



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1213_3: Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES.

Código: IFC363_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1213_3: Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la instalación y configuración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con cliente, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



1: Instalar y configurar el sistema de almacén de datos (data warehouse) en sistemas ERP-CRM para su explotación, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y según necesidades de la organización.

1.1 El equipo servidor sobre el que se instala el almacén de datos se configura para albergarlo, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y guías del producto.

1.2 El software del sistema de almacén de datos se instala y configura en los servidores para su puesta en funcionamiento, siguiendo las recomendaciones y guías del fabricante y las indicaciones de los expertos o consultores.

1.3 Las herramientas de migración e instalación de componentes en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, del software de almacén de datos, se configuran para poder realizar el mantenimiento adaptativo y correctivo de los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por el usuario final, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

1.4 Las pruebas de instalación y configuración del sistema de almacén de datos se realizan para verificar su funcionalidad, siguiendo especificaciones técnicas y necesidades de la implantación.

1.5 Los detalles relevantes de la instalación y de la prueba del sistema de almacén de datos, así como las incidencias producidas durante el proceso, se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

2: Instalar y configurar el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para su posterior adaptación a las particularidades de la empresa y explotación, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y según necesidades de la organización.

2.1 El equipo servidor sobre el que se instala el sistema de planificación de recursos empresariales se configura para albergarlo, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y guías del producto.

2.2 El software del sistema de ERP se instala y configura en los servidores para su puesta en funcionamiento, siguiendo las recomendaciones y guías del fabricante y las indicaciones de los expertos o consultores.

2.3 Los servicios de acceso se instalan y configuran para que los usuarios puedan trabajar con el sistema de ERP, siguiendo las guías y recomendaciones del producto y las políticas de la organización.

2.4 La infraestructura de soporte remoto del sistema de ERP se instala y configura para que la empresa de mantenimiento pueda realizar dicho soporte, según las condiciones y protocolos pactados y la política de seguridad de la organización.

2.5 Las herramientas de migración e instalación de componentes en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, en sistemas de ERP, se configuran para poder realizar el mantenimiento adaptativo y correctivo de



los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por el usuario final, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

2.6 Las pruebas de instalación y configuración del sistema de ERP se realizan para verificar su funcionalidad, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la implantación.

2.7 Los detalles relevantes de la instalación y de la prueba del sistema de ERP, así como las incidencias producidas durante el proceso, se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

3: Instalar y configurar el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) para su posterior adaptación a las particularidades de la empresa y explotación, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y según necesidades de la organización.

3.1 El equipo servidor sobre el que se instala el sistema de gestión de relaciones con clientes se configura para albergarlo, siguiendo especificaciones técnicas recibidas y guías del producto.

3.2 El software del sistema de CRM se instala y configura en los servidores para su puesta en funcionamiento, siguiendo las recomendaciones y guías del fabricante y las indicaciones de los expertos o consultores.

3.3 Los servicios de acceso se instalan y configuran para que los usuarios puedan trabajar con el sistema de CRM, siguiendo las guías y recomendaciones del producto y las políticas de la organización.

3.4 La infraestructura de soporte remoto del sistema de CRM se instala y configura para que la empresa de mantenimiento pueda realizar dicho soporte, según las condiciones y protocolos pactados y la política de seguridad de la organización.

3.5 Las herramientas de migración e instalación de componentes en los entornos de desarrollo, prueba y explotación, en sistemas de CRM, se configuran para poder realizar el mantenimiento adaptativo y correctivo de los mismos y su verificación antes de liberarlos para su utilización por el usuario final, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de la organización.

3.6 Las pruebas de instalación y configuración del sistema de CRM se realizan para verificar su funcionalidad, siguiendo especificaciones recibidas y según necesidades de la implantación.

3.7 Los detalles relevantes de la instalación y de la prueba del sistema de CRM, así como las incidencias producidas durante el proceso, se reflejan en la documentación para mantener registro y seguimiento de los trabajos realizados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales



de la **UC1213_3: Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Sistemas ERP

- Arquitectura y características de un sistema ERP.
- Organización de una empresa, características de los módulos funcionales de un sistema ERP.
- El módulo básico en un sistema ERP, funcionalidades operacionales.
- Módulos de un sistema ERP: descripción, tipología e interconexión entre módulos.

2. Sistemas CRM

- Arquitectura y características de un sistema CRM.
- Organización de una empresa y de sus relaciones externas, características del negocio electrónico (ebusiness).
- El módulo básico en un sistema CRM, funcionalidades operacionales.
- Características de los módulos funcionales de un sistema CRM, tipología, interconexión entre módulos.

3. Sistemas de almacén de datos (data warehouse) en sistemas ERP-CRM

- Arquitectura y características de los sistemas de almacén de datos sobre sistemas ERP-CRM.
- Utilización y ventajas de los sistemas de almacén de datos en la empresa.
- Componentes y módulos de sistemas de almacén de datos.

4. Instalación, configuración y actualización del software del almacén de datos

- Procesos de instalación del sistema de almacén de datos.
- Parámetros de configuración del sistema de almacén de datos, definición, tipos y características.
- Actualización del sistema de almacén de datos y aplicación de actualizaciones.
- Conexión del sistema de almacén de datos con los sistemas de ERP y de CRM: características y parámetros de configuración.
- Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas de almacén de datos: instalación y configuración del sistema de transportes.
- Pruebas de funcionamiento.
- Registro de errores.
- Documentación de la instalación y configuración del almacén de datos.

5. Instalación, configuración y actualización del sistema ERP

- Procesos de instalación del sistema ERP.
- Parámetros de configuración del sistema ERP: descripción, tipología y uso.
- Actualización del sistema ERP y aplicación de actualizaciones.
- Otros módulos, características e instalación.
- Servicios de acceso al sistema ERP: características y parámetros de configuración, instalación. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación; instalación, configuración del sistema de transportes.

- La asistencia técnica remota en el sistema ERP: instalación y configuración.
- Pruebas de funcionamiento.
- Documentación de la instalación y configuración del sistema ERP.

6. Instalación, configuración y actualización del sistema CRM

- Procesos de instalación del sistema CRM.
- Parámetros de configuración del sistema CRM, definición, tipos y características.
- Actualización del sistema CRM y aplicación de actualizaciones.
- Otros módulos, características e instalación.
- Servicios de acceso al sistema CRM: características y parámetros de configuración, instalación. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas CRM: instalación y configuración del sistema de transportes.
- La asistencia técnica remota en el sistema CRM: instalación y configuración.
- Pruebas de funcionamiento.
- Documentación de la instalación y configuración del sistema CRM.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Habituar al ritmo de trabajo de la organización.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1213_3: Instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para instalar y configurar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes para una empresa de 20 trabajadores con 5 usuarios trabajando sobre el sistema, en la cual se va a hacer uso de algunos de los módulos del sistema ERP y del CRM. Para ello dispondrá de uno o más de un equipo servidor con sistema operativo y gestor de base de datos correctamente configurados, dimensionados y conectados a una red. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- a. Instalar el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP).
- b. Instalar el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM).
- c. Instalar y gestionar el almacén de datos que funcionarán con el sistema ERP y CRM.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se proporcionará la documentación de proyecto que recoja la información requerida para la instalación y configuración del sistema ERP-CRM.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

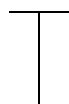
Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Operaciones de instalación y configuración del sistema ERP.</i>	- Instalación del sistema ERP planteado en el servidor. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A</i>
<i>Instalación del sistema CRM.</i>	- Instalación del sistema CRM planteado en el servidor. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B</i>
<i>Conexión Base de datos – Sistema ERP-CRM.</i>	- Gestión de la comunicación entre la base de datos y los sistemas ERP y CRM. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C</i>

Escala A

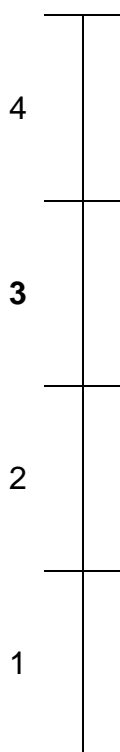
4	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración del Sistema de gestión ERP, controlando en todo momento el tiempo que se ha establecido para ello y comprobando el funcionamiento de los diferentes Módulos y componentes tanto por separado como en conjunto.</i>
3	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración del Sistema de gestión ERP, comprobando el funcionamiento de los diferentes Módulos y componentes tanto por separado como en conjunto. El tiempo empleado supera ligeramente el margen establecido.</i>
2	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración de alguno de los módulos que compone el Sistema de gestión ERP, comprobando el funcionamiento de los módulos configurados. El tiempo empleado supera ligeramente el margen establecido.</i>
1	<i>No se sigue el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración de los módulos que compone el Sistema de gestión ERP, no comprobando el funcionamiento de los</i>



diferentes Módulos y componentes ni por separado ni en conjunto. El tiempo empleado supera mucho el margen establecido.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B



Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración del Sistema CRM, controlando en todo momento el tiempo que se ha establecido para ello y comprobando el funcionamiento de los diferentes módulos y componentes tanto por separado como en conjunto.

Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración del Sistema de CRM, comprobando el funcionamiento de los diferentes módulos y componentes tanto por separado como en conjunto. El tiempo empleado supera ligeramente el margen establecido.

Se sigue todo el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración de alguno de los módulos que compone el Sistema CRM, comprobando el funcionamiento de los diferentes módulos y componentes tanto por separado como en conjunto. El tiempo empleado supera ligeramente el margen establecido.

No se sigue el procedimiento establecido para la realización de la instalación y configuración de los módulos que compone el Sistema CRM, no comprobando el funcionamiento de los diferentes módulos y componentes ni por separado ni en conjunto. El tiempo empleado supera mucho el margen establecido.

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la comunicación de los sistemas ERP, CRM con las bases de datos, controlando en todo momento el correcto funcionamiento entre las partes, también realiza de manera correcta la conexión entre los usuarios y los sistemas ERP y CRM, no existen desviaciones en el tiempo empleado para las tareas.</i>
3	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la comunicación de los sistemas ERP, CRM con las bases de datos, controlando en todo momento el correcto funcionamiento entre las partes, también realiza de manera correcta la conexión entre los usuarios y los sistemas ERP y CRM. El tiempo empleado supera ligeramente el margen establecido.</i>
2	<i>Se sigue todo el procedimiento establecido para la comunicación de los sistemas ERP, CRM con las bases de datos, no realiza de manera correcta la conexión entre los usuarios y los sistemas ERP y CRM aunque controla el correcto funcionamiento entre las partes, existe desviación en el tiempo muy superior a la establecida.</i>
1	<i>No se sigue el procedimiento establecido para la comunicación de los sistemas ERP, CRM con las bases de datos, no realiza de manera correcta la conexión entre los usuarios y los sistemas ERP y CRM y no controla el correcto funcionamiento entre las partes, existe desviación en el tiempo muy superior a la establecida.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

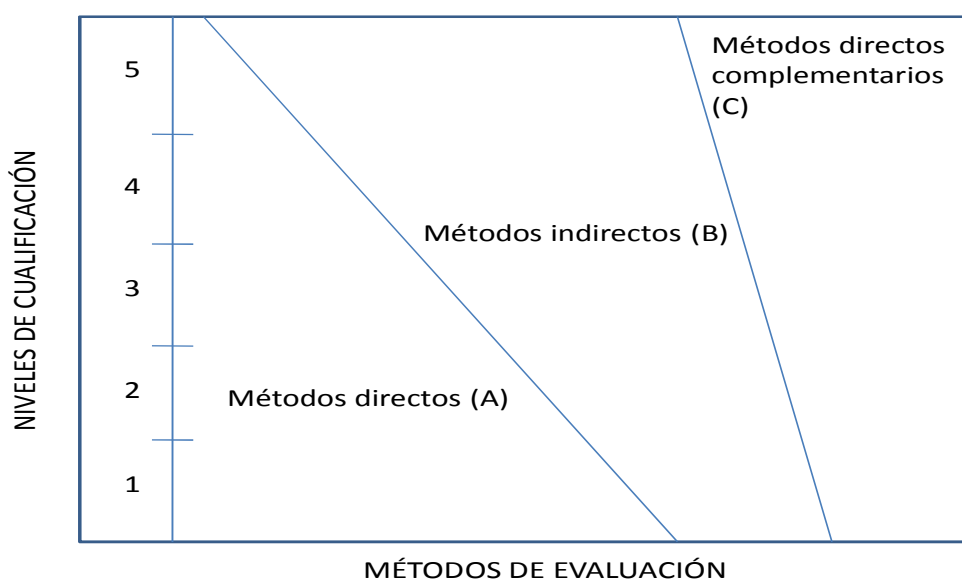
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan

evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la instalación y configuración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia



de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales, en su caso, requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comuniquen con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con las



especificaciones de diseño proporcionadas que no sean todas viables en el sistema a implantar, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.

- i) Para el desarrollo de la SPE se recomienda considerar los siguientes usuarios para el sistema ERP-CRM a parametrizar :

Usuario 1.- Responsable de finanzas y administración: se encargará de la gestión financiera de la empresa, apuntes contables, impuestos, atender a la legalidad de la empresa, control de facturación, pagos y cobro.

Usuario 2.- Responsable de logística, almacén, envíos, recepción de mercancías, control de stocks: encargándose de la logística en general entre otros.

Usuario 3.- Responsable de ventas: encargándose de alta, bajas y mantenimiento de clientes y las condiciones de facturación, gestión con clientes, informes de ventas y apoyo al responsable financiero para la gestión de facturas a los clientes.

Usuario 4.- Responsable de compras, encargándose de las actividades de compra, gestión de productos, condiciones de compra e interlocución con proveedores, alta, baja y mantenimiento de artículos y servicios.

Usuario 5.- Gestión del CRM, realizando tareas de seguimiento de oportunidades, ciclo de venta, marketing, acciones de venta y todo lo relacionado con el seguimiento de las ofertas y cotizaciones emitidas a los leads y clientes hasta su consecución.

- j) Para el desarrollo de la SPE se recomienda que se limite la situación a los módulos del sistema ERP: (financiero, materiales / productos / servicios, interlocutores comerciales, y compras y ventas) y se atienda a los siguientes módulos del sistema CRM: (Control oportunidades, Gestión visitas, Pipeline, Comerciales y Leads / oportunidades del sistema CRM).