# CASO PRÁCTICO 1

**ELECCIÓN DE CRM.**

## Contexto

Te han contratado como técnico/a de informática en la empresa agroalimentaria Del Campo a la Mesa S.L., una compañía en expansión con tres almacenes logísticos y una sede administrativa, desde donde se coordinan compras, ventas y marketing.

Actualmente, la gestión de compras, inventario, contabilidad y clientes se realiza mediante hojas de Excel, correos electrónicos y llamadas telefónicas, lo que provoca duplicidad de información, errores de coordinación y retrasos en la atención al cliente.

La dirección ha decidido digitalizar toda la gestión para mejorar la eficiencia y unificar la información, y quiere que el nuevo sistema permita:

* Acceso remoto y seguro desde cualquier almacén o desde la sede.
* Integración fluida de un módulo CRM para mejorar la captación y fidelización de clientes.
* Escalabilidad para añadir nuevos módulos en el futuro, como comercio electrónico o gestión de recursos humanos.

La dirección se inclina por dos opciones para seleccionar la más adecuada:

* Odoo Community, ERP libre y modular.
* Microsoft Dynamics 365 Business Central, ERP propietario con soporte.

Como técnico/a, debes proponer y justificar cuál de los dos sistemas es la mejor opción para la empresa.

## Cuestiones a resolver

Elabora un informe técnico individual donde analices ambas opciones y concluyas cuál de las dos recomendarías para implantar en la empresa, justificando tu elección desde un enfoque práctico y técnico.

Inventa los datos propios de la empresa que te ayuden a desarrollar el trabajo, como, por ejemplo:

* Número de empleados en cada área.
* Volumen aproximado de clientes y pedidos mensuales.
* Ejemplos de problemas recurrentes que quieren resolver (errores de stock, pérdida de clientes, retrasos en facturación, etc.).
* Previsión de crecimiento a medio plazo.

Pasos a seguir:

1. Conoce la empresa y sus necesidades

Resume en un pequeño esquema (puedes usar Word, PowerPoint o dibujo digital) los procesos clave que necesita cubrir el sistema: compras, almacén, contabilidad y relación con clientes.

1. Explora Odoo Community y Microsoft Dynamics 365

* Investiga ambos sistemas. Puedes usar los contenidos de la unidad didáctica, sitios oficiales, vídeos y demos. Presta especial atención a:
* Tipo de licencia y coste
* Módulos disponibles y posibilidad de ampliación
* Requisitos técnicos y facilidad de implantación
* Arquitectura: en la nube, cliente-servidor, sistema operativo
* Base de datos y sistema gestor de datos
* Funcionalidades del módulo CRM

1. Compara y analiza.

Elabora una tabla comparativa clara entre ambos sistemas, destacando ventajas e inconvenientes en función de lo que necesita la empresa.

1. Toma una decisión.

Escribe una recomendación final en la que expliques cuál de los dos sistemas recomendarías, con una argumentación técnica clara, justificada y profesional.

1. Prepara la entrega visual.

Presenta todo tu trabajo en un único documento Word o PowerPoint, incluyendo:

* Diagrama de procesos
* Tabla comparativa
* Capturas o esquemas si los incluyes
* Tu recomendación final justificada

## Recursos

Se deberá consultar el contenido de la unidad, internet, libros, revistas y utilizar medios informáticos para la presentación de la actividad (Word, Power-Point…).

## Objetivos

Comprender los elementos que definen la elección de un sistema de gestión empresarial. Saber interpretar las necesidades de una empresa y transformarlas en criterios técnicos. Desarrollar autonomía en el análisis y selección de soluciones ERP-CRM.

## Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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.

* Se han comparado sistemas ERP-CRM en función de sus características y requisitos.
* Se ha identificado el sistema operativo adecuado a cada sistema ERP-CRM.
* Se ha identificado el sistema gestor de datos adecuado a cada sistema ERP-CRM.
* Se han documentado las operaciones realizadas.
* Se han documentado las incidencias producidas durante el proceso.

## Rúbrica para su evaluación

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Excelente** | **Satisfactorio** | **Mejorable** | **Insuficiente** |
| **Análisis de la empresa y sus necesidades** | Presenta un diagnóstico completo y coherente de la empresa, describiendo con detalle los procesos clave, problemas actuales y previsiones de crecimiento; incluye un esquema/diagrama claro que representa los flujos de trabajo y sus necesidades tecnológicas. | Presenta un diagnóstico correcto con la mayoría de los procesos clave y problemas identificados, aunque con menor detalle o sin representación gráfica clara. | Presenta un diagnóstico incompleto, omitiendo procesos relevantes o sin describir bien los problemas y necesidades. | No realiza diagnóstico o la información es confusa/incorrecta. |
| 30% | 3 | 2 | 1 | 0.25 |
| **Comparativa técnica entre Odoo Community y Microsoft Dynamics 365** | Elabora una tabla comparativa precisa y completa, evaluando ambos sistemas en todas las áreas indicadas (coste, módulos, requisitos técnicos, arquitectura, base de datos, CRM, ventajas/inconvenientes), con datos concretos y bien contrastados. | Elabora una comparativa correcta que cubre la mayoría de las áreas indicadas, aunque con menor profundidad o precisión en algunos apartados. | Elabora una comparativa superficial, incompleta o con información poco relevante para la empresa. | No presenta comparativa o los datos son erróneos. |
| 25% | 2.5 | 1.75 | 1 | 0.25 |
| **Recomendación técnica final** | Propongo una recomendación clara, justificada y profesional, vinculando de forma directa las necesidades de la empresa con las características del sistema elegido, e incluyendo argumentos técnicos sólidos y visuales de apoyo (capturas/esquemas). | Propongo una recomendación adecuada y justificada en términos generales, aunque con menor profundidad o sin referencias visuales. | Propongo una recomendación poco fundamentada o con argumentos débiles para la elección. | No presento recomendación o la elección carece de justificación. |
| 25% | 2.5 | 1.75 | 1 | 0.25 |
| **Presentación, extensión, estructura y precisión ortográfica.** | Responde de forma ordenada, comprensible y coherente, profundizando en todos los conceptos e ideas que expresa con rigor profesional y desde un punto de vista crítico y reflexivo.  No comete errores gramaticales, de ortografía o puntuación. | Responde de forma ordenada, profundizando en algunos conceptos e ideas que expresa con cierta visión crítica y rigor profesional.  Comete algún error gramatical, ortográfico y/o de puntuación. | Usa un lenguaje comprensible, pero desordenado y sin profundizar en las ideas. Falta rigor profesional y visión crítica del contexto.  Comete varios errores ortográficos, de gramática y/o de puntuación. | Presenta una respuesta desordenada, pobre e incompleta, que dificulta la comprensión de las ideas que se exponen.  Comete errores gramaticales, de ortografía y puntuación. |
| 10% | 1 | 0.75 | 0.5 | 0.25 |
| **Uso de recursos adicionales y creatividad en la respuesta.** | Utiliza numerosas fuentes de información relevantes, fiables y actualizadas. Aporta recursos adicionales que clarifican la respuesta. Responde con gran originalidad, haciendo uso de diferentes herramientas y aplicaciones, y expresando ideas ingeniosas. | Utiliza diversas fuentes de información actualizadas. Aporta algún recurso adicional.  Muestra cierta originalidad en su respuesta, incluyendo nuevas ideas y puntos de vista. | Utiliza alguna fuente de información externa. Aporta alguna imagen o gráfico adicional.  Se hace uso de ideas de otros autores, pero no se aportan ideas y puntos de vista propios. | No hace uso de fuentes fiables ni añade recursos adicionales en la respuesta. Se utilizan ideas de otros autores sin citar. |
| 10% | 1 | 0.75 | 0.5 | 0.25 |