

Carta de Usuario



ZAPOPAN, JALISCO, MÉXICO A 09 DE MAYO DEL 2022

A quien corresponda:

Por este conducto, nos permitimos informar que el **Dr. Juan Mejía Trejo**, profesor de la asignatura de **Cadena de Suministro** de los estudiantes (nombre):

- Benavides Campos Ivette Monserrat con código 216798762
- Chávez de la Vega Elías con código 219909808
- Ibarra Hernández Carlos Saúl con código 210708001
- González Torres Alejandra de Jesús con código 212501501
- Ríos Cisneros Jeniffer Alexis con código 212393636

de la Licenciatura: **Ingeniería en Negocios**, del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas (**CUCEA**) de la Universidad de Guadalajara (**UdeG**) participaron en forma activa en el proyecto: **"Business Intelligence en Verditia, tu punto ecológico"**.

Dicho proyecto se llevó a cabo del: "26 de enero del 2022 al 10 de mayo del 2022", cuyas actividades desarrolladas fueron:

- Diseño e implementación de un SCM (Supply Chain Management) o cadena de suministro.
- Diseño e implementación de un CRM (Customer Relationship Management) administración de relaciones con el cliente.
- Diseño e implementación de un ERP (Enterprise Resource Planning) sistema de planeación de recursos de la empresa.

Los beneficios y mejoras que se lograron para nuestra empresa, fueron:

- Se nos entregó un **paquete tecnológico** que integra las soluciones arriba mencionadas, a partir de un manual de operación y mantenimiento.
- Las mediciones realizadas, nos permiten asegurar una mejora sustancial en:

- Mejoramiento en la relación con proveedores y control de calidad en un **15%**.
- Incremento de pedidos y/o ventas de nuestros productos y/o servicios en un **33-37%**.
- Reducción de costos operativos y administrativos entre un **22 y 23%**.

Se extiende la presente para los fines que convengan a los interesados.

Cynthia Ramírez Álvarez
Administradora General

3315319795.
verdeverditia@gmail.com
RAAC9711194Y3

Generación y aplicación de conocimiento teórico-práctico

Zapopan, Jalisco a 12 de Mayo de 2022

PROYECTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO: VERDITIA Tu Punto Ecológico

Verditia, tu punto ecológico, es una empresa fundada por dos mujeres en agosto del año 2018 en Guadalajara, Jalisco, actualmente comercializa productos reutilizables y biodegradables sin empaque y cuenta con dos submarcas; Verdefem, toallas femeninas de tela y Verdebe, pañales de tela. La tienda física está ubicada en una zona céntrica de Guadalajara, en Av. De la paz 1573ª. Además de la tienda física donde comercializa los productos de manera local cuenta con envíos a domicilio a todo el país a través de la tienda en línea www.verditia.com para reforzar sus áreas de oportunidad aprovechando la época pospandémica de COVID-19 para elevar su competitividad. Así, el **problema a resolver** es el diseño e implementación de un sistema SCM (Supply Chain Management), un sistema CRM (Customer Relationship Management) y un sistema ERP (Enterprise Resource Planning).

Por lo tanto, en el análisis y estudio de su situación, el grupo de trabajo considera que el proyecto es de **transferencia tecnológica relevante**, pues desarrolla la integración a **nivel teórico** de los conceptos que comprenden la mercadotecnia digital y los negocios electrónicos así como la cadena de suministro permitiendo a **nivel práctico**, diseñar y habilitar, **mejoras basadas en el diseño e implementación de un sistema SCM (Supply Chain Management) un sistema CRM (Customer Relationship Management) y un sistema ERP (Enterprise Resource Planning)**.

Son utilizados los libros del propio líder del proyecto:

Mejía-Trejo, J. (2017). Mercadotecnia Digital: Una descripción de las herramientas que apoyan la planeación estratégica de toda innovación de campaña web. Editorial Patria: México.

Mejía-Trejo, J. (2019). Fundamentos de Negocios Electrónicos. Teoría y Práctica. BUK: México.

El proyecto se documenta y entrega al usuario a través de un **paquete tecnológico** que los describe y soporta, con un resultado de mejoras reconocidas por el usuario como **sustanciales** en aumento de la relación con los proveedores y control de calidad en un **15%**, incremento de los pedidos y/o ventas de productos/servicios de un **33 a 37%** y una reducción de administración y costos operativos de **22 a 23%**. Además, **se forma recurso humano de 5 estudiantes de la Licenciatura de Ingeniería en Negocios, de la Universidad de Guadalajara.**

Este caso se considera de éxito, demostrando la aplicación y generación de conocimiento teórico-práctico de mercadotecnia digital y negocios electrónicos, en el período del **26-Enero al 10-Mayo-2022**

Líder del Proyecto Dr. Juan Mejía Trejo profesor investigador CUCEA UdeG



Celular: 33-12809887; e-mail: jmejia@ucea.udg.mx; juanmejiatejo@hotmail.com



CUCEA

El mejor lugar para el talento

REPORTE DESARROLLO TECNOLOGICO



verditia
tu punto ecológico

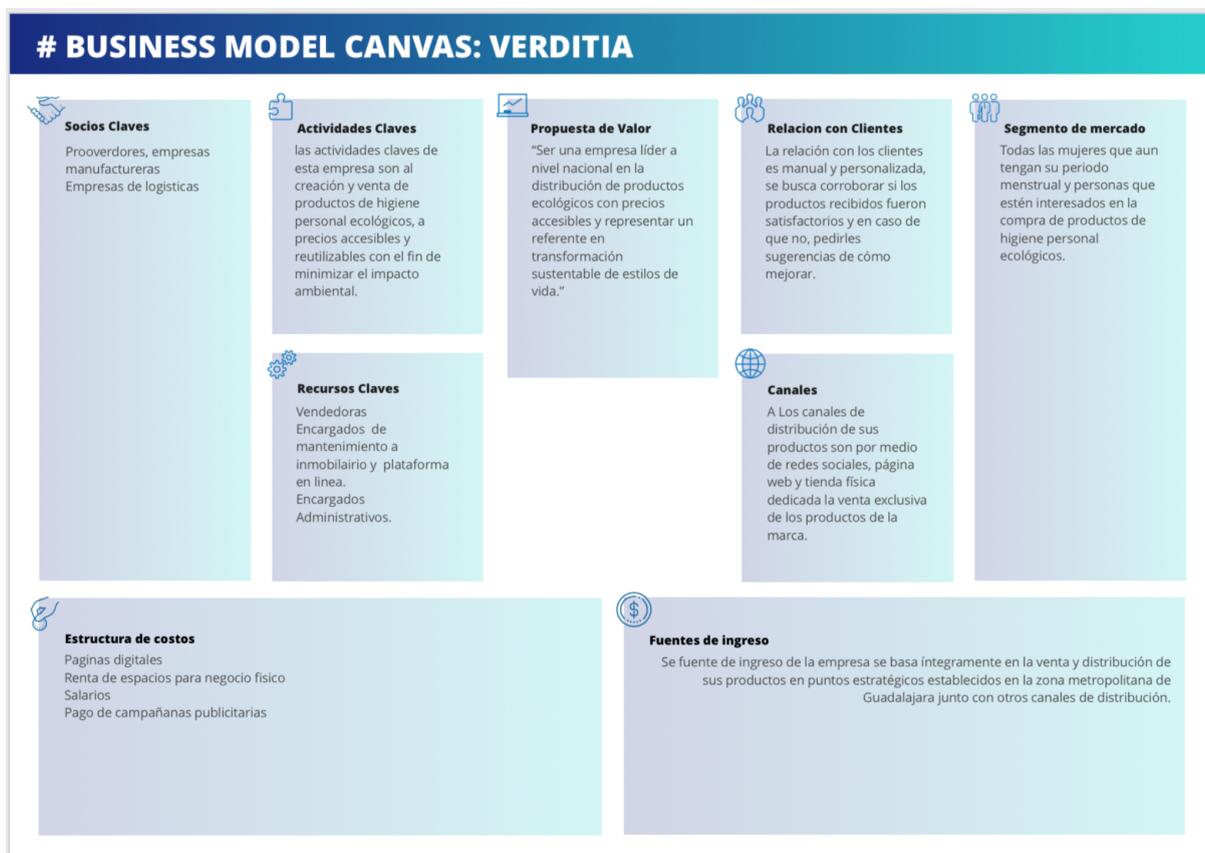
Índice

Resumen Ejecutivo	3
Diagnóstico de la situación actual de la empresa	3
Pronóstico de la situación futura	4
Propuesta de valor de la solución	4
Benchmarking	5
Carta de transferencia tecnológica	6
Desarrollo	7
Problemáticas identificadas	7
CRM (Customer Relationship Management)	19
ERP (Enterprise Resource Planning)	22
SCM (Supply Chain Management)	28
Referencias bibliográficas:	34

Resumen Ejecutivo

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

Verdita, tu punto ecológico, es una empresa fundada por dos mujeres en agosto del año 2018 en Guadalajara, Jalisco, actualmente comercializa productos reutilizables y biodegradables sin empaque y cuenta con dos submarcas; Verdefem, toallas femeninas de tela y Verdebe, pañales de tela. La tienda física está ubicada en una zona céntrica de Guadalajara, en Av. De la paz 1573^a. Además de la tienda física donde comercializa los productos de manera local cuenta con envíos a domicilio a todo el país a través de la tienda en línea www.verdita.com.



Su **Misión** es:

“Brindar a nuestros clientes una transformación en sus hábitos de consumo con productos ecológicos y/o reutilizables que mejoren su salud, su economía y el medio ambiente en el que se vive.

Mientras que su **Visión** hace referencia a:

“Ser una empresa líder a nivel nacional en la distribución de productos ecológicos con precios accesibles y representar un referente en transformación sustentable de estilos de vida.”

Verditia inicialmente ingresó al mercado distribuyendo algunos productos como copas menstruales y pañales de tela hasta que en febrero de 2020 diversificó sus productos y añadió venta de alimentos a granel para convertirse en un mini súper completo con alternativas más amigables con el medio ambiente, es una empresa pionera en Guadalajara que involucra una amplia variedad de opciones, maneja cinco diferentes categorías: menstruación sin tóxicos con productos alternativos reutilizables para la higiene femenina, bebé ecológico, cuidado personal, hogar consciente y alimentos, y hasta el día de hoy cuenta con más de 400 productos.

Pronóstico de la situación futura

Según un estudio de Salesforce concluyó que usar un CRM puede aumentar los ingresos por ventas un 37%, además de incrementar la satisfacción del cliente un 45%. Por lo tanto se espera que **el beneficio esperado para la empresa Verditia tu punto ecológico sea un crecimiento en ventas del 33% al 37%.**

Por otro lado, un estudio de Oracle NetSuite revela que las empresas que implementan un sistema de ERP reducen sus costos operativos en un 23%, mientras que los costos administrativos en un 22%, hablando de cualquier negocio, por lo que proyectamos que utilizarlo **tendrá entre un 22 y 23% de reducción en sus costos tanto operativos como administrativos.**

El principal objetivo de implementar SCM en nuestra empresa es manejar estratégicamente el flujo de materias primas, servicios, finanzas y conocimiento así como las relaciones dentro y fuera entre diferentes organizaciones para alcanzar un mayor valor económico. Con la implementación de SCM esperamos obtener un **70% mayor rendimiento, un 50% más de ventas, y ser un 20% más rentables**, la correcta implementación se llevará a cabo gracias al constante entrenamiento en habilidades administrativas y de tecnología entregando el producto y servicio al consumidor final con un máximo de eficiencia en términos de costo, velocidad, calidad y servicio al cliente.

Propuesta de valor de la solución

El **CRM** se propone para ayudar a consolidar una relación sólida y duradera con el cliente. Este tipo de relación es, a su vez, una contundente ventaja competitiva. Según estudios, un consumidor habitual gasta un 33% más que uno nuevo. Con un flujo de trabajo más eficiente, se puede centrar en lo que realmente importa: la calidad del servicio al cliente. Cuando los consumidores tienen una experiencia memorable, es más probable que recomienden la empresa a amigos y familiares, lo que amplía el círculo de influencia y ganancias financieras.

Utilizar softwares para hacer **ERP**, optimizará los procesos de la empresa Verditia, centrando y facilitando el acceso a la información, una mejor comunicación entre todas las áreas de la organización para cubrir las necesidades de la misma, con el fin de que la toma de decisiones sea oportuna y eficiente, utilizando la menor

cantidad de recursos (tiempo, materia prima, capital humano, entre otros) sin dejar de lado los resultados buscados, así como que el rendimiento institucional crezca, con los ahorros (entre 22 y 23% de costos en los procesos operativos y administrativos) y el crecimiento en algunos aspectos (rendimiento empresarial), hará que la empresa prospere y aproveche al máximo con lo que ya cuenta.

Beneficios con la implementación de **SCM** :

1. Mejor colaboración con proveedores: Negociar los costos de los materiales, pero también se aprecia la flexibilidad y facilidad en cuanto a financiamiento.

2. Mejor control de calidad: con estándares de calidad homologados entre nuestra empresa y los proveedores detectaremos posibles problemas de calidad.

3. Optimización de envíos: haciendo uso de las herramientas correctas de logística impacta directamente en los costos de distribución.

Benchmarking

Para la herramienta CRM, Customer Relationship Management se plantea utilizar la plataforma Vtiger y se hace una comparación con otras dos plataformas con funciones que podrían adaptarse a las necesidades de la empresa (Cooper y Zoho CRM). Posterior al análisis, se identificó que Vtiger es la opción que más se adapta a las necesidades de la empresa, una de las funciones que son más llamativas para las necesidades de la empresa es que permite capturar e identificar los mejores clientes potenciales y estimular a los clientes potenciales a través de campañas automatizadas por correo electrónico y SMS. **Se requiere una inversión anual de \$10,080 pesos mexicanos.**

Para realizar el ERP (Sistema de planificación de recursos empresariales), se plantea utilizar el programa de Microsoft Dynamics 365 ya que es un programa integral para la automatización y gestión de los recursos restantes y faltantes dentro de la empresa, esta tiene la ventaja de toda la información se encuentra 100% de la nube dentro de los servidores de Microsoft a comparación de sus otras 2 competencias principales, Oracle ERP Cloud y NetSuite ERP. **Se requiere una inversión anual de \$24,500 pesos mexicanos.**

Nuestra propuesta para SCM es implementar **Odoo** un software que nos brinda control de nuestros proveedores (listas de precios y materias primas, órdenes de compra e inventario), manejo de nuestro correo así como una agenda de proveedores, se buscó otras herramientas como Kinetic, Precoro, que cubrieran las mismas necesidades pero los costos y la accesibilidad no fueron los mejores por lo que optamos por la herramienta de Odoo. **Se requiere de una inversión anual de \$16,000 pesos mexicanos.**

Desarrollo

Problemáticas identificadas

Para comenzar se realizó un diagnóstico de la empresa a través de una matriz FODA con la finalidad de evaluar los factores internos y externos de la empresa. De esta manera se llegó a tener más contexto de la situación en la que se encuentra la empresa y hacia dónde se dirige para crecer la organización.



La empresa Verditia tu punto ecológico se considera como una microempresa con gran oportunidad de crecimiento en el mercado, ya que por el giro que maneja, no cuenta con demasiada competencia; sin embargo, **una de las problemáticas** que se pueden observar es que **no existe un calendario o plan de marketing anticipado para aplicar estrategias en temporadas relevantes para la venta**. No se está considerando una proyección de programas para incentivar las marcas y productos para atraer al consumidor. Esto puede ser consecuencia de que el

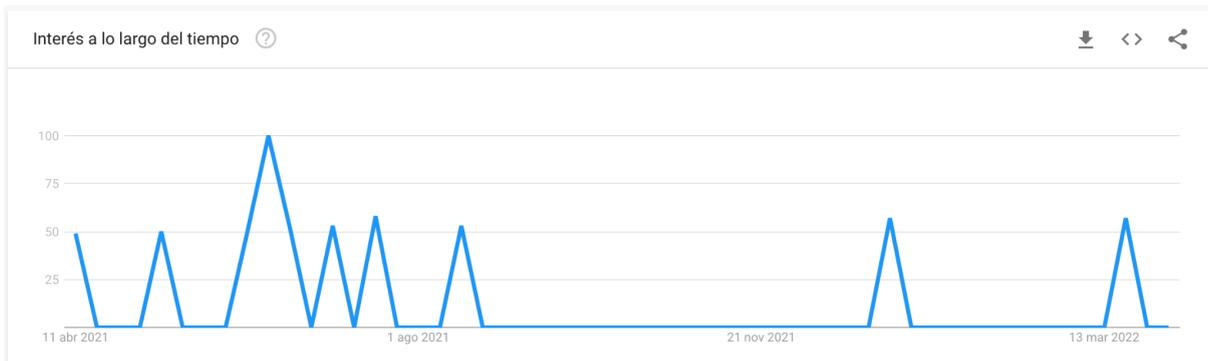
personal encargado de esta área labora en otras más, es decir, la empresa se conforma por la dirección general en el que se encuentran dos socias con participación equitativa, una se encarga del área administrativa, financiera y contable y la otra del área de mercadotecnia y logística.

Además de ellas Verditia cuenta con un empleado en administración de sistemas de tecnologías de la información que se dedica a la creación y mantenimiento de punto y administrador de ventas y tienda en línea, un jefe de producción que coordina labores en el taller ubicado en Tonalá, Jalisco y a su vez tiene dos personas a su cargo que desempeñan distintas actividades en el proceso de elaboración de toallas femeninas de tela, pañales de tela, bolsas, toallitas desmaquillantes, entre otros. En tienda física laboran dos personas que realizan actividades de limpieza, control de almacén, caja y atención a clientes.

Esta situación hace que llegar a su visión sea un camino muy complicado, dado que para lograr ser una empresa líder, primero se debe dar a conocer, mostrar estrategias inteligentes que la posicionen en el mercado, elementos que no se han logrado debido a la falta de proyección en el departamento de mercadotecnia.

Las estrategias de mercadotecnia enfocadas a la comunicación con los clientes, actualmente se llevan a cabo por redes sociales. Los clientes admiten conocer la tienda principalmente por este medio. En Facebook, Verditia cuenta con más de 43,000 seguidores y en Instagram más de 13,500, además de búsquedas en mapas de Google con más de 20,000 búsquedas mensuales. Los medios digitales son clave, los clientes están activos en redes sociales y con ello se fortalece la relación y fidelización de estos y deriva a recomendaciones de boca en boca. Si bien, la empresa tiene un buen manejo de las redes sociales, ya que cabe mencionar que los clientes suelen tener comentarios positivos, no es suficiente, se necesita de un plan estructurado.

Dentro de la plataforma de Google Trends se pudo ver que la popularidad de la palabra Verditia en el paso del tiempo, se puede observar que la popularidad tuvo un mayor repunte en sus momento más críticos de la pandemia COVID-19 y en este último año la salida del confinamiento, con estos datos se pueden hacer analisis de hipotesis por la que su popularización tuvo un declive entre los meses de septiembre y octubre.



Pese que la empresa ha podido diversificar sus métodos de venta/distribución implementado una plataforma para venta línea, la popularidad de la palabra Verditia se centra exclusivamente en el estado de Jalisco dejando a un lado a los otros estados que, como uno de sus objetivos principales (la creación de una página web para venta en línea) es poder vender sus productos y puedan llegar a otros estados juntos con sus respectivas difusión.



Existen variaciones en el mercado, es decir, períodos donde las marcas deben alterar sus estrategias para responder a la demanda y al comportamiento que adoptan los consumidores en función de cada estación.

La importancia de las temporadas en el marketing recae en que cada estación del año tiene productos y/o servicios específicos que corresponden también a necesidades y deseos marcados por la propia estacionalidad; y es fundamental adaptarse a ello. Las empresas deben considerar estos cambios en sus estrategias de productos y/o servicios, así como en sus técnicas promocionales para poder llegar a su público objetivo sin perderse entre tanta competencia que se desata en estas fechas especiales. La relevancia del marketing estacional es producto de la necesidad de hacerse parte y destacar dentro de un movimiento que deja altos

beneficios y máxima difusión de la empresa en los diferentes medios de comunicación como los antes mencionados.

Otra problemática detectada es que **los productos que comercializa Verditia no se venden todos por igual en la misma temporada del año**, es por ello que la empresa tiene la necesidad de aplicar estrategias que tengan un enfoque temporal y personalizado que ayuden a disminuir la merma, estos son como ejemplo el descuento por rebajas o promociones alusivas al 2x1.

La última problemática que se identificó mediante un diagnóstico fue que **la empresa cuenta con una tienda física, sin embargo el almacenar toda la mercancía y que esta no tenga una gran rotación en todo el año, causa problemas de inventario** y espacio físico como tal, además de mencionar que la inversión económica también se realiza.

En ese sentido se han propuesto las siguientes herramientas de Business Intelligence mediante la aplicación de la ciencia de datos, al análisis de datos y la analítica de negocios (Data Analysis y Business Analytics), produciendo valor agregado estratégico para la empresa y ajustándose a las necesidades de ésta. Estas herramientas tendrán múltiples beneficios para la empresa dentro de los cuales está facilitar la toma de decisiones, anticipar riesgos y predecir el crecimiento futuro de la empresa.

CRM (Customer Relationship Management)

La primera herramienta de inteligencia de negocios propuesta es un CRM (Customer Relationship Management), que se define como Gestión de las relaciones con clientes, es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes. Permite compartir y maximizar el conocimiento de un cliente dado y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Por definición, el CRM recopila toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico detallado.

Una solución CRM permite dirigir y gestionar de forma más sencilla las campañas de captación de clientes y de fidelización. Gracias al CRM se puede controlar el

conjunto de acciones realizadas sobre los clientes o clientes potenciales, y gestionar las acciones comerciales a partir de un cuadro de mandos detallado.

Las empresas que utilizan soluciones CRM generan más oportunidades de venta, agilizando la gestión, con presupuestos actualizados en tiempo real y procesos de ventas optimizados. Del mismo modo las empresas que utilizan CRM pueden hacer mejores segmentaciones, y disponen de la información para un servicio de atención al cliente y postventa de nivel superior.

El objetivo general es convertir a los clientes que solo ingresan y compran una vez en consumidores con opción de compra repetida y mantener a los consumidores el mayor tiempo posible en el canal online o en la tienda en físico.

Los objetivos específicos planteados son:

- Capturar de manera inteligente los email de los clientes.
- Proporcionar recomendaciones e insights instantáneos de productos de acuerdo a las temporadas.
- Aumentar la lealtad, la retención y la satisfacción del cliente.

Las características del CRM son las siguientes:

- **Visibilidad:** un CRM permite ver el embudo de ventas de principio a fin y anticipar oportunidades y problemas;
- **Omnicanalidad:** todos los canales están integrados entre sí para brindar una experiencia de cliente simple y sin complicaciones, sin importar dónde comience o termine la compra;
- **Productividad:** el CRM permite a los usuarios automatizar tareas repetitivas, como ingresar datos manualmente o enviar correos electrónicos de follow-up a los clientes, lo que aumenta los niveles de productividad del equipo.

Los beneficios de incorporar la propuesta al modelo de negocio de Verditia, tu punto ecológico consisten en:

1. Proporcionar información de altísimo valor;
2. Facilitar la retención de clientes;
3. Aumentar las posibilidades de realizar ventas cruzadas;
4. Contribuir en la formación de embajadores de marca;
5. Impactar en la reducción del ciclo de ventas;
6. Generar valor para el cliente y enriquecer su experiencia;
7. Favorecer la comunicación efectiva;
8. Optimizar los tiempos de respuesta y por ende, aumenta la satisfacción del cliente.

Análisis de plataformas

Para la herramienta CRM, Customer Relationship Management se plantea utilizar la plataforma Vtiger y se hace una comparación con otras dos plataformas con funciones que podrían adaptarse a las necesidades de la empresa (Cooper y Zoho CRM).

	Vtiger 	Cooper 	Zoho CRM 
¿Qué es?	Vtiger es un CRM fácil de usar y personalizable para aumentar los ingresos de negocios y el rendimiento de ventas.	ProsperWorks es el software de gestión de relaciones con los clientes n.º 1 para usuarios de G	Zoho CRM brinda a las organizaciones de pequeñas a grandes una solución completa

	<p>Agrega valor en todas las etapas del proceso de ventas porque ayuda a capturar e identificar los mejores clientes potenciales; estimular a los clientes potenciales a través de campañas automatizadas por correo electrónico y SMS.</p>	<p>Suite. ProsperWorks CRM se integra perfectamente con G Suite, elimina la entrada manual de datos y es súper fácil de usar.</p>	<p>de gestión del ciclo de vida de las relaciones con los clientes para gestionar ventas, marketing, asistencia al cliente y servicios y gestión de inventarios, todo en un solo sistema de negocios y en toda la organización.</p>
Precio	<p>504 dólares al año (equivalente a \$10,080 pesos mexicanos).</p>	<p>300 dólares al año (equivalente a \$6,000 pesos mexicanos).</p>	<p>240 dólares al año (equivalente a \$4,800 pesos mexicanos).</p>
¿Dónde se puede implementar?	<p>Cloud, SaaS, Web, Android (móvil), iPhone (móvil), iPad (móvil)</p>	<p>Cloud, SaaS, Web, Mac (desktop), Android (móvil), iPhone (móvil), iPad (móvil)</p>	<p>Cloud, SaaS, Web, Android (móvil), iPhone (móvil), iPad (móvil)</p>

Posterior al análisis de las 3 plataformas se identificó que Vtiger es la opción que más se adapta a las necesidades de la empresa, una de las funciones que son más llamativas para las necesidades de la empresa es que permite capturar e identificar los mejores clientes potenciales y estimular a los clientes potenciales a través de campañas automatizadas por correo electrónico y SMS.

La estrategia está planteada para realizarse en la plataforma “Vtiger” (<https://www.vtiger.com/es/>) para comenzar a establecer una relación más cercana con los clientes y retenerlos, de manera que se puedan **aumentar las ventas ofreciéndoles productos de acuerdo a las temporadas o los nuevos lanzamientos.**

Ejemplos:

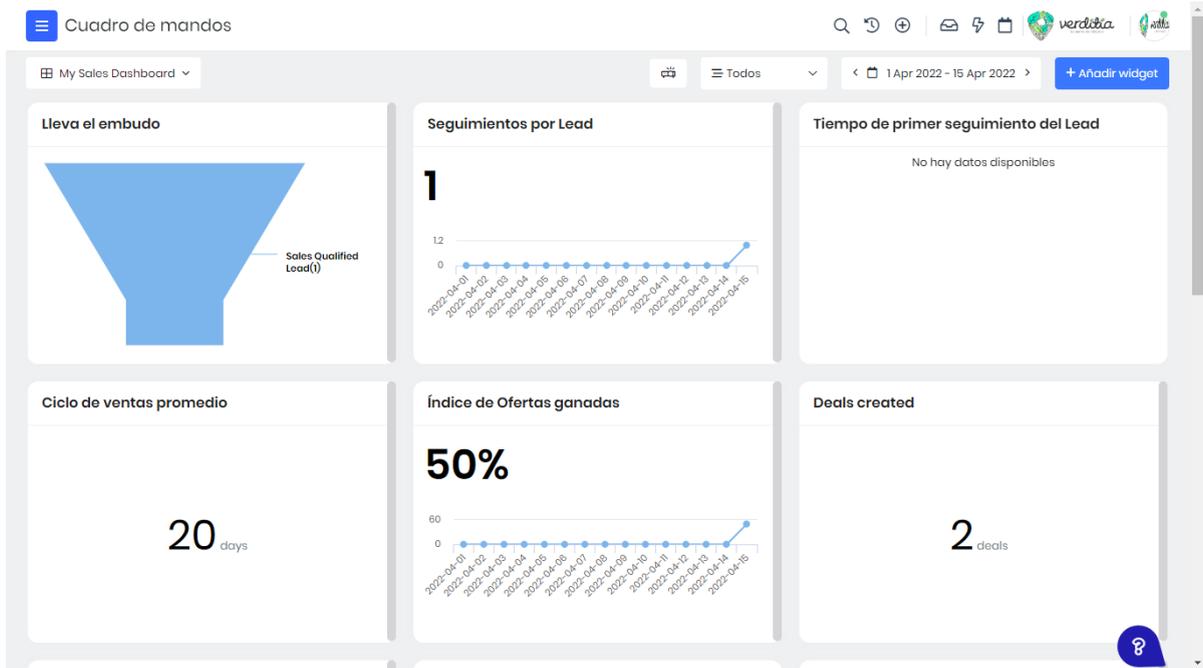
- Día de la amistad y el amor: 2x1 en copas menstruales donde puedas compartir la promoción con una amiga o un kit cuidado facial para regalarlo a una persona especial.
- Día de la mujer: Productos complementarios de la copa menstrual (jabones para lavarla.
- Regalos para navidad: Kit limpieza dental (1 lata con pasta dental en pastillas y enjuague bucal en pastillas, 1 cepillo dental de bambú, 1 cubre cepillo, 1 crema sólida para manos)

También se propone que sea una relación donde se **incentive a los clientes a volver a la tienda física y se acumulen puntos que se transforman en descuentos en próximas compras** por llevar sus recipientes evitando los desechos plásticos. Esto sería una estrategia que se puede llevar a cabo a través del CRM para automatizar el proceso.

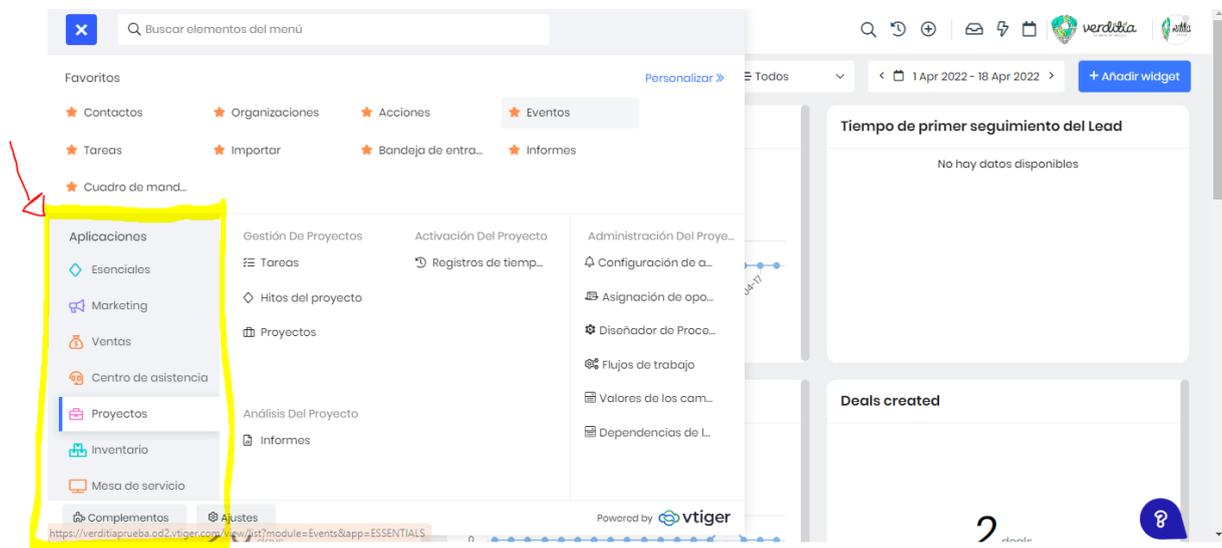
 [Introduction to Vtiger Cloud CRM V9](#)

Para esta propuesta se utilizó la prueba gratuita de 15 días para simular cómo funciona la plataforma aplicada a la empresa Verditia, tu punto ecológico.

Para comenzar se creó una cuenta con un usuario y contraseña de prueba. Al acceder, el usuario tendrá un tablero con la información necesaria mediante widgets.



Se tendrá un menú principal, el cual dependiendo de cada usuario podrá visualizar todos o algunos de los módulos de Vtiger. Dentro de los módulos se encuentra Marketing, Ventas, Centro de asistencia, Proyectos, Inventarios, entre otros.



Para los usuarios que son administradores se encuentra este apartado donde podrán configurar y administrar los usuarios, módulos, campos, correo, moneda, flujos de trabajo (procesos programados para que se realicen en automático).

← Volver a CRM Verdita

INICIO



1
Usuarios



21
Flujos de trabajo



73
Módulos



0.04 / 15gb
Usados ⓘ

Gestión de usuarios

- Usuarios
- Autenticación
- Roles
- Perfiles
- Reglas de intercambio
- Grupos
- Historial de inicio de sesión
- Acceso al soporte de Vtiger
- Registro de ajustes
- Registros de acceso a campos cifrados

Gestión de módulos

- Módulos

Automatización

- Formularios web
- Sala de correo
- Programador
- Flujos de trabajo
- Reglas de asignación
- Aprobaciones

Configuración

- Información de la empresa
- Mapas
- Protector de almacenamiento
- Horas de Trabajo
- Portal de clientes

Marketing y ventas

- Puntaje de perfil
- Asignación de oportunidad a proyecto
- Ajustes de previsión y cuotas
- Conducto y fases

Soporte

- Políticas SLA
- Ollar
- Tarea SLAs

Inventario

- Gestión de impuestos
- Términos y condiciones

Mis preferencias

- Mis preferencias
- Ajustes del calendario
- Mis etiquetas

Extensiones

- Tienda de extensiones
- Google
- Vtiger para Gmail
- Mis Buzón

Para visualizar una de las funcionalidades de Vtiger, se analizarán los pasos del proceso de ventas de Verditia, tu punto ecológico para tener un registro para conocer qué es lo que lleva a ganar o perder una venta.

PROCESO DE VENTAS VERDITIA TU PUNTO ECOLÓGICO

Proceso de compra en línea de 5 pasos



En el primer paso, se puede utilizar el módulo de prospectos, ya que permite tener una base de datos de personas interesadas en los productos de la empresa. Esta base de datos puede comenzar a alimentarse a través de un formulario donde se capta información de estas personas para que posteriormente puedan comprar, alguna información que podría ser de utilidad para la empresa es:

- Nombre
- Apellido
- Correo electrónico

- Teléfono de contacto
- Domicilio (para ver la posibilidad de hacerle llegar los productos hasta su hogar)
- Productos de interés

Posterior a la vinculación del formulario con el módulo de contactos, se puede ingresar a la plataforma donde se visualiza la información en forma de lista. También se puede añadir una nueva persona desde ese mismo módulo.

The screenshot shows a web interface for managing contacts. At the top, there's a search bar and navigation icons. Below that, a dropdown menu shows 'Todos Contactos'. A blue button '+ Añadir contacto' is visible. The main area is a table with columns: NOMBRE, APELLIDO, TÍTULO, NOMBRE DE LA ORGA..., CORREO ELECTRÓN..., TELÉFONO, and ASIGNADO A. Two contacts are listed: Cynthia López (Marketing Group) and Ivette Benavides (Ivette Benavides).

	NOMBRE	APELLIDO	TÍTULO	NOMBRE DE LA ORGA...	CORREO ELECTRÓN...	TELÉFONO	ASIGNADO A
<input type="checkbox"/>	Cynthia	López			CINTHYALOPEZ@GMAIL.C...	+523356525548	Marketing Group
<input type="checkbox"/>	Ivette	Benavides		Acme	ivette.benavides@alum...		Ivette Benavides

Con la intención de dar seguimiento a la posible venta, se crea una oportunidad donde se especifica el nombre de la oportunidad, la fecha de cierre de la preventa, el monto de la venta, a quién fue asignado y cuál es el siguiente paso para avanzar con la venta.

The screenshot shows a form titled 'Creando Oportunidad'. It has a search bar at the top right. On the left, there's a sidebar with 'Secciones' including 'Detalles de la oportuni...', 'Detalles de la descripci...', and 'Detalles del artículo'. The main area is 'Detalles de la oportunidad' with various input fields:

- Nombre de la oportunidad: Copas mentruales
- Monto: 1200 (MXN-S)
- Nombre de la organización: Escribe para buscar
- Nombre de contacto: Cynthia López
- Fecha de cierre prevista: 18-04-2022
- Tubería: Estándar
- Fase de venta: Nuevo
- Asignado a: Team Selling
- Origen del cliente potencial: Facebook
- Próximo paso: Mandar correo con promoción
- Tipo: Seleccione una opción
- Probabilidad: 80%

 A 'Guardar' button is at the bottom right.

Con la nueva distribución los módulos quedan ligados para tener acceso a más módulos como facturas, pedidos y atención a clientes. Con la información de la

oportunidad se podrán crear cotizaciones para los clientes. Permite de manera específica saber la validez de la cotización, detalles de la dirección de factura y envío, términos y condiciones, descripción de los productos o servicios, desglosar el precio, etc. Con ayuda de la herramienta pdf maker y una plantilla preestablecida, ahorrará tiempo de redactar un texto personalizado cada vez que se envíe una cotización.

The screenshot displays a quote interface for 'verditia'. The main content area shows a quote summary with the following details:

Quote To	Quote No.	Quote Date	Valid Until
López	QUO9	18-04-2022	21-04-2022

Below the summary, there are sections for 'Billing Address' and 'Shipping Address', both located at Tabachines 1452, Zapopan, México.

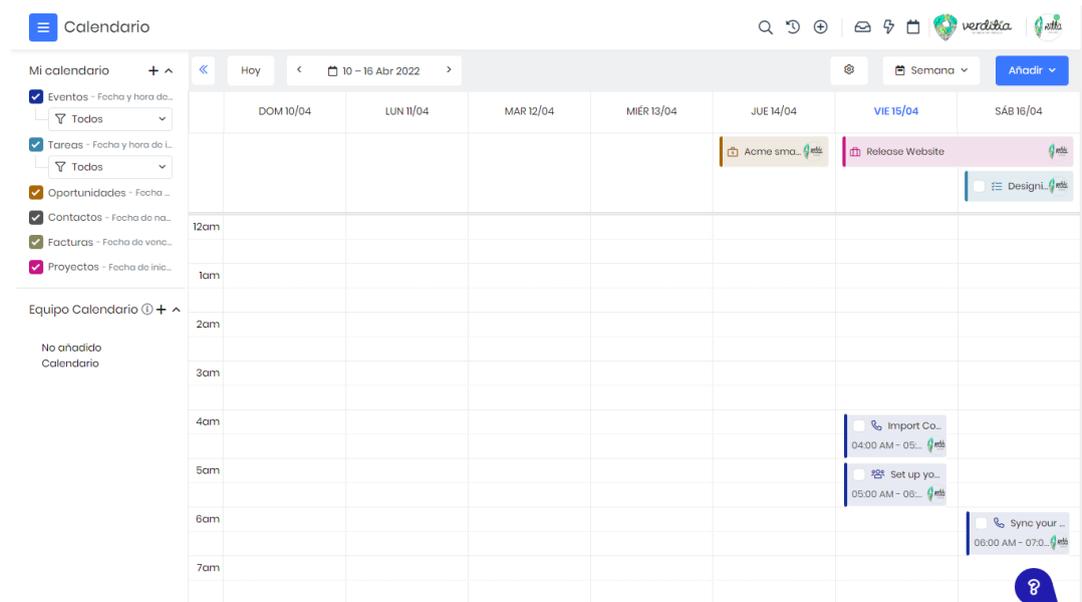
The main table of items is as follows:

Item Code	Item Name	Quantity	List Price	Item Total	Discount	Total
PR015	Copas mentuales	2	750	1.500	0 (0 %)	1.500
Items Total						1.500
Discount(0%)						0
Shipping & Handling Charges						0
Pre Tax Total						1.500
Tax(27 %)						405

The right sidebar contains navigation and user information for Cynthia López, including options for 'Nombre de la organización', 'Nombre de la oportunidad', 'Facturas', and 'Órdenes de venta'. A 'Nuevo' button is visible next to the 'Copas mentuales' item.

Una vez que la persona haya aceptado la cotización se vinculan otras áreas (ventas, sistemas, soporte y administración) para dar seguimiento a la venta y cerrar ésta misma. Desde el área de administración se pueden crear las facturas, dar seguimiento a los envíos, entre otras funciones. Una muy interesante es que se puede enviar a los clientes por correo electrónico, un mail de agradecimiento de manera automática por su compra y preferencia hacia la empresa.

También dentro del calendario se puede dar seguimiento a la entrega de los productos, designando a los usuarios dicha actividad.



Es de gran importancia, una vez que se haya concretado la venta, el fidelizar a los clientes con un área de soporte. Desde la plataforma, se puede ahorrar tiempo en llamadas y tiempo de respuesta. Los clientes pueden desde el portal de clientes, abrir tickets o casos por alguna incidencia o cambio que necesiten, así como compartir imágenes de situaciones que lo requieran.

De igual manera se puede crear una base de preguntas frecuentes para poder dar una respuesta inmediata. La interacción con el cliente se lleva a cabo a través de los comentarios encontrados en el resumen de cada cliente y le llegarán notificaciones vía correo electrónico con las respuestas.

Creación de campaña de correo electrónico

El diseñador de plantillas de correo electrónico permite crear rápidamente campañas de correo electrónico simplemente insertando el contenido del correo electrónico en una plantilla existente. De esta manera, cada vez que se desea enviar una campaña de correo electrónico, no se tiene que empezar de cero.

Elige una plantilla o diseña la tuya propia:

Las plantillas de correo electrónico prediseñadas de Vtiger están diseñadas para ahorrar tiempo en el trabajo de diseño. Mientras que los principiantes pueden simplemente elegir una plantilla y copiar su contenido en ella, los diseñadores más

experimentados pueden arrastrar y soltar bloques de contenido, agregar imágenes y más fácilmente.

Para seleccionar una plantilla se debe seleccionar haciendo clic en el botón Seleccionar plantilla de correo electrónico en la ventana emergente Redactar correo electrónico mientras envía correos electrónicos.

El primer paso consiste en hacer clic en el botón Seleccionar plantilla de correo electrónico. Posteriormente se abre la siguiente ventana donde se deberá colocar el nombre de la campaña y el tipo de campaña.

Añadiendo nuevo > Campaña de correo electrónico

* Nombre de la campaña

Verdita Día de las madres

Campaign Type *

Regular Auto Responder A/B Split Plain Text

Siguiente

En seguida se pide comenzar a editar la plantilla para la campaña de marketing. Se tendrá que poner un asunto llamativo. Posteriormente, se procederá a editar el contenido (texto, imágenes, etc). Junto con las pruebas A / B para la línea de asunto, la llamada a la acción y el texto del cuerpo, Vtiger cuenta con elementos de diseño como color de fondo y texto, tamaño y estilo de fuente, imágenes numéricas.

ERP (Entreprise Resource Planning)

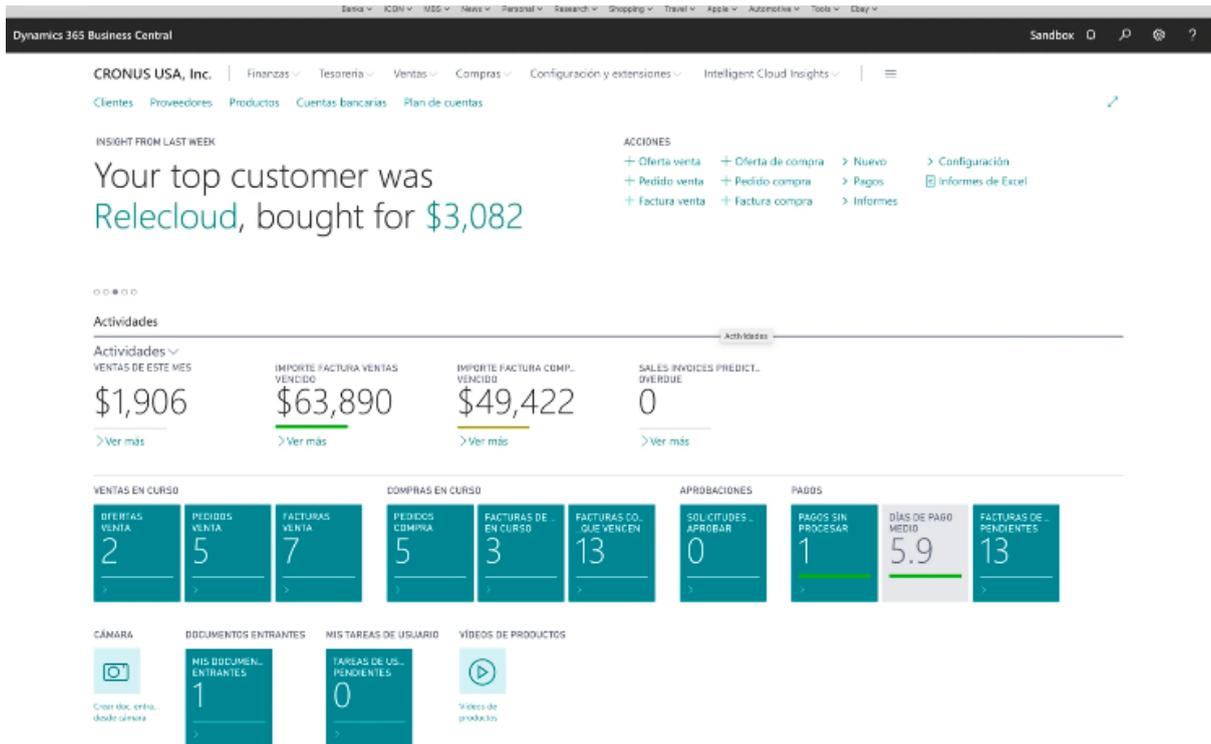
Para la herramienta ERP, Enterprise Resource Planning se plantea utilizar la plataforma Microsoft Dynamics 365 y se hace una comparación con otras dos plataformas con funciones que podrían adaptarse a las necesidades de la empresa (Oracle ERP Cloud y NetSuite ERP).

			
¿Qué es?	<p>Oracle ERP Cloud es una innovadora solución integral de gestión empresarial para empresas de todos los tamaños. Se trata de un software integral basado en la nube. Incluye las mejores prácticas modernas y estándares industriales integrados para ayudar a las empresas a racionalizar sus procesos de negocio.</p>	<p>Microsoft Dynamics 365 es una suite en la nube que agrupa las mejores funcionalidades de Ventas (CRM) y de planificación (ERP) de Microsoft Dynamics junto con herramientas ofimáticas y colaborativas, además de Business Intelligence (BI).</p>	<p>Es el ERP 100% en la nube que ofrece las características y funcionalidad necesarias para operar los procesos de su negocio desde una perspectiva de 360° que integra todas las áreas clave de la organización como finanzas, compras, ventas, inventarios, CRM, comercio electrónico, recursos humanos, cadena de suministro y manufactura.</p>
Precios	175 dólares mensuales	Usd 100 mensuales	Usd 499 Mensuales

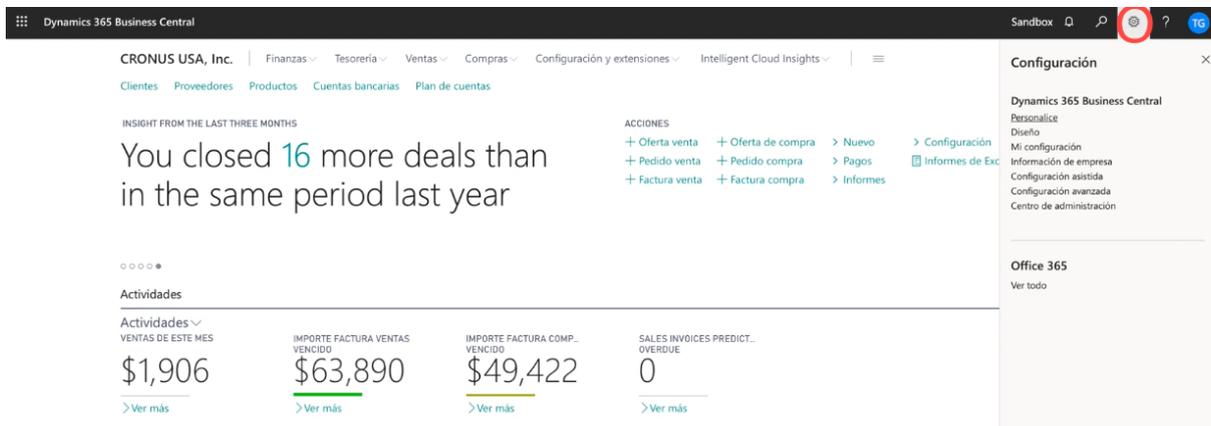
¿Dónde se puede implementar?	Cloud, SaaS, Web, Android (móvil), iPhone (móvil), iPad (móvil)	Cloud, SaaS, Web, Mac (desktop), Windows (desktop), Linux (desktop), Windows (local), Linux (local), Android (móvil), iPhone (móvil)	Cloud, SaaS, Web, Android (móvil), iPhone (móvil), iPad (móvil)
------------------------------	---	--	---

Con la información proporcionada anteriormente y con un análisis a profundidad de la aplicación podemos ver que la mejor opción y la que mejor se adapta a las necesidades de la empresa es Microsoft 365 Dynamic ya que tiene una interfaz fácil de controlar, puede automatizar y dar alerta cuando los insumos se están acabando, y puede hacer un control preciso de las cosas que hacen falta.

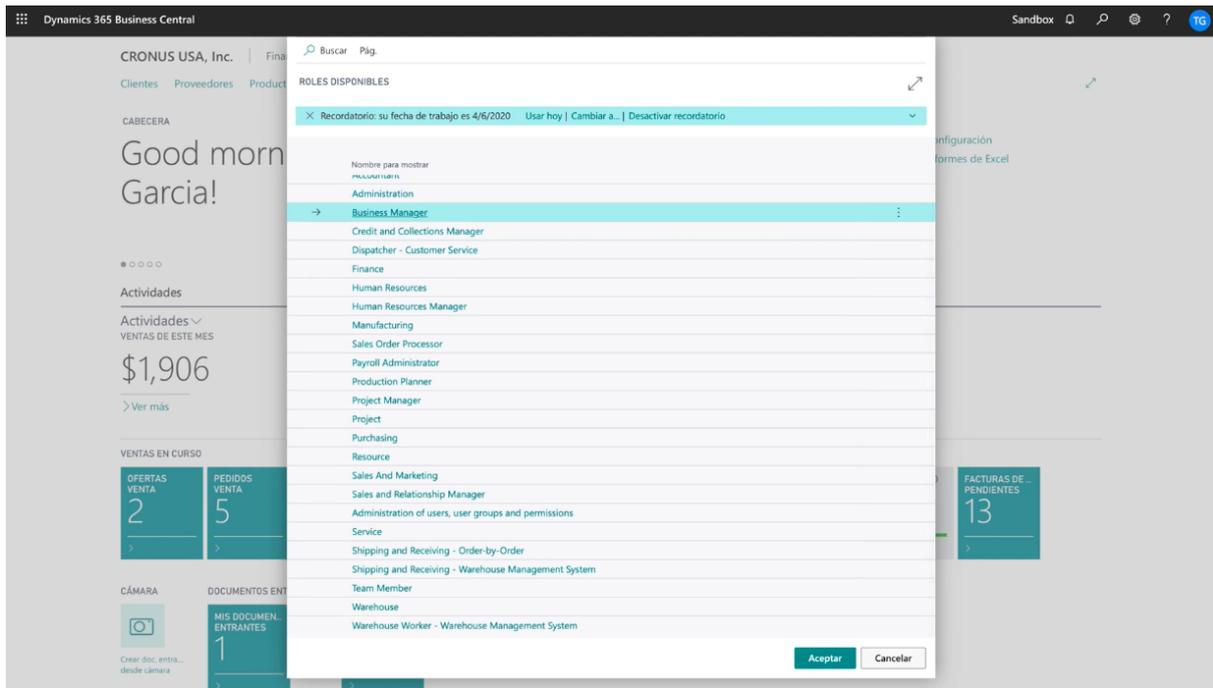
A continuación mostraremos la página principal, en el que podemos observar los menús generales, así como las estadísticas que el sistema estará creando con los datos obtenidos, también se muestran las acciones más comunes o realizadas, es importante mencionar que la información que se muestra es dependiendo del rol del empleado.



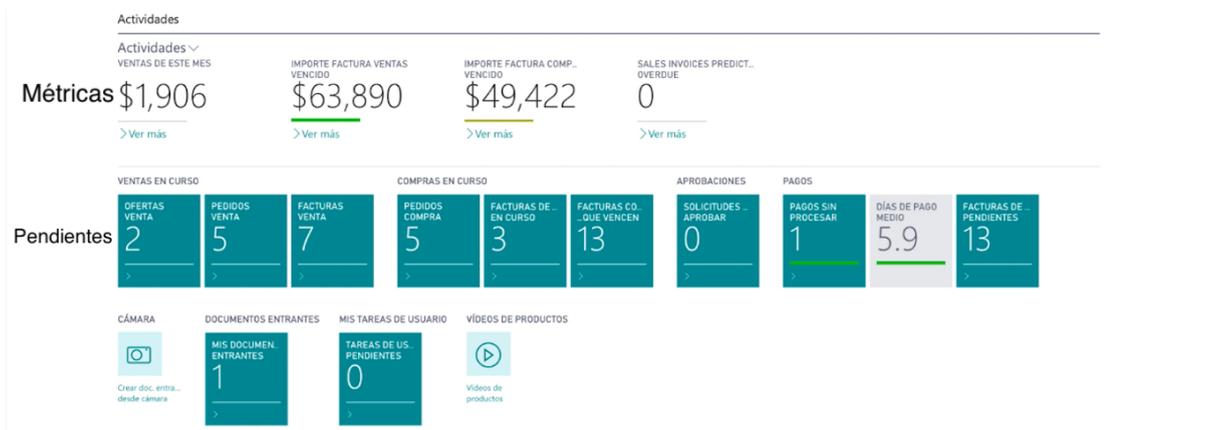
En configuración puede modificarse este rol, justo donde se encuentra el círculo rojo.



Ahí mismo se pueden agregar los diferentes roles, dependiendo de las actividades de la empresa.

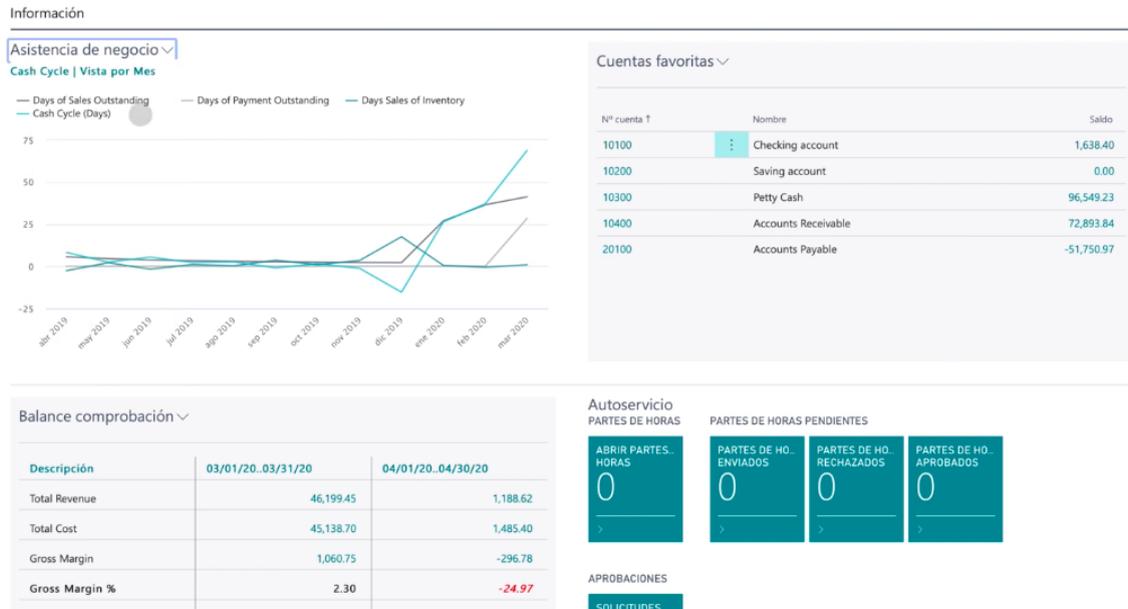


Si bajamos un poco se pueden observar las métricas y los pendientes de cada área.



En dichos espacios puede darse click para ver la información de forma detallada.

Si se sigue deslizando hacia abajo, podemos ver las gráficas interactivas, que se pueden cambiar según las necesidades.

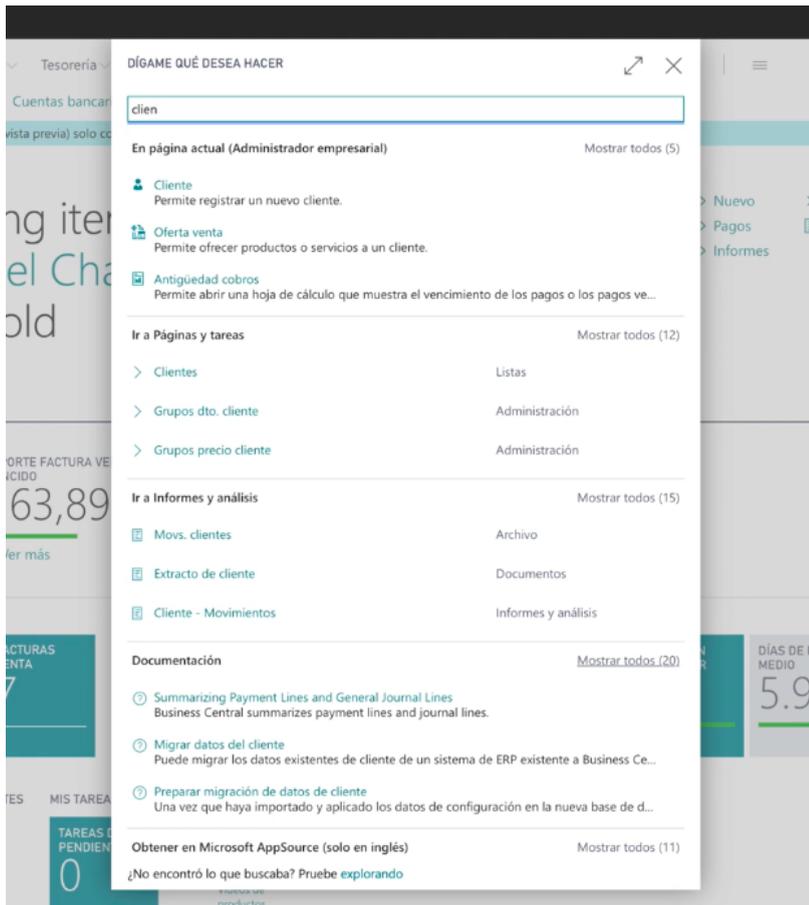


También ahí podemos colocarlos en los diferentes espacios para ver más detalles, como las tarjetas de los clientes, su resumen y las estadísticas. En aquel sitio podemos ver los reportes y el balance.

Justo en la parte de arriba podemos ver este menú en el que viene la información más importante (las diferentes áreas del sistema) a la cuál se tiene acceso según su rol.



Si no se encuentra lo que buscamos, se puede hacer uno del buscador, que se despliega al presionar la lupa.



En el que tiene opciones de ayuda.

Otra cosa a aprovechar es que la información puede ser mandada a Excel para ser analizada, lo que facilita el proceso de toma de decisiones.

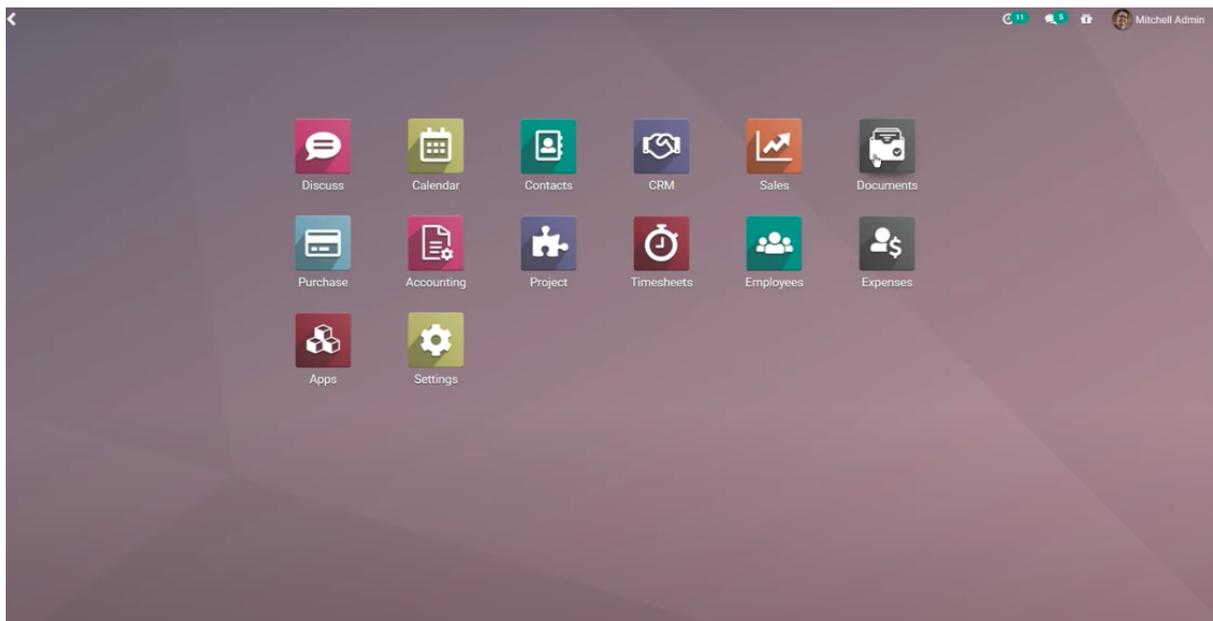
El sistema permite hacer diferentes acciones, por ejemplo facturas, en la que toda la información está al alcance, ya sean los precios, los clientes, entre otras cosas. Además se pueden agregar comentarios. Incluso tiene la opción de enviarlo por email ahí mismo.

Se puede observar que la información está al alcance de un click, de una forma muy fácil de entender, lo que facilita la toma de decisiones respecto a inventarios, compras y ventas. Su modificación también es muy simple y no tiene complicación alguna. Su capacidad de personalización es destacable. Con lo anterior confirmamos que esta aplicación por su fácil uso, diseño minimalista pero practico y facil exportación a otras aplicaciones para su análisis de datos es la ideal para implementar un sistema de ERP en el negocio de Verditia

SCM (Supply Chain Management)

La gestión del flujo de bienes, datos y finanzas relacionados con un producto o servicio, desde la adquisición de las materias primas hasta la entrega del producto en su destino final. Los sistemas de SCM digitales actuales incluyen el manejo de materiales y el software para todas las partes involucradas en la creación de un producto o servicio, el cumplimiento de pedidos y el seguimiento de la información, como los proveedores, los fabricantes, los mayoristas, los proveedores de transporte y de logística, y los minoristas, por lo que es de mucha importancia contar como una herramienta más en nuestras empresas.

Las actividades de la cadena de suministros abarcan la obtención, la administración del ciclo de vida del producto, la planificación de la cadena de suministros (incluida la planificación del inventario y el mantenimiento de los activos y las líneas de producción de la empresa), la logística (incluido el transporte y la administración de la flota) y la administración de los pedidos.



Por lo que nuestra propuesta es Odoo un software que unifica nuestros inventarios, nuestras ventas, agenda, e incluso reuniones con proveedores, todo en un mismo sistema.

Documents Documents Configuration Mitchell Admin

Documents / Budget Report (Quarterly)

File Edit View Insert Format

20000

Quarterly Budget Report - 2020															
	Q1 2020			Q2 2020			Q3 2020			Q4 2020			Total		
	Actuals	Budget	Perf.	Actuals	Budget	Perf.	Actuals	Budget	Perf.	Actuals	Budget	Perf.	Actuals	Budget	Perf.
Income	0.00	20,000.00	0.00%	0.00	20,000.00	0.00%	907,500.00	700,000.00	129.64%	0.00	20,000.00	0.00%	907,500.00	760,000.00	119.41%
400000 Product Sales	-0.00	20,000.00	-0.00%	-0.00	20,000.00	-0.00%	907,500.00	700,000.00	129.64%	-0.00	800000	-0.00%	907,500.00	760,000.00	119.41%
Expenses	0.00	10,000.00	0.00%	0.00	10,000.00	0.00%	80,020.00	60,000.00	133.37%	0.00	10,000.00	0.00%	80,020.00	90,000.00	88.91%
600000 Expenses		10,000.00	0.00%		10,000.00	0.00%	80,020.00	60,000.00	133.37%		10,000.00	0.00%	80,020.00	90,000.00	88.91%
Net Profit	0.00	10,000.00	0.00%	0.00	10,000.00	0.00%	827,480.00	640,000.00	129.29%	0.00	10,000.00	0.00%	827,480.00	670,000.00	123.50%

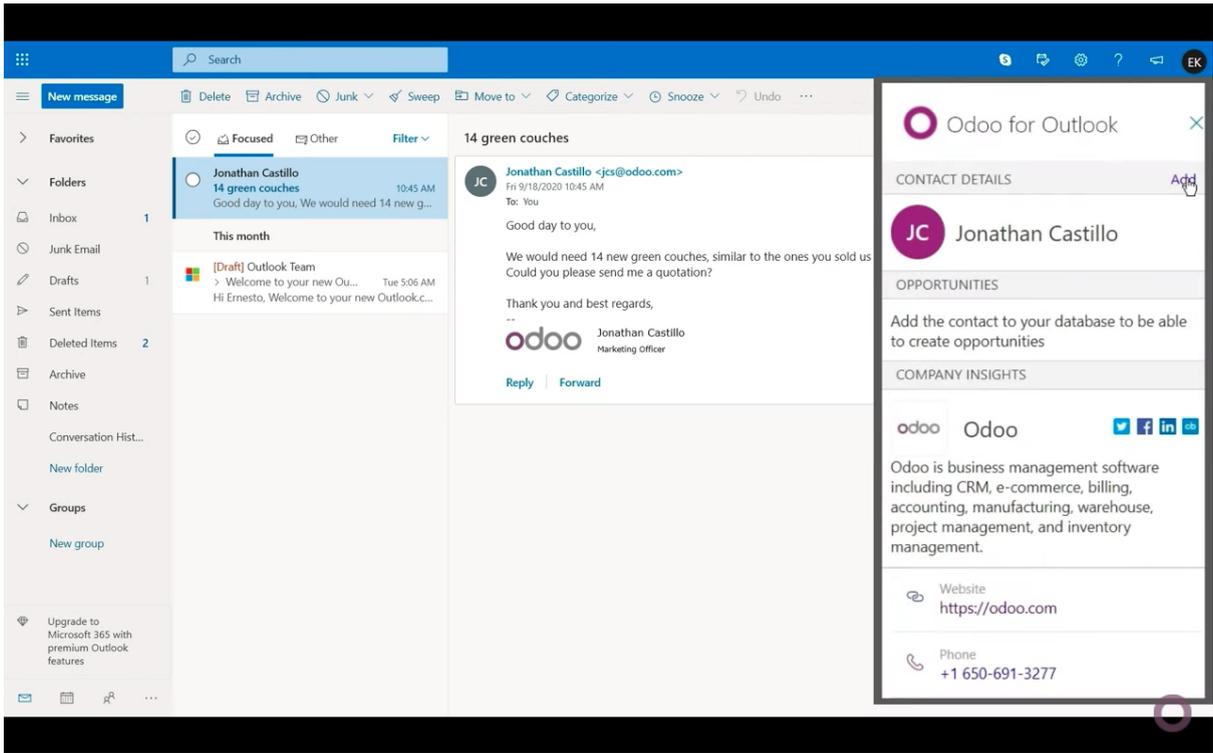
CRM Sales Reporting Configuration Mitchell Admin

Pipeline Analysis / Untitled spreadsheet

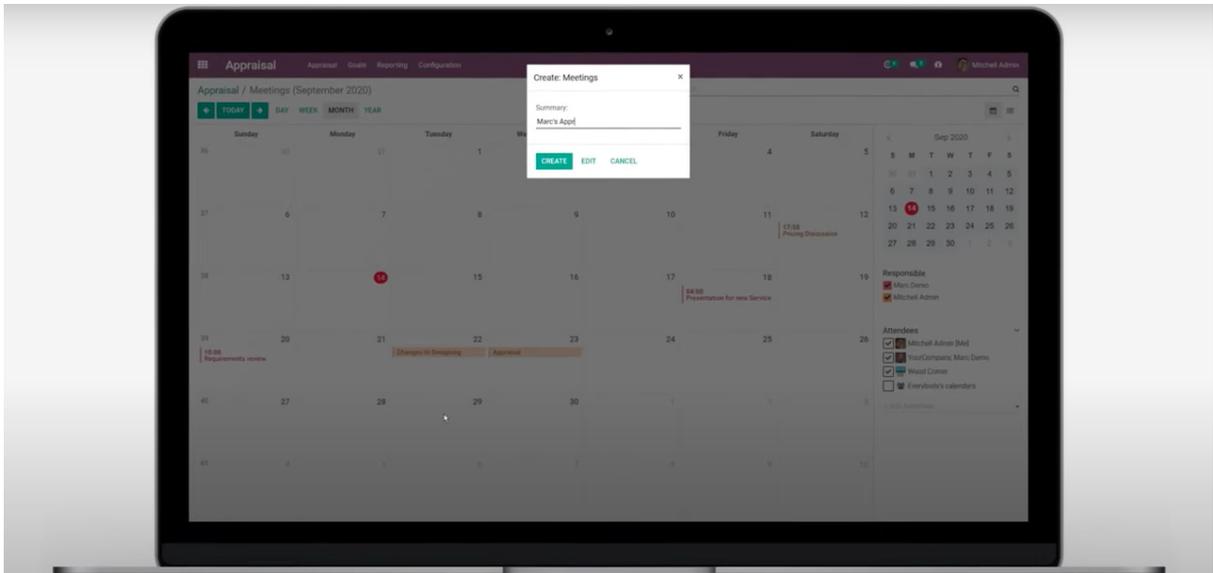
File Edit View Insert Format

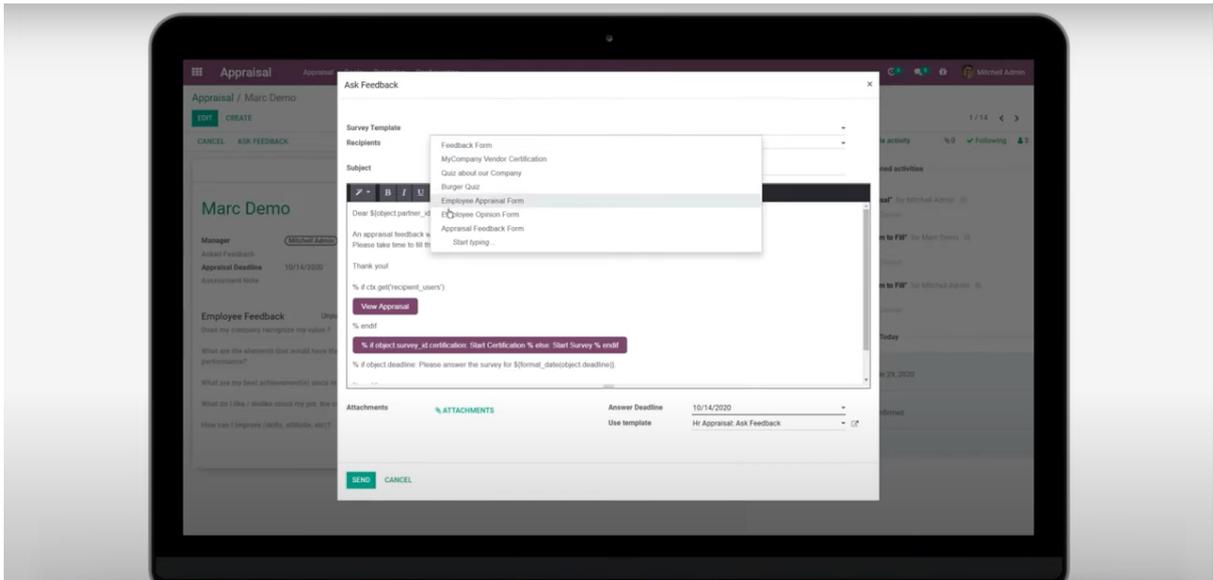
	New	Qualified	Preposition	Won	Total
	Expected Revenue				
July 2020		22,500.00			22,500.00
August 2020	40,000.00				40,000.00
September 2020	64,000.00	64,800.00	105,100.00	23,800.00	257,700.00
Total	104,000.00	87,300.00	105,100.00	23,800.00	320,200.00

Podemos encontrar un reporte de nuestras ventas, de lo que sale o ingresa de nuestro negocio, así como un estadístico de cómo incrementan o disminuyen los ingresos.



Odoo se sincroniza con nuestro correo para poder llevar un control de toda la información que llega sobre nuestro negocio.





Una herramienta muy práctica es que podemos agendar reuniones con nuestros proveedores, incluso tener videollamadas y a la vez poder manipular nuestras órdenes de compra.

Referencias bibliográficas:

La importancia de las temporadas en el marketing. (2020, May 13). Way to Success.

Retrieved May 5, 2022, from

<https://www.wtseo.co/la-importancia-de-las-temporadas-en-el-marketing/>

NoBlue. (2022, January 10). *Cómo Influye un ERP en las empresas.* Retrieved May

5, 2022, from <https://noblue.es/blog/como-influye-un-erp-en-la-empresa/>

Qué es un CRM y para qué sirve | CRM definición y aplicaciones. (n.d.). Elegircrm.

Retrieved May 5, 2022, from <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>

Quiles, J. M. (2021, May 11). *¿Qué es un ERP? ¿Para qué sirve y qué beneficios*

aporta? Clavei | Software solutions for business. Retrieved May 5, 2022, from

<https://www.clavei.es/blog/erp-que-es/>

Varela, E. (2021, April 29). *¿Qué es un CRM y para qué sirve?*

USCMARKETINGDIGITAL. Retrieved May 5, 2022, from

<https://www.uscmarketingdigital.com/que-es-un-crm/>

<https://www.youtube.com/watch?v=3AKlavSW5ww>