

Nombre del alumno-a:

**Pablo Azael Carballo Pérez**

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

Es un sistema formado por todos los recursos necesarios para el tratamiento automático de la información de una empresa, y también la comunicación de esta misma.

### 2.- ¿Qué es un sistema ERP?

El significado de ERP es Enterprise Resource Planing, son sistemas de gestión de información que integran y automatizan las prácticas de negocios asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.

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

Tienen tres características principales:

- **Integración:** Un sistema ERP integra todos los procesos de la empresa, de modo que considera como una serie de áreas relacionadas entre sí para conseguir una mayor comunicación y eficiencia dentro de la empresa. En un sistema ERP los datos se integran una sola vez, evitando duplicidad y dispersión de información, formando una única base de datos centralizada.
- **Modularidad:** Esto quiere decir que cada módulo del sistema ERP se corresponde con un área funcional de la empresa. Gracias a una base de datos centralizada, estos módulos comparten información entre sí, facilitando la adaptabilidad, personalización e integración.
- **Adaptabilidad:** Aunque las dos características anteriores; integración y modularidad facilitan la adaptabilidad a las necesidades de cada empresa, algunas veces para abaratar costes se utiliza una solución más genérica y se modifican algunos de los procesos para alinearlos al sistema ERP.

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

- **Gestión Financiera:** Este módulo permite gestionar las operaciones financieras de la empresa, como la contabilidad, gestión de cuentas, presupuestos y tesorerías.
- **Gestión Recursos humanos:** Facilita la gestión del personal, abarcando desde el seguimiento de las horas trabajadas, gestión de nóminas, vacaciones y hasta evaluación de desempeño.
- **Gestión de inventarios:** Controla los niveles de inventario, realiza el seguimiento del stock en tiempo real, gestiona los pedidos de materiales y automatiza la reordenación de productos.
- **Gestión de ventas y CRM:** Este módulo gestiona las interacciones con los clientes, incluyendo el ciclo completo de ventas, desde la generación de oportunidades hasta la facturación.

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

Los primeros softwares de gestión tenían como características sistemas estándar y horizontal, ya que solo gestionaba un área determinada y específica de la empresa, mientras que los ERP tienen un cúmulo de módulos que gestionan áreas específicas de la empresa y a su vez se relacionan entre sí.

#### 6.- ¿Qué es un sistema CRM?

El CRM es una integración en el software de gestión que se basa en el seguimiento de las interacciones con clientes actuales y potenciales.

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

Las características básicas de un CRM son las siguientes:

- **Gestión de Contactos:** Permite almacenar en una base de datos información detallada y útil de los clientes. Facilita el acceso rápido a la información de clientes para mejorar y personalizar las interacciones.
- **Gestión de Leads:** Ayuda a identificar y administrar oportunidades de ventas desde el primer contacto hasta la conversión de clientes.
- **Automatización de marketing:** Automatiza tareas relacionadas con campañas de marketing, como envío de correos electrónicos, gestión de redes sociales y segmentación de clientes.
- **Gestión de ventas:** Facilita el seguimiento y gestión de oportunidades de venta, desde la cotización hasta el cierre del trato.

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

- **Gestión de contactos y cuentas:** Permite almacenar y gestionar toda la información de clientes y prospecto, como datos de contacto, historial de interacciones, preferencias y notas importantes.
- **Automatización de fuerzas de ventas (SFA):** Automatiza tareas relacionadas con el proceso de ventas, como la gestión de oportunidades, seguimiento de leads, creación de cotización y gestión de pedidos.
- **Servicio al cliente y soporte técnico:** Facilita la gestión de casos o tickets de soporte, permitiendo a los equipos de servicio al cliente resolver incidencias de manera rápida y eficiente.
- **Automatización de marketing:** Permite la planificación y análisis de campañas de marketing.

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

El software de mercado marcado para esta asignatura es Odoo, nosotros veremos Odoo community, que es de software libre, es decir, es una versión gratuita de código abierto. Pero también existe Odoo Enterprise, que es de software propietario y es de pago, incluye características extras como por ejemplo el poder tener Odoo en el móvil, cosa que con Odoo community nos sería completamente imposible.

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

La diferencia principal es que los ERP horizontales se centran en un área específica, pero sin distinguir por sectores mientras que los ERP verticales se centran en sectores concretos y a partir de esta, desarrolla a medida para todas las empresas del sector.

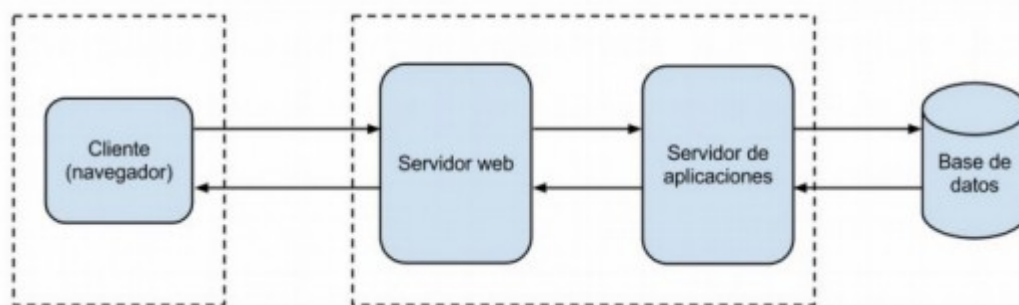
## 11.- Indicar a qué característica de un ERP hace referencia a las definiciones siguientes:

**Adaptabilidad:** 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.



Con arquitectura empresarial de tres capas se refiere a Servidor web, servidor de aplicaciones y servidor de datos.

Es una evolución de la arquitectura cliente/servidor el cual consiste en tener un ordenador central que contiene las bases de datos. En cambio, la arquitectura empresarial de tres capas tiene el servidor web y el servidor de aplicaciones en un mismo hardware y la base de datos en otro completamente distinto, Lo cual quiere decir que el cliente podrá acceder solamente al servidor web.

**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.

La principal diferencia es que los ERP se encargan del funcionamiento interno de la empresa, como por ejemplo la contabilidad, recursos humanos etc. Mientras que los CRM se encargan de todo lo que tiene que ver con interactuar con el cliente o futuros clientes como por ejemplo la gestión de contactos, gestión de leads etc...

**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