**UD1 - CASO PRÁCTICO 1:** NUESTRO PRIMER ERP.

**1. REDACCIÓN DEL CASO PRÁCTICO.**

**2. CONSIDERACIONES.**

**1. REDACCIÓN DEL CASO PRÁCTICO.**

**Lo que se sabe de MADERAS CILPE, S.L. en cuanto a:**

Organigrama:

1. **Órgano ejecutivo** compuesto por tres socios: Economista, Graduado Social y Producción.
2. **Gerente:** Supervisa y Gestiona áreas y funciones de la empresa. No tiene poder en la toma de decisiones estratégicas.
3. **Delegado de Protección de Datos:** Colateral a Gerencia (Servicio externalizado).
4. **Funciones/Áreas:**
5. Área Administración: 1. Función Contabilidad; 2. Función compras; 3. Fuerza de Ventas: (Subáreas: Comerciales, servicio post venta, Marketing Digital); 4) Recursos Humanos;
6. Área de producción: (Recepción materias primas, Corte, ensamblado, Reparto)

Valores Económicos[[1]](#footnote-2):

1. **Patrimonio neto:** 1.986.692€
2. **Ventas:** 2.280.322€
3. **Compras:** 1.925.939€

RRHH:

1. **Trabajadores:** 35

IT:

1. Servidor (Administración): 1
2. Servidor (Fuerza de ventas): 1
3. Administración: 6
4. Taller: 2
5. Fuerzas de ventas: 4

Plataformas:

1. **Arquitecturas:** predomina X86 – 64 bits
2. **Sistemas Operativos:** Windows© Server 2016®; Android; Windows© 10
3. **Impresoras:** Matriciales (180 col.); Laser (Color y B&N).

Competencias de los RRHH:

1. Se sigue los estándares de capacitaciones profesionales en España.

**Lo que se pide por parte de MADERAS CILPE, S.L. en cuanto a:**

1. Selección del mejor CRM/ERP (unidos o independientes)[[2]](#footnote-3).
   1. Coteje antes, durante y después las siguientes características:

* Comparativa (como columnas) de las siguientes características:
  + - * ¿Se trata de un **híbrido ERP/CRM**[[3]](#footnote-4), **o son independientes**?
      * ¿Es **multiplataforma**? O necesita motores de BD distintas.
      * ¿Es **modular**? (p. ej.: puede instalarse KPIs)
      * **¿Compatible con todas las plataformas (S.O.)?**
      * **Administra:** Inventarios, insumos de fabricación de productos,
      * **De manera granulada (al detalle)**: gestiona stock, realiza facturas (flujo completo de documentos de compras y ventas), calcula y administra nóminas, controla flotillas, programa pagos y sintetiza las cadenas operativas en tu negocio.
      * **Costes** por licencia. Inversión Total
      * ¿Tiene **mantenimientos programados**?
      * Es **escalable**.
      * Por defecto: ¿gestiona BI?
      * ¿Se requiere **configuración específica para su instalación** en un S.O. determinado?
      * ¿Cumple las **especificaciones obligatorias en cuanto a Protección de Datos**?[[4]](#footnote-5) ¿Tiene un gestor propio de las obligaciones de esta normativa?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Odoo | SAP | SugarCRM | NetSuite |
| Híbrido CRM/ERP | ✓ | ✓ | X |  |
| Modular | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| Coste de implantación | Gratis-10000 € | 1357-3213$ | 49-1000€ |  |
| Administra inventario | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| ¿BI? | ✓ | ✓ | X |  |
| Multiplataforma BD | PostgreSQL | SAP-HANA | MySQL |  |
| Facturas | ✓ | ✓ |  |  |
| Nóminas | ✓ | ✓ |  |  |
| Mantenimientos programados | ✓ | X |  |  |
| Escalable | ✓ | ✓ |  |  |
| Protección de datos | No de base, pero sí a través de una extensión | Sí,por defecto. |  |  |
| Configuración específica S.O | No es necesaria | No es necesaria |  |  |

1. Sobre el CRM y/o ERP seleccionado[[5]](#footnote-6):
2. documente las operaciones realizadas.
3. documente las incidencias producidas durante el proceso.

**2. CONSIDERACIONES.**

**a. ¿Quién es MADERAS CILPE S.L.?**

Empresa andaluza afincada en la localidad sevillana de Marchena, creada en 1.999, especializada en el suministro de productos para la carpintería.

**b. Cultura y Clima Empresarial**

Empresa dinámica, moderna y eficaz, implicada al máximo con sus clientes, ofreciendo mucho más que una distribución convencional.

**Misión, Visión y Valores**

Desde su fundación, MADERAS CILPE S.L. ha experimentado un continuo desarrollo industrial y comercial, gracias al estrecho COMPROMISO con nuestros clientes y proveedores.

30.000m2 de instalaciones, reparto a domicilio, moderno taller industrial, y un equipo de más de 30 personas jóvenes, a la par experimentadas; todo ello es para MADERAS CILPE S.L. la garantía del buen servicio de hoy y el éxito de mañana.

En sus instalaciones disponen de una extensa gama de productos y servicios. Más de 5.000 referencias en stock, maquinaria de alta tecnología para el mecanizado de tableros, puertas y madera; todo ello manejado por personal cualificado.

**Notas:**

1. Este ejercicio no tiene vínculo alguno con la empresa mencionada.

2. Por parte del docente, respecto a los contenidos: No existe ningún interés mercantil (como estudio de caso real), ni tampoco el propio de propiedad intelectual.

3. La empresa en cuestión ya tiene un ERP-CRM instalado y consolidado (SAGE-MURANO), desde hace años. Por tanto, no cabe pensar en ningún cambio de software.

4. El presente ejercicio plantea una situación inicial (como hipótesis) al comienzo de la actividad empresarial, antes de que hubiera una toma de decisión para la adquisición del Software actual (bajo licenciamiento privativo).

4. En cuanto a Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación:

Resultado de Aprendizaje 1: *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.

Criterios de Evaluación:

1. Se han reconocido los diferentes sistemas ERP-CRM que existen en el mercado.
2. Se han comparado sistemas ERP-CRM en función de sus características y requisitos.
3. Se ha identificado el sistema operativo adecuado a cada sistema ERP-CRM.
4. Se ha identificado el sistema gestor de datos adecuado a cada sistema ERP-CRM.
5. Se han verificado las configuraciones del sistema operativo y del gestor de datos para garantizar la funcionalidad del ERP-CRM.
6. Se han documentado las operaciones realizadas.
7. Se han documentado las incidencias producidas durante el proceso.

1. Cierre de año contable: 2020; fuente bibliográfica: economia3.com [↑](#footnote-ref-2)
2. Al menos cuatro aplicaciones de cada tipo. [↑](#footnote-ref-3)
3. Véase infografía: https://blog.ak.com.ni/blog/sistemas-erp-y-crm-caracteristicas-y-diferencias [↑](#footnote-ref-4)
4. RGPD (Sección 2º Seguridad de los datos personales; Art. 32 Seguridad del Tratamiento) [↑](#footnote-ref-5)
5. Breve informe. [↑](#footnote-ref-6)