precios de costo puedan variar, el sistema avisará de las posibles modificaciones en el beneficio de los productos que ofrece la empresa, además de actualizar los nuevos costos.
- Si algún producto requiere de control de calidad, puede indicarse.
- Todos los productos, tanto simples como elaborados, disponen de un código de barras con el cual se hace el seguimiento desde la adquisición a proveedores hasta la entrega a clientes.
- Los productos al ser perecederos tienen fecha de caducidad y por tanto el sistema debe avisar diariamente de todos aquellos productos cuyas fechas han sido superadas, de modo que sean retirados tanto del almacén físicamente, como de las existencias disponibles, de manera que una vez confirmada la retirada de dichos productos si el número de existencias estuviera por debajo del mínimo se generaría nuevamente un propuesta de compra a proveedores.
- Cada uno de los pedidos genera un plan de trabajo que se pasa al almacén, este lleva un código de barras que sirve para llevar el control del mismo, tanto a nivel de cliente, de productos, y de empleados que se encargan de los mismos, así como el número de horas que se ha tardado en ser preparado y servido. Esta información será necesaria a la hora de generar los abonos necesarios a los empleados y empleadas, como por ejemplo, una prima de producción.
- En los planes de trabajo vemos en todo momento la situación real de la producción. Un rápido

- vistazo a la pantalla nos permite conocer aquellas operaciones que están listas para ser efectuadas.
- Las facturas de proveedores que se reciben se comprueban con la recepción de artículos y en función del tipo de producto, proveedor, o clase, etc., el sistema nos propone el desglose contable correspondiente a dicha compra, así como la gestión de pago de las facturas.
  - Los pedidos que han sido realizados se transformarán en facturas de venta a la entrega de los mismos, proponiendo el sistema, al igual que ocurre con las de proveedores, el desglose contable, así como la gestión de cobro de las facturas de clientes.

**Criterios de corrección:**

- Actividad 1 (3 puntos)
- Actividad 2 (3 puntos)
- Actividad 3 (4 puntos)

**Instrucciones de entrega:**

- Se subirá a la plataforma educativa Moodle: <https://aulavirtual.informaticapdv.es>
- El nombre del fichero será: **apellido1\_apellido2\_nombre\_SGExx.pdf**  
**Ejemplo:** **barrios\_montes\_manuel\_SGE01.pdf**
- El fichero no debe sobrepasar los **50 MB** de tamaño final.
- Fecha Límite de Entrega: **30-10-2019** hasta las 23:59h.
- Fuente: Arial, Tamaño: 10, Interlineado: Simple, Alineación: Izquierda.
- Encabezamiento:
  - Esquina superior izquierda: Módulo Profesional: Sistemas de Gestión Empresarial
  - Esquina superior derecha: 2ºDAM - Curso 2019/20.
  - Fuente: Calibri, Tamaño: 8.
- Pié de página:
  - Esquina inferior izquierda: Nombre y Apellidos del Alumno.
  - Esquina inferior derecha: Numeración del documento.
  - Fuente: Calibri, Tamaño: 8.
- Cada nuevo epígrafe (Actividad) comenzará en una hoja diferente y contendrá:
  - Bibliografía, y/o referencias web consultadas mediante hipervínculos.
- El enunciado de las actividades se realizará con: Fuente: Courier New, Tamaño 10.
- Se penalizará con la pérdida de 0'1 puntos por cada falta ortográfica.