



---

# SOLICITUD DE AYUDA EMPRESA ELECCIÓN ERP Y CRM.

---

Actividad 2. Caso de estudio



2º DAM

ADRIÁN PRIETO VILLENA  
Sistemas de gestión empresarial

# 1. Necesidades

Revisando las necesidades de la empresa vemos que necesita un sistema de ERP para gestionar correctamente la empresa, o mejor dicho para automatizar procesos y generar un mejor funcionamiento de esta.

Los módulos que recomendaríamos que tuviera su sistema de ERP sería:

- **CRM:** con este módulo podríamos mejorar la información que tiene la empresa acerca de sus clientes, revisar lo que estos demandan y poder aportarlo. Es una manera de mantener una cartera de clientes y generar nuevos.
- **HCM:** este sistema lo necesitamos para que el departamento de RRHH pueda administrar mejor todos los empleados y mejorar así el trato humano.
- **KMS:** este modulo me ha parecido muy interesante para una empresa la cual esta creciendo, ya que es un sistema de gestión de conocimiento y puede venir muy bien por que a la hora de formar nuevos empleados tener un sistema donde se encuentre toda la documentación acerca del funcionamiento de sistemas informáticos, procedimientos, etc.
- **POS(TPV):** este sistema es esencial para las tiendas físicas, lo necesitamos para gestionar las ventas, tickets, facturas y llevar una contabilidad de los productos físicos.
- **SCM:** este módulo gestionaría los suministros de la empresa, llevaría el control del almacén, lo que haría que pudiéramos tener una nave externa con mucho material disponible, como un almacén central, que podríamos gestionar y solicitar material en caso de que lo necesitáramos en una tienda física.
- **SRM:** este módulo se encargaría de gestionar las relaciones con los proveedores, con esto lo que conseguiríamos es tener varios contactos de proveedor los cuales no facilitarían información de lo que venden y a que precio para poder compararlos para elegir la mejor opción de compra.
- **TIC:** esta herramienta se utilizaría para el departamento de soporte técnico y poder dar soluciones lo antes posible.

## 2. Opciones.

Viendo que son estas las necesidades que tenemos vamos a revisar que empresas son las que mejor se nos pueden acoplar.

Una de las que habíamos visto y investigado era **SAP**, pero vemos que no se amolda mucho a lo que queremos, ya que esta empresa no dispone de algunos módulos como gestión de almacenes. Esta pensada más para empresas tecnológicas.

Otra de las empresas revisadas que si que tendría casi todo lo que queremos y podríamos implementar sería **Oracle netsuite**, vemos que tiene clientes similares a lo que podría gestionar Abacus, como por ejemplo PetShop.co.uk, es una empresa que vende comida para animales y debe disponer de un almacén para todo el producto. Lo único que no sería similar es que esta es una empresa online y no dispondría de sitio físico, por lo que revisando mas vemos que se especializan en venta online por eso ofrecen un sistema totalmente en la nube por lo que no nos servirá.

Por ultimo y es por la opción que nos hemos decantado sería **SAGE**, es una empresa con mucha experiencia que ofrece unos planes interesantes y que cubrirían todas nuestras necesidades con la posibilidad de implantar nuevas si fuera necesario.

Adjuntamos unas imágenes extraídas del folleto de SAGE 200, ya que sería el que elegiríamos para Abacus con las opciones de soporte que ofrecen.

Link de acceso donde podemos descargar el folleto e iniciar un tour interactivo. [Clic aquí](#)

The image shows a brochure for Sage 200 Advanced. On the left, it lists various modules like Contabilidad y Finanzas, CRM, and Gestión de proyectos y postventa. In the center, it details the 'Esquema funcional' (Functional Schema) for Contabilidad y Finanzas, CRM, and Gestión de proyectos y postventa. On the right, it presents three support options: PLATINUM (guaranteed support), PREMIUM (phone support), and ESSENTIAL (online support). Each option includes a list of services and a table of hours.

**Esquema funcional**

**Contabilidad y Finanzas**

- Contabilidad.
- Tesorería.
- Conciliación bancaria.
- Facturas y pagos.
- Análisis.
- Activos fijos.
- Presupuestos.
- Impuestos.

**CRM**

- Gestión de clientes.
- Centros de información.
- Atención al cliente.
- Campañas de marketing.

**Gestión de proyectos y postventa**

- Presupuestos.
- Planificación de tareas.
- Asignación de costes.
- Asignación de materiales, horas y otros gastos como dietas y desplazamientos.
- Dispone de Web App para la gestión móvil asociada a partes de trabajo e imputaciones.

**Gestión de ventas y compras**

- Compras.
- Ventas.
- Gestión de Contratos.
- Gestión de Almacén.
- Factura electrónica.
- EDI/XML.
- Control de Expedientes.

**RRHH**

- Nómina.
- Gestión de empleados.
- Análisis.

**PLATINUM**  
Soporte garantizado

- Soporte proactivo (Consejos prácticos sobre el Soporte, seguridad...).
- Acceso prioritario a actualizaciones y resolución de incidencias.
- Servicio de recuperación de información en Disco Duro dañado.
- Teléfono gratuito de soporte técnico en horario extendido\* con garantía de respuesta en 30'.
- Soporte técnico remoto con petición de Call-back.
- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City.
- BBDD de conocimiento y buenas prácticas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online y telefónico.

**PREMIUM**  
Soporte Telefónico

- Teléfono gratuito de soporte técnico\*.
- Soporte técnico Remoto.
- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City.
- BBDD de conocimiento y buenas prácticas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online y telefónico.

**ESSENTIAL**  
Soporte online

- Soporte técnico por Chat.
- Diagnóstico Remoto.
- Comunidad de soporte: Sage City.
- BBDD de conocimiento y buenas prácticas.
- Tu Formación.
- Servicio de acompañamiento online.

**Sage**

**Horarios:**

PLATINUM	PREMIUM	ESSENTIAL
*L-V: 8:30 a 19:00 V: 8:30 a 15:00. Julio y Agosto L-V: 8:00 a 15:00.	*L-V: 9:00 a 14:00 y 15:00 a 19:00. V: 9:00 a 15:00. Julio y Agosto L-V: 8:00 a 14:00.	

Si que para tener un precio sobre esta solución debemos enviar un correo y solicitar presupuesto por lo que no vamos a saberlo de manera exacta, pero revisando información por internet comunican que puede estar ente 5.000€ y 18.000€ al mes dependiendo para cuantos usuarios vaya destinado y la opción de atención que solicitemos

Aun que el precio sea algo elevado disponen de una muy buena atención, mucha documentación acerca del producto y flexibilidad a la hora de gestionar los módulos que necesitemos.

### **3. Link Video explicativo.**

[AEV2\\_B1\\_PrietoVillenaAdrián - Word 2023-09-28 19-11-03.mp4](#)