

Treball de Final de Carrera

Projecte d'implantació de SugarCRM
a l'empresa Monaigua

Estudis: Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió (ETIG)

Estudiant: Jordi Calleja Beurnio

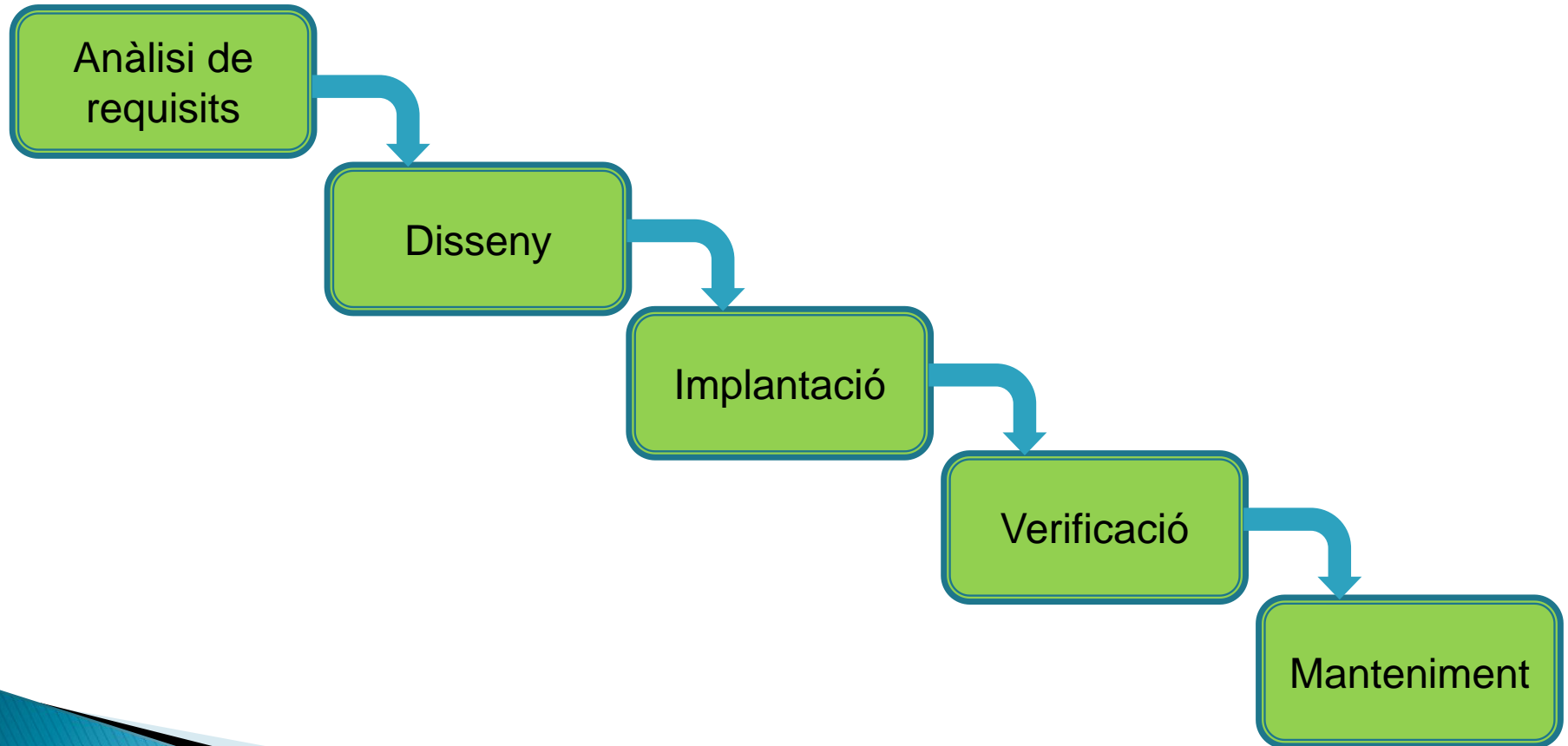
Consultor: Xavier Martínez Fontes

Objectiu del TFC

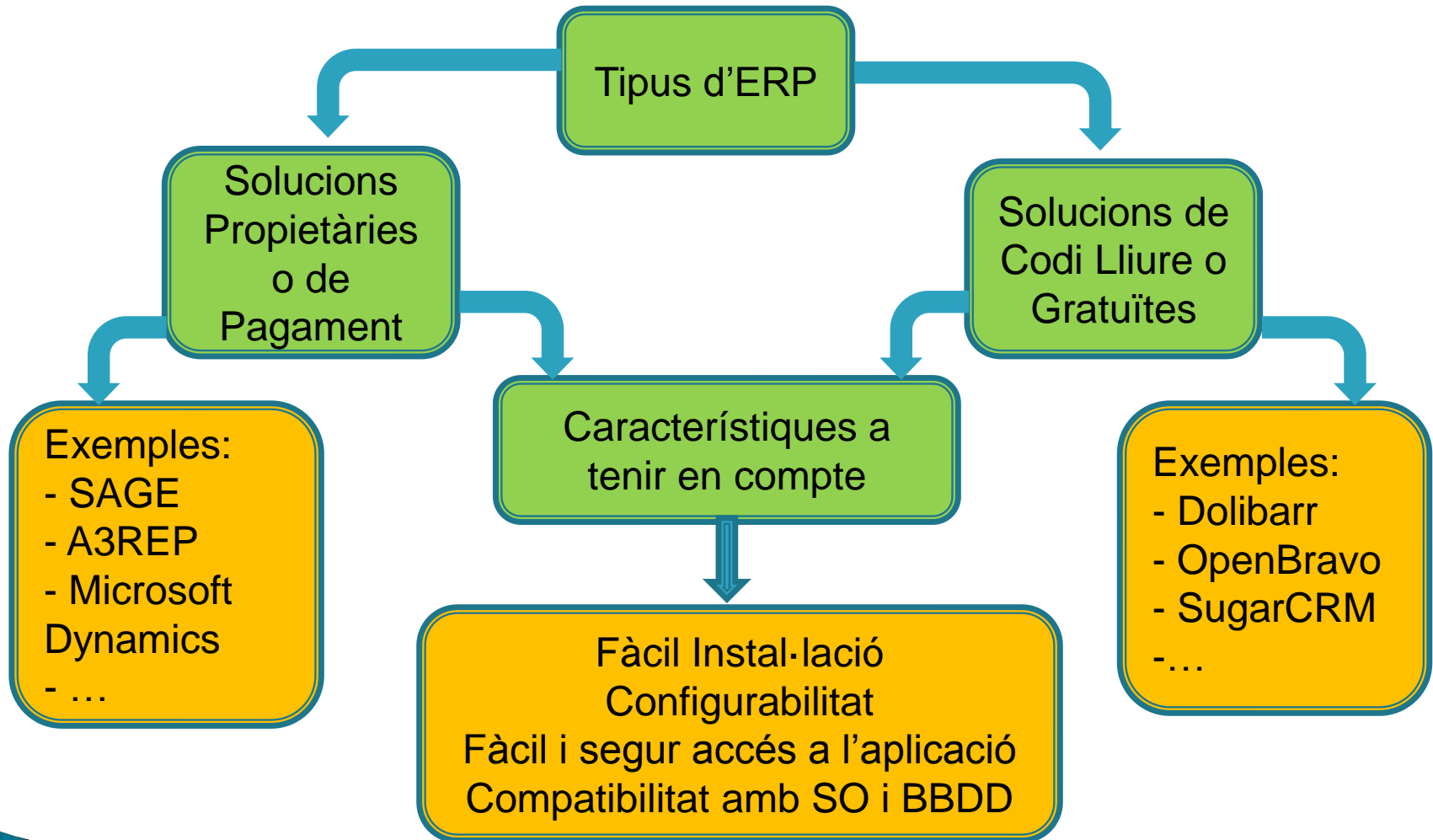
- ▶ Desenvolupar un projecte d'implantació per fases de SugarCRM en una empresa mitjana d'embotellament i distribució d'aigua per consum humà (Monaigua).
- ▶ Aconseguir una imatge clara de la situació actual de Monaigua.
- ▶ Fer un resum detallat de com treballarà l'empresa un cop implantat l'ERP
- ▶ Descriure els diferents processos de l'empresa que haurem d'implementar amb l'ERP:
 - Crear el seus diferents fluxos.
 - Definir els usuaris encarregats dels mateixos.
- ▶ Millorar aquests processos per fer l'empresa més rendible i reduir costos.
- ▶ Contraposar la imatge final de l'empresa amb la inicial i veure les millores aconseguides.

Estratègia

- ▶ Per fer la implantació del nou sistema faré servir la estratègia en cascada.



Tipus d'ERP



Necessitats

- ▶ Monaigua necessita una aplicació:
 - **De baix cost:** La inversió ha de ser petita, les possibilitats econòmiques són limitades.
 - **Que permeti una implantació per fases:** Primer per comoditat i després per l'escepticisme que pot provocar tot canvi dintre d'una empresa.
 - **Fàcilment modificable:** Poden sorgir diferents idees a mida que es faci servir l'aplicació i ha de permetre afegir-les.
 - **Intuïtiva pels usuaris:** Els usuaris no són experts informàtics i l'ERP no ha de ser un problema si no una solució.
 - **Segura:** L'espai de cada usuari ha de ser privat i l'accés a la informació controlat.
 - **Gran capacitat d'emmagatzematge d'informació:** Sense límits de capacitat, no es pot saber quan de temps es farà servir l'aplicació així que Monaigua necessita poder gravar totes les dades i informes que faci servir.

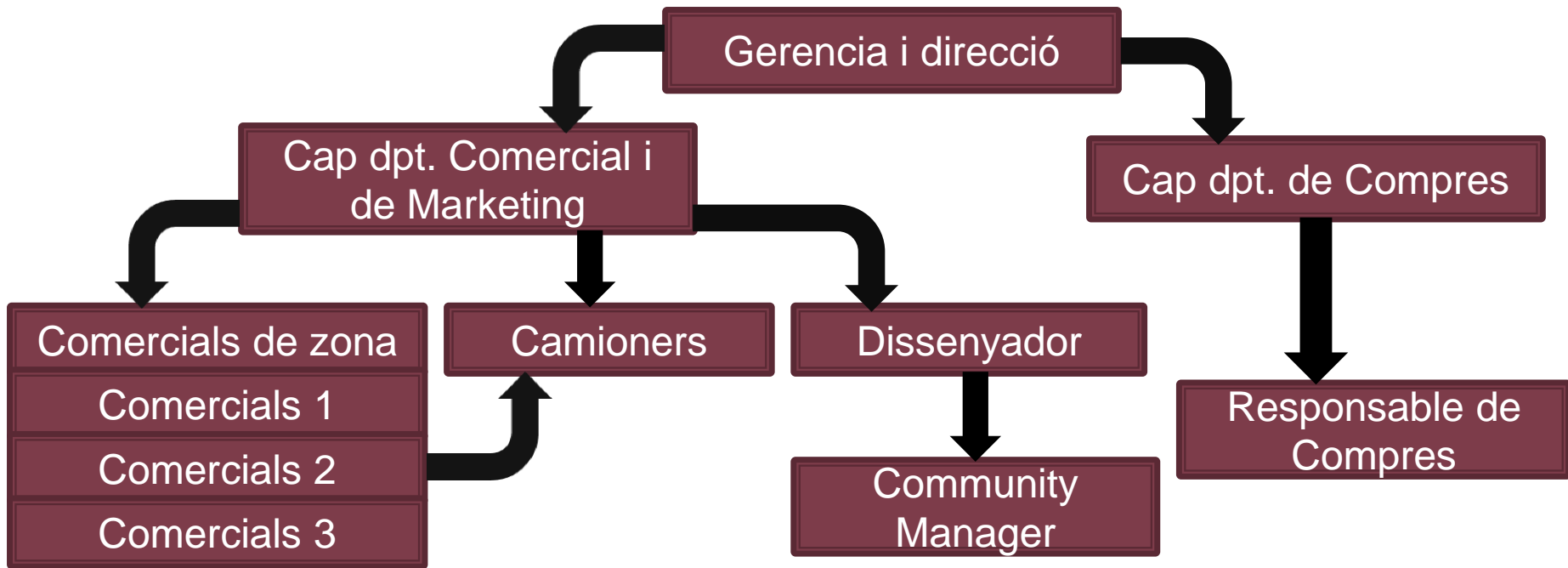
SugarCRM

- ▶ Qui és SugarCRM:
 - Aplicació dissenyada i creada per Bitnami.
 - Instal·lable des de <http://bitnami.com/stacks>
- ▶ Característiques bàsiques:
 - Programari lliure en la seva versió bàsica
 - Menys cost per l'empresa.
 - Molt intuïtiu i fàcil de fer servir pels usuaris.
 - Resultats en temps real amb gràfiques molt visibles.
 - Seguiment de les activitats dels contactes de l'empresa.
 - Aplicació per a mòbil en diferents plataformes (iOs, Android,...)
 - Espai al núvol per arxius de l'empresa.
 - Gran ajuda amb buscador intern.
 - Gran control d'accés per a cada empleat



Monaigua

Empresa mitjana dividida en departaments. En una primera fase treballarem els departaments de relació amb el client (comercial i marketing) i el departament de compres:



Monaigua

- ▶ El problema de Monaigua és aconseguir una manera de treballar més eficient i ràpida, on la informació no es perdi, sigui pública i la documentació estigui sempre actualitzada i amb les mateixes versions.
- ▶ Manera actual

Intercanvis
d'informació: Outlook.
Pressupostos i
Documentació : Excel i
Word possibles
diferents versions
BBDD Clients: arxius
independents



SugarCRM

Informació pública,
compartida i
actualitzada.
Pressupostos i
Documentació:
Plantilles completables
igual versió

Departament Comercial

- ▶ És el departament que està més en contacte amb el client.
- ▶ Format per tres comercials que es divideixen Catalunya en tres zones, en funció de la població i el PIB perquè quedin similars.
- ▶ També disposa d'una flota de camioners autònoms per fer les entregues.



Departament Comercial

▶ Anàlisi funcional:

- Entrada de comandes: Avís a logística perquè preparin l'enviament a fer i aquest ha de retornar un avís amb la data de sortida.



- Convocatòria de reunions: Petició per part d'un comercial o camioner de tenir una reunió amb companys, l'autorització ha de venir del cap de departament.
- Creació d'agenda setmanal: Introducció de les visites als clients.
- Incidència amb un client: Estudi i solució dels diferents problemes que haguem pogut tenir amb un client.

Departament de Marketing

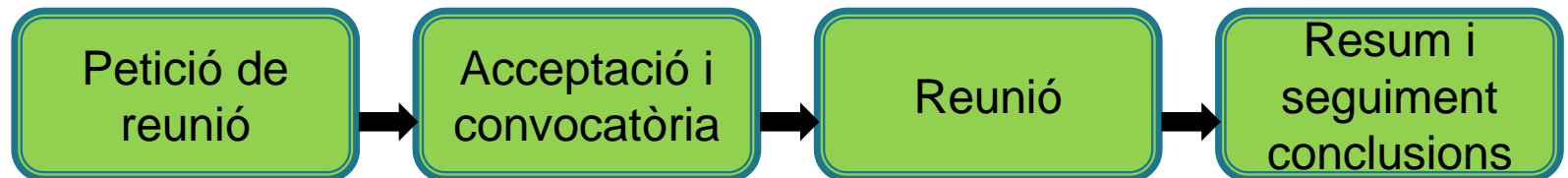
- ▶ Departament encarregat de donar a conèixer la empresa i els seus productes tant per anuncis publicitaris, campanyes entre els clients i promocions per fer augmentar les vendes.
- ▶ Monaigua el té subcontractat i està format per:
 - Un dissenyador que fa de responsable del departament que crea les campanyes.
 - Un Community Manager que s'encarrega de publicitar i actualitzar l'empresa a les diferents xarxes socials.



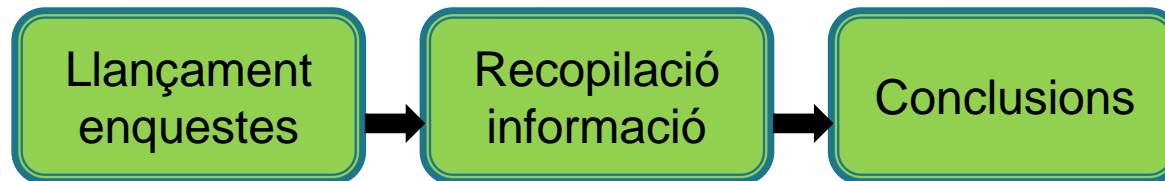
Departament de marketing

▶ Anàlisi Funcional:

- Convocatòria de reunió: Mateix procediment que al departament comercial.

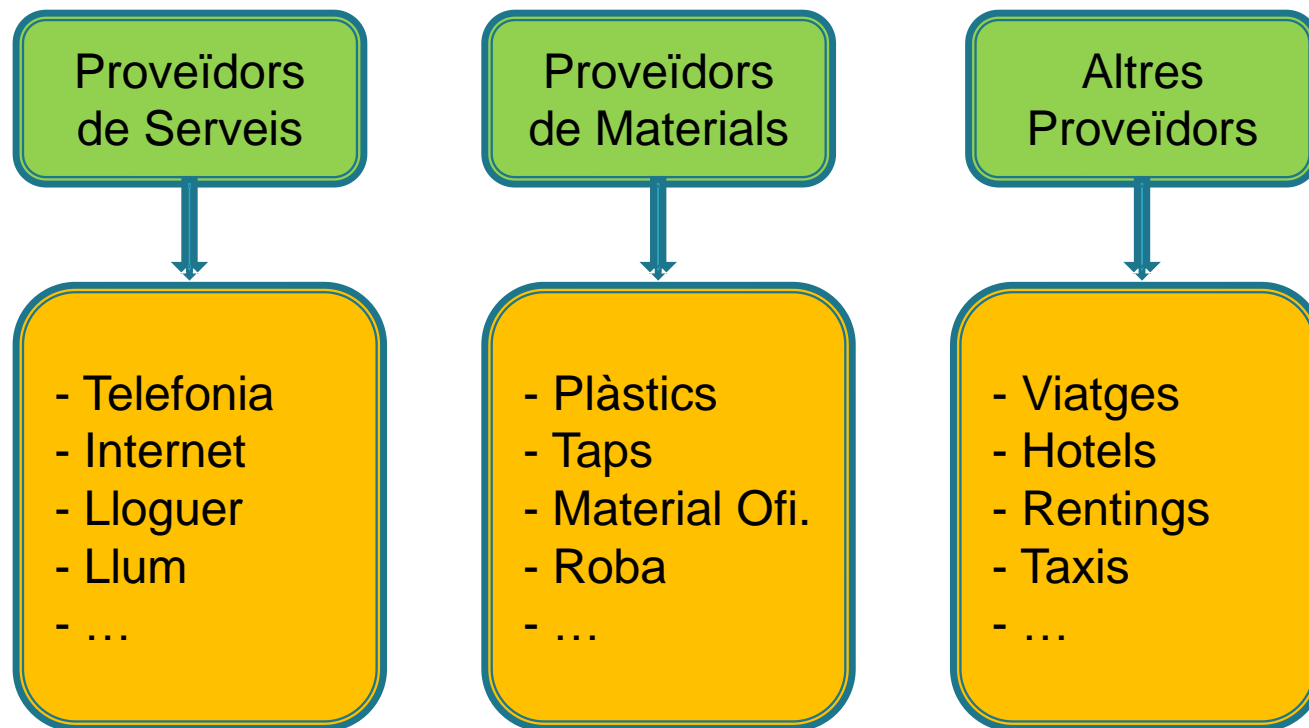


- Creació i desenvolupament d'una campanya: Creació de l'agenda de la campanya, formats on es desenvoluparà i destinataris finals.
- Seguiment de les campanyes llançades: Impressions dels destinataris de la campanya, enquestes,...



Departament de Compres

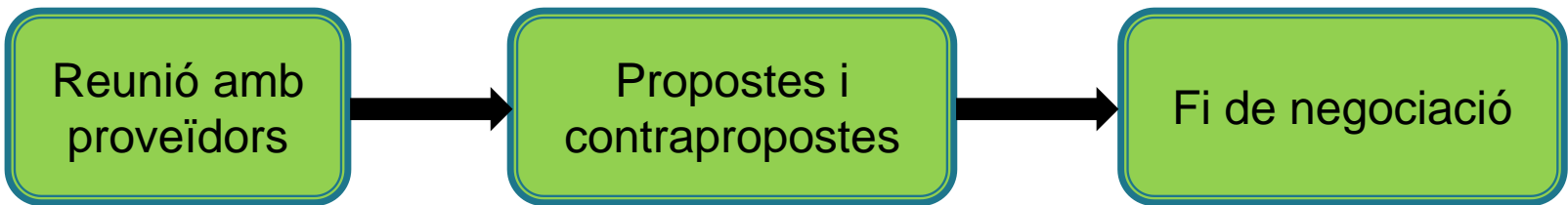
- ▶ Són els encarregats de negociar amb els proveïdors per millorar les condicions per a Monaigua I així abaratir costos.
- ▶ Han de negociar amb els diferents tipus de proveïdors.



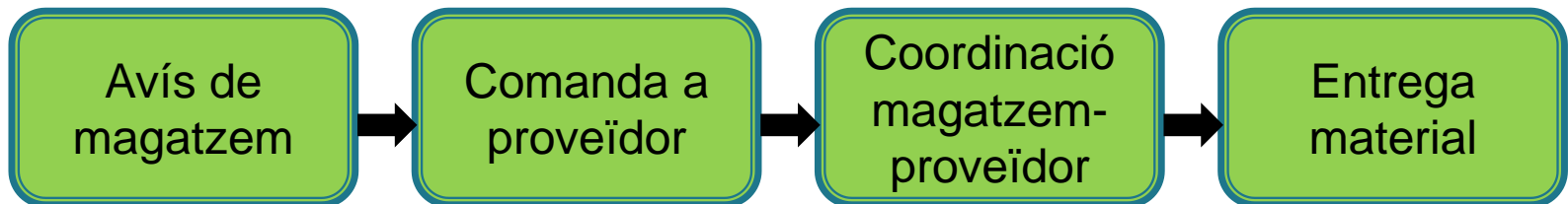
Departament de Compres

▶ Anàlisi Funcional

- Negociació amb proveïdors: Aconseguir millors condicions de preu i servei.

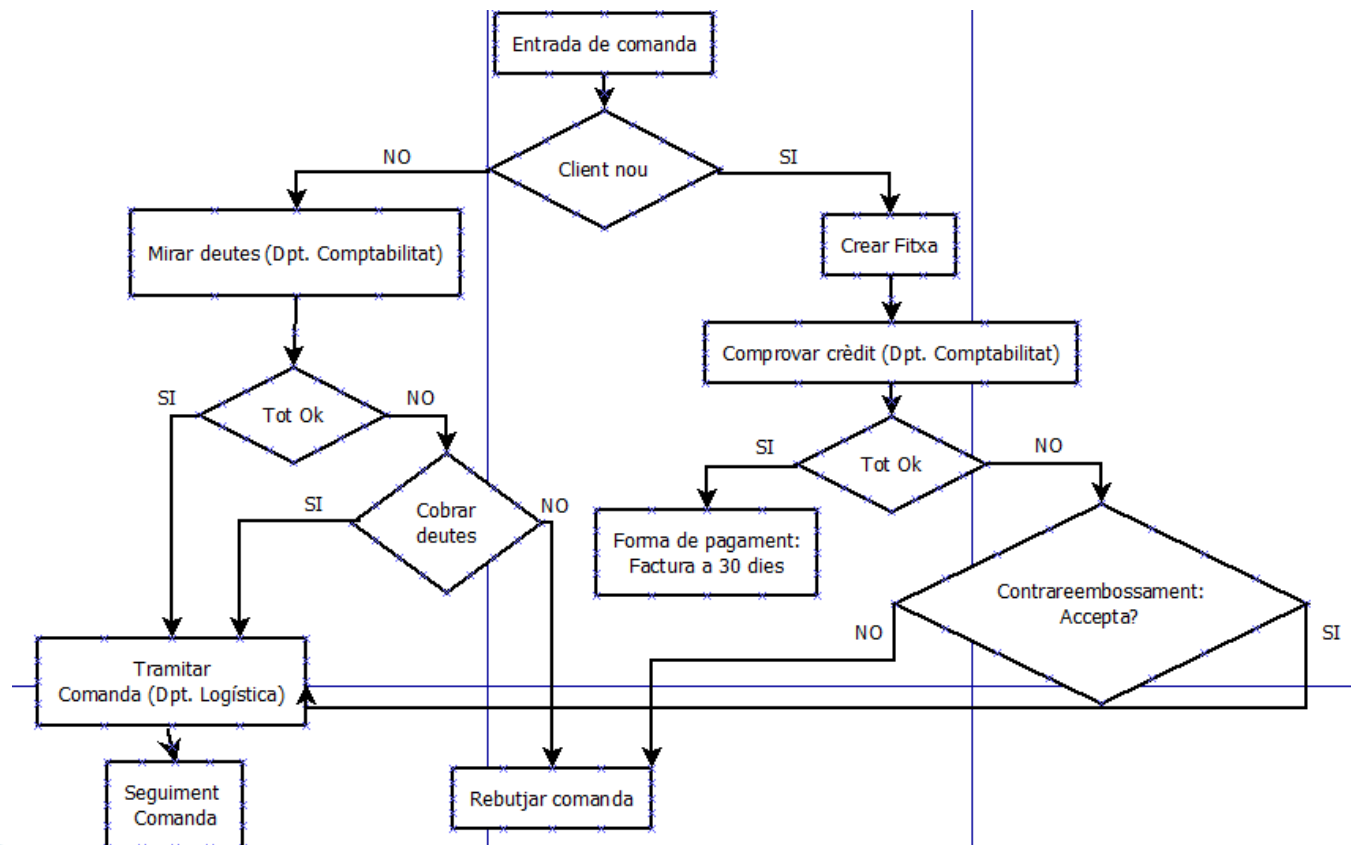


- Planificació entrega de materials: Coordinat amb els proveïdors i el departament de logística.



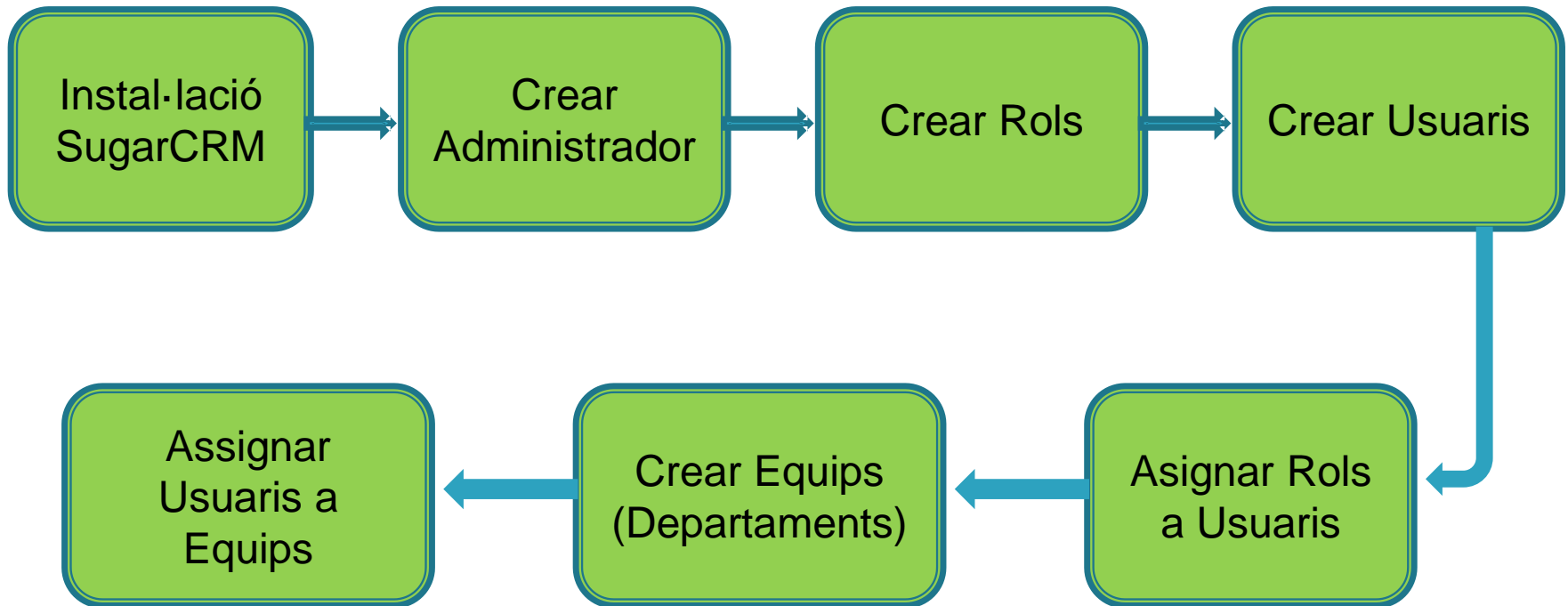
Diagrames de flux

- ▶ Exemple de diagrama de flux, en aquest cas la funció d'entrada de comandes del departament comercial.



Implantació SugarCRM

- ▶ Programació SugarCRM:



Programació SugarCRM

▶ Pantalla del SugarCRM

The screenshot displays the SugarCRM user management interface. At the top, the SugarCRM logo is on the left, and the user 'Jordi Calleja Beurnio BitNami' is logged in, with a 'Log Out' link. Navigation tabs for Sales, Marketing, Support, Activities, Collaboration, and All are visible. Below these, a 'Recently Viewed' section lists users: Jordi Calleja..., Lluís Marc, Lluís Marc, and Pere Lluç. An 'Actions' section includes 'Create New User', 'Create Group User', 'View Users', and 'Import Users'. The main content area shows the user profile for 'Jordi Calleja Beurnio BitNami' with an 'Edit' link. The profile is divided into sections: 'User Profile' and 'Employee Information'. The 'User Profile' section includes fields for User Name (jcallejab), Status (Active), User Type (System Administrator User), First Name (Jordi Calleja Beurnio), and Last Name (BitNami). The 'Employee Information' section includes Employee Status (Active), Title (Administrator), Department, Reports to, Display Employee Record (checked), Work Phone, Mobile, and Other Phone.

Welcome **Jordi Calleja Beurnio BitNami** [Log Out] | [Employees](#) | [Admin](#) | [Support](#) | [About](#)

Sitemap |

SUGARCRM

Sales | Marketing | Support | Activities | Collaboration | All

Home | Accounts | Contacts | Opportunities | Leads | Users

Recently Viewed: Jordi Callej... Lluís Marc Lluís Marc Pere Lluç — Usuaris que han entrat recentment

Actions: Create New User Create Group User View Users Import Users — Accions actives per l'administrador: Crear usuari, crear grup d'usuaris (departament)

Jordi Calleja Beurnio BitNami » Edit + Create

Save | Cancel | Reset User Preferences | Reset Homepage * Indicates required field

User Profile | Password | Advanced | External Accounts

⌵ User Profile

User Name: * First Name:

Status: * Last Name: *

User Type: User can access the Administration page all records.

⌵ Employee Information

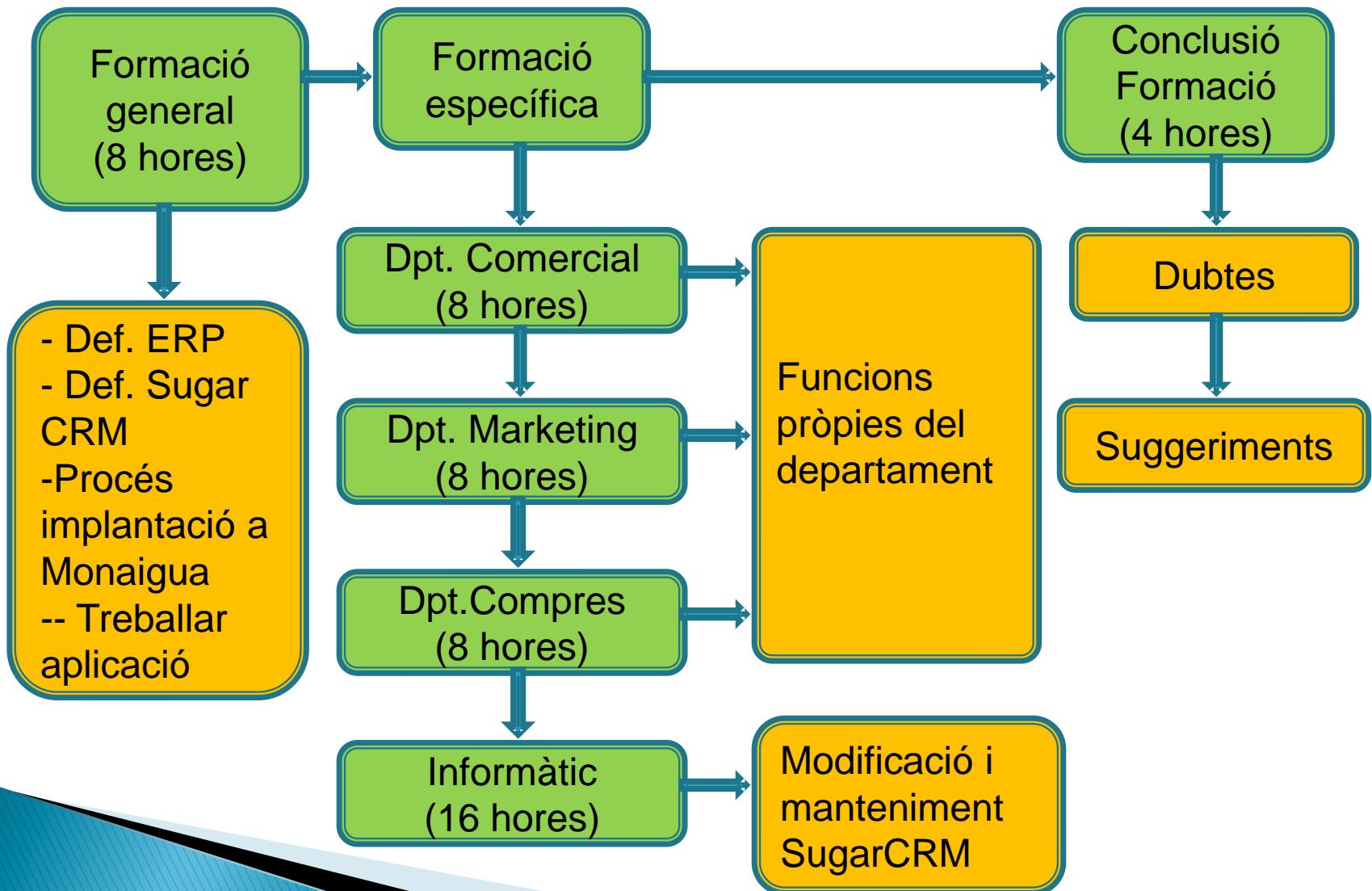
Employee Status: Display Employee Record:

Title: Work Phone:

Department: Mobile:

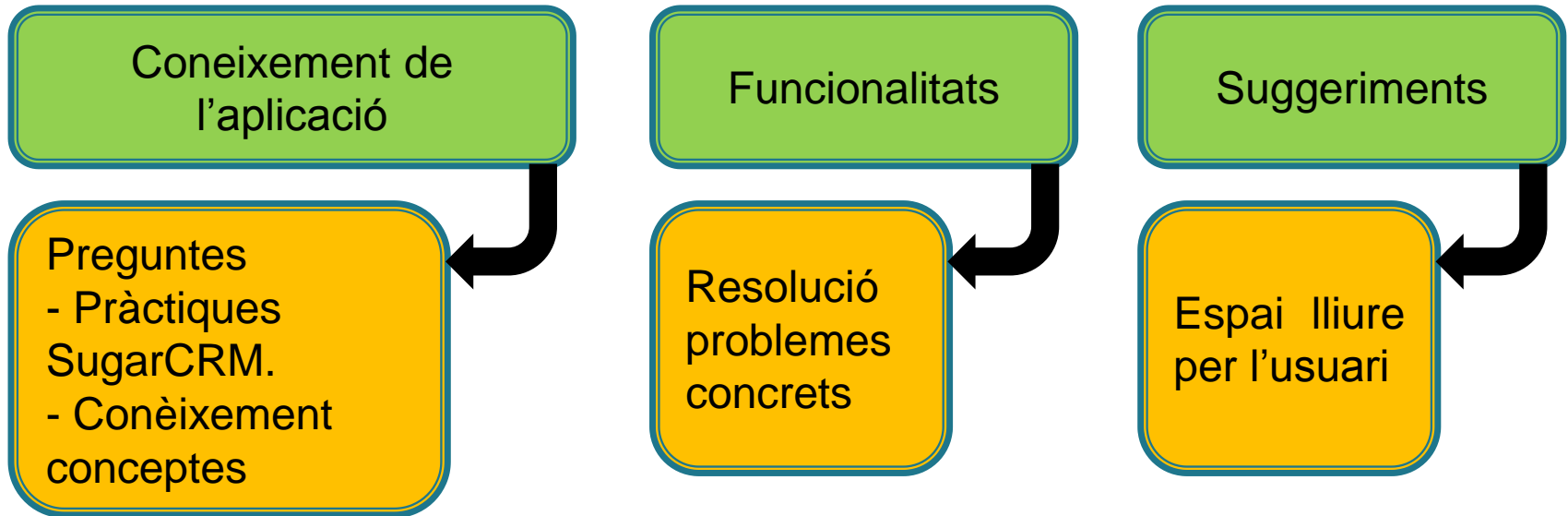
Reports to: Other Phone:

Pla de formació



Seguiment

- ▶ Reunions de seguiment amb Monaigua.
- ▶ Enquesta als treballadors passats dos mesos dividides per temes i blocs..



- ▶ Delegació de funcions a l'informàtic de Monaigua.

Conclusions

- ▶ Implantació a Monaigua
 - La definició de les funcions ha suposat un estudi important dels diferents departaments de l'empresa.
 - SugarCRM permet assolir els objectius plantejats per Monaigua.
 - En tot procés d'implantació és necessària la formació per evitar el fracàs.
 - Una bona implantació ha de tenir un bon seguiment per part de l'empresa.
- ▶ Personals.
 - Un cas realista sempre dóna una visió de les diferents dificultats i possibilitats que ens trobarem en projectes d'implantació.
 - La dificultat més important que he trobat va ser el retard en el començament, vam haver de redefinir el TFC i el calendari que s'ha seguit puntualment.
 - Treballar amb una aplicació nova sempre comporta dificultats, però del SugarCRM hi ha molta informació i no és una aplicació molt complicada.
 - La pressa de decisions ràpides per superar dificultats que no només són de la implantació si no d'agents externs ha sigut una gran lliçó.