

Índice

Índice de tablas	4
Índice de gráficos.....	4
Índice de Ilustraciones	5
Resumen ejecutivo.....	6
Resumen	7
Abstract.....	7
Capítulo I: Introducción.....	7
Objetivo general:.....	8
Objetivo Específico:.....	8
Capítulo II: Marco teórico	9
1. ¿Qué es transformación digital?.....	9
2. ¿Cómo afecta la transformación digital a la empresa?	9
2.1 Experiencia del cliente	10
2.2 Objetivos del negocio.....	10
2.3 Cultura empresarial	10
2.4 Tecnología.....	10
3. Ventajas y desventajas de la Transformación Digital.....	11
4. Definición de un ERP	12
5. Características generales de un ERP.....	13
6. Clasificación de un ERP	14
7. Proveedores de sistemas ERP	14
8. Criterios de elección de un ERP	15
9. Implementación de un ERP	17
10. Testeo de un ERP	18
11. Definición del código de barras	18
12. Código QR	19
Capítulo III: Metodología.....	20

1. Diagnóstico inicial	20
1.1 Estudio de mercado	20
1.2 Análisis de la competencia	22
2. Experiencia antes de la implementación	23
2.1 Experiencia del cliente antes de la implementación del ERP	23
2.2 Experiencia en la empresa antes de la implementación del ERP	23
3. Implementación de ERP	25
3.1 Planificación	25
3.2 Desarrollo	26
3.3 Testeo	26
4. Experiencia luego de la implementación	27
4.1 Experiencia de compra del cliente después de la implementación del ERP	27
4.2 Experiencia de venta en la empresa después de la implementación del ERP	28
4.3 Análisis de los tiempos de ventas después de la implementación del ERP	29
5. Modelo AIDA	29
5.1 Atención (Awareness)	30
5.2 Interés (Interest)	30
5.3 Deseo (Desire)	30
5.4 Acción (Action)	30
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados	30
1. Resultados diagnóstico inicial	30
1.1 Resultado del estudio de mercado	30
2. Resultados de la experiencia antes de la implementación	36
2.1 Resultado de la experiencia del cliente antes de la implementación del ERP	36
2.2 Resultado de la experiencia en la empresa antes de la implementación del ERP	37
2.3 Resultado del proceso de ventas antes de la implementación del software	40
3. Resultados de la implementación de ERP	42
3.1 Planificación	43
3.2 Desarrollo	44
3.3 Testeo	51
4. Resultados de la experiencia después de la implementación	52

4.1 Resultado de la experiencia de compra del cliente después de la implementación del ERP.....	52
4.2 Resultado de la experiencia de venta en la empresa después de la implementación del ERP.....	54
4.3 Resultado del proceso de ventas después de la implementación del ERP	56
Conclusiones.....	59
Referencias	61

Índice de tablas

Tabla 1: Las 10 principales prioridades de criterios de selección	16
Tabla 2: Encuesta de satisfacción del cliente y análisis de la competencia	20
Tabla 3: Encuesta de experiencia y satisfacción de los dueños de Sotocar.....	23
Tabla 4: Encuesta de satisfacción del cliente después de la implementación del ERP	27
Tabla 5: Encuesta de satisfacción de los dueños después de la implementación del ERP.....	28
Tabla 6: Análisis FODA de la empresa Sotocar.....	35
Tabla 7: Tiempos del proceso de ventas antes de la implementación del ERP.....	41
Tabla 8: Comparativa de softwares de gestión empresarial	43
Tabla 9: Tiempos del proceso de ventas después de la implementación del ERP	57
Tabla 10: Prueba t para medias de dos muestras emparejadas	58

Índice de gráficos

Gráfico 1	31
Gráfico 2.....	31
Gráfico 3.....	32
Gráfico 4.....	32
Gráfico 5.....	33
Gráfico 6.....	33
Gráfico 7.....	34
Gráfico 8.....	34
Gráfico 9.....	35

Gráfico 10.....	36
Gráfico 11.....	37
Gráfico 12.....	38
Gráfico 13.....	38
Gráfico 14.....	39
Gráfico 15.....	39
Gráfico 16.....	40
Gráfico 17.....	40
Gráfico 18.....	52
Gráfico 19.....	53
Gráfico 20.....	53
Gráfico 21.....	54
Gráfico 22.....	54
Gráfico 23.....	55
Gráfico 24.....	55
Gráfico 25.....	56

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Diagrama de flujo del proceso de ventas antes de la implementación del software.....	41
Ilustración 2: Sección de productos.....	47
Ilustración 3: Sección de proveedores.....	47
Ilustración 4: Sección de compras.....	48
Ilustración 5: Sección de ventas con boleta electrónica.....	49
Ilustración 6: Sección de ventas con factura electrónica.....	49
Ilustración 7: Sección de pago.....	50
Ilustración 8: Sección de artefactos enlazados al software.....	51
Ilustración 9: Diagrama de flujo de proceso de ventas después de la implementación del software.....	57