

Actividad 1 - Gestión Organizacional- ERP (Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales) Tecnologías de Información para los Negocios Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Juan Miguel Martínez Maldonado.

Alumno: Uziel Abisai Martinez Oseguera.

Fecha: 23/09/2023.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
DESCRIPCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
DESARROLLO	6
DATOS DEL NEGOCIO	6
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	6
CONCLUSIÓN.....	9
REFERENCIAS	10

Introducción

En el entorno empresarial contemporáneo, la gestión eficiente de los procesos de ventas y la construcción de relaciones sólidas con los clientes son pilares fundamentales para el éxito sostenible de cualquier empresa. En este contexto, presentamos una propuesta enfocada en mejorar y optimizar el proceso de ventas y la Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM) en "Morelos Corporation", una empresa ficticia especializada en la venta de productos electrónicos. La venta de productos y la fidelización de clientes son actividades críticas para el crecimiento de Morelos Corporation, y la implementación de tecnologías de información avanzadas es esencial para alcanzar un rendimiento óptimo en estos aspectos.

Descripción

El proceso de ventas en "Morelos Corporation" abarca desde la generación de leads y oportunidades hasta el cierre de ventas y la gestión continua de la relación con los clientes. La empresa se esfuerza por ofrecer productos electrónicos de alta calidad, pero enfrenta desafíos en la gestión de la información de clientes, la automatización de tareas de ventas y el seguimiento efectivo de oportunidades de negocio. Además, la falta de una plataforma centralizada para la gestión de relaciones con los clientes dificulta la comprensión completa de las necesidades y preferencias de los clientes.

Justificación

La justificación para implementar un sistema CRM integrado con un ERP en "Morelos Corporation" es innegable. En primer lugar, el proceso de ventas necesita mejorar para satisfacer las demandas cambiantes del mercado y la creciente competencia. La propuesta de implementación de este sistema representa una solución integral que permitiría una gestión más efectiva de leads, una automatización eficiente de las tareas de ventas, un seguimiento en tiempo real de las oportunidades de negocio y una comunicación más personalizada con los clientes.

El incidente más significativo que afecta negativamente a nuestro negocio es la pérdida de oportunidades de ventas y la falta de retención de clientes debido a procesos manuales, falta de seguimiento adecuado y una visión limitada de las interacciones con los clientes. La implementación de esta propuesta tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia operativa, reducir los costos de adquisición de clientes, aumentar la retención de clientes y mejorar la satisfacción general del cliente. En última instancia, esta inversión estratégica en tecnologías de información avanzadas fortalecerá la posición competitiva de "Morelos Corporation" en el mercado y asegurará su éxito continuo en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

¿Por qué el proceso seleccionado necesita mejorar?

El proceso de ventas y CRM de "Morelos Corporation" necesita mejorar debido a la dinámica cambiante del mercado y las expectativas cada vez mayores de los clientes. En un entorno empresarial en constante evolución, la eficiencia y la efectividad en la gestión de ventas y relaciones con los clientes son esenciales para mantener la competitividad. El proceso actual enfrenta desafíos en términos de seguimiento manual, falta de automatización y la necesidad de

una visión integral de las interacciones con los clientes. Estos obstáculos dificultan la capacidad de la empresa para adaptarse rápidamente a las necesidades cambiantes de los clientes y para aprovechar al máximo las oportunidades de negocio.

¿Por qué la propuesta puede mejorarlo?

La propuesta de implementar un sistema CRM integrado con un ERP ofrece una solución integral que abordará las deficiencias actuales del proceso de ventas. Este sistema permitirá la gestión más efectiva de leads, la automatización de tareas de ventas, el seguimiento en tiempo real de oportunidades de negocio y una comunicación personalizada con los clientes. Además, la integración de un sistema de gestión de inventarios garantizará que los productos estén disponibles y se entreguen a tiempo, mejorando la satisfacción del cliente. La centralización de datos facilitará la toma de decisiones informadas y la generación de informes en tiempo real para optimizar la operación.

¿Cuál es el mayor incidente con este proceso que conlleva una desventaja para el negocio?

El mayor incidente en el proceso actual es la pérdida de oportunidades de ventas y la falta de retención de clientes. Debido a la gestión manual y la falta de seguimiento adecuado, Morelos Corporation no puede aprovechar al máximo las oportunidades de negocio y no puede brindar una experiencia de cliente consistente y personalizada. Esto conduce a la pérdida de clientes y a un costo más alto de adquisición de nuevos clientes. Además, la falta de una visión integral de las interacciones con los clientes limita la capacidad de la empresa para comprender y anticipar las necesidades y preferencias de los clientes.

¿Cuál es el impacto que se generará ante la implementación de esta propuesta?

La implementación de esta propuesta tendrá un impacto significativo en el negocio de "Morelos Corporation". En primer lugar, mejorará la eficiencia operativa al automatizar tareas repetitivas y permitir un seguimiento más efectivo de las oportunidades de venta. Esto conducirá a una mayor conversión de leads en clientes y a una reducción de los costos operativos. La retención de clientes también mejorará, ya que la empresa podrá ofrecer una experiencia más personalizada y satisfactoria. El impacto general será una mejora en la competitividad de la empresa, una mayor retención de clientes y una mayor rentabilidad a largo plazo.

Desarrollo

Datos del negocio

El proceso de ventas y la gestión de relaciones con los clientes (CRM) son esenciales para el funcionamiento de prácticamente cualquier negocio. En este caso, consideremos una empresa ficticia llamada "Morelos Corporation" que se dedica a la venta de productos electrónicos. El proceso de ventas implica la captación de leads, seguimiento de oportunidades, cierre de ventas y la gestión de la relación con los clientes a lo largo del tiempo.

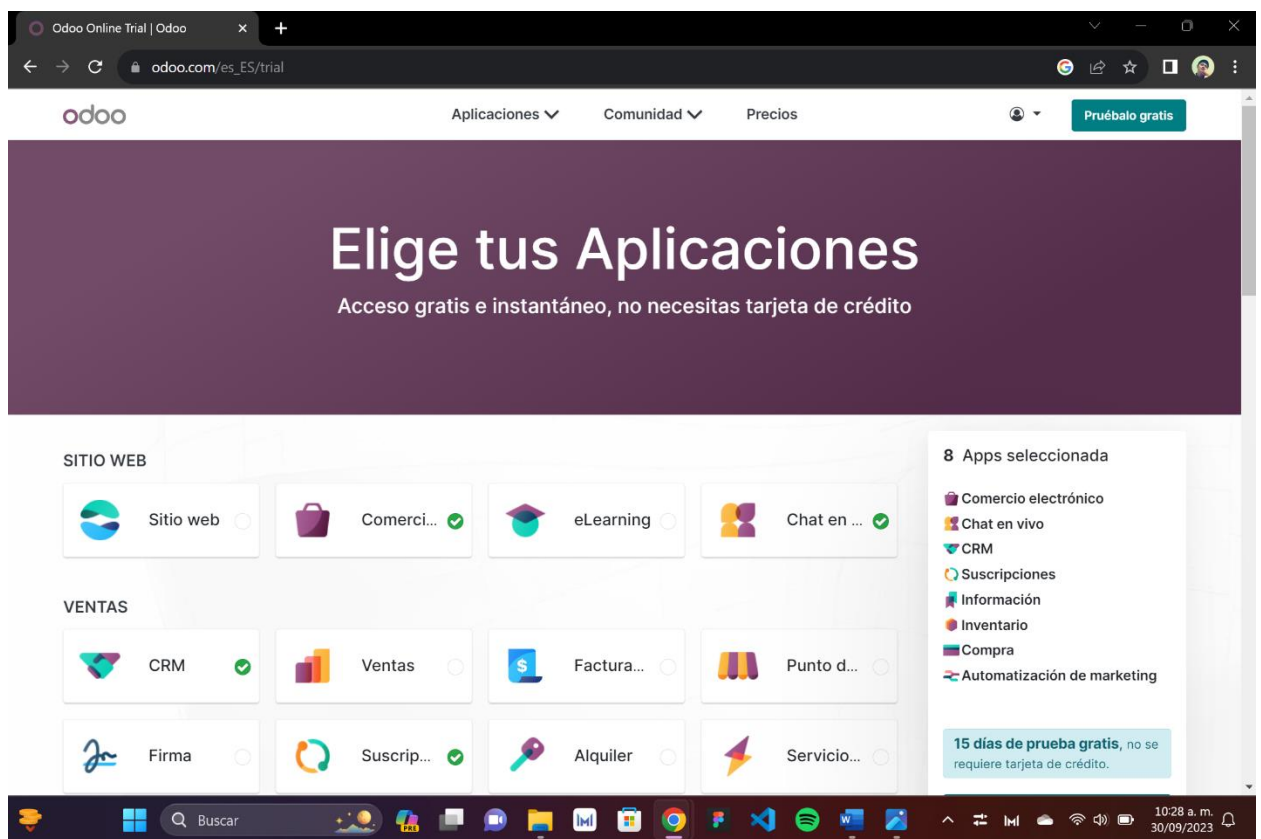
Propuesta de implementación

Para mejorar el proceso de ventas y CRM en "Morelos Corporation," proponemos la implementación de un sistema de CRM integrado con un ERP. Algunas de las características clave que este sistema debería incluir son:

1. **Gestión de Leads y Oportunidades:** El sistema debería permitir el seguimiento de leads desde su generación hasta la conversión en oportunidades de venta, asignando responsabilidades y seguimiento automatizado.
2. **Automatización de Marketing:** Integrar herramientas de automatización de marketing que ayuden a nutrir leads y a mantener la comunicación con clientes actuales.
3. **Historial de Interacciones:** Registrar y mantener un historial completo de las interacciones con clientes, incluyendo llamadas, correos electrónicos, reuniones y compras anteriores.
4. **Gestión de Inventarios:** Integrar la gestión de inventarios con el proceso de ventas para garantizar que los productos estén disponibles y se entreguen a tiempo.

5. **Informes y Análisis:** Proporcionar informes en tiempo real sobre el desempeño de ventas, la efectividad del equipo de ventas y el comportamiento del cliente.
6. **Atención al Cliente:** Incluir una funcionalidad de atención al cliente para manejar consultas, quejas y solicitudes de manera eficiente.

Para todo este proyecto decidimos implementar la herramienta Odoo quien nos ayudara a realizar todos los procesos de mejora ya previamente analizado.



Como segundo paso creamos la cuenta de nuestro negocio.

Odoo Online Trial | Odoo

odoo.com/es_ES/trial

Aplicaciones ▼ Comunidad ▼ Precios

Odoo | Empiece

Acceso instantáneo.

Nombre y apellidos
Uziel Abisai Martinez Oseguera

Email
[Redacted]

Nombre de la empresa
Morelos Corporation

Número de teléfono
[Redacted]

morelos-corporation.odoo.com

País
México

Idioma
Español

Tamaño de la empresa
de 5 a 20 empleados

Interés primario
Utilizarlo en mi empresa

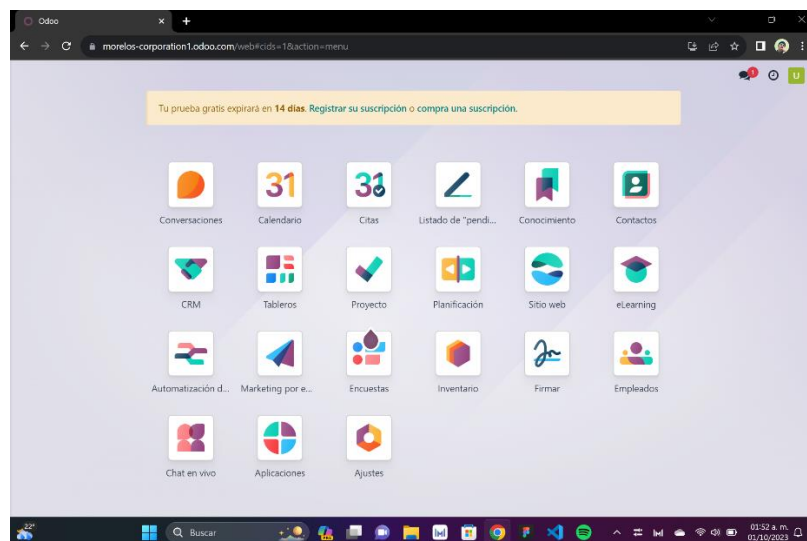
Al hacer clic en **Empieza ahora**, acepta nuestro [Acuerdo de suscripción](#) y [Política de Privacidad](#)

[← Cambie la selección de aplicaciones](#) [Empieza Ahora >](#)

Stella Fredo
Geely (CEVT)

Con Odoo pudimos reducir nuestros tiempos de espera y procesos de semanas a días, de días a horas y de horas a minutos. Así es como debería ser un software empresarial: ¡te ayuda a hacer más en menos tiempo!

Por último, tenemos en nuestra ERP todas las herramientas que necesitamos para la mejora de estos procesos.



Conclusión

La implementación de un sistema CRM integrado con un ERP en "Morelos Corporation" promete ser una inversión estratégica que mejorará la eficiencia y la efectividad del proceso de ventas y la gestión de relaciones con los clientes. Esto permitirá un seguimiento más preciso de las oportunidades de venta, una comunicación más efectiva con los clientes y una toma de decisiones más informada. En última instancia, esta inversión contribuirá a aumentar la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en el mercado. Además, en un mundo empresarial cada vez más digitalizado, la adopción de tecnologías de información avanzadas es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

Referencias

Plataforma de implementación [Odoo](#).

Link del archivo en [GitHub](#).