1. Introducción a la gestión empresarial

Una empresa/negocio existe siempre y cuando obtenga beneficios, ya que adquiere capacidad para crecer y desarrollarse. Tienen que gestionar perfectamente sus recursos para poder ser competitivas. Aunque las empresas del sector público tienen como principal objetivo dar un servicio.

Uno de los principales objetivos de la actividad de la empresa es el cliente, identificar sus necesidades y averiguar como satisfacerlas. Gracias a la innovación e investigación de las tecnologías aplicadas al sector de la informática de gestión se pueden identificar a los posibles clientes y consumidores.

* 1. Evolución de la informática de gestión empresarial

Un sistema informático está formado por todos los recursos necesarios para facilitar un tratamiento automático de la información y la comunicación de la misma.

Posible clasificación a lo largo del tiempo:

* Sistema de procedimiento de transacciones: Gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa.
* Sistemas de automatización de oficinas: Aplicaciones destinadas a ayudar en el trabajo diario del administrativo.
* Sistemas de planificación de recursos (ERP): Integran la información y los procesos de una organización en un sistema. Compuestos de diferentes partes integradas en una única aplicación.
* Sistema experto: Aplicación informática capaz de solucionar un conjunto de problemas que exigen un gran conocimiento sobre un tema determinado. Emulan el comportamiento humano, pudiendo ser considerados una rama de la inteligencia artificial.
  1. Organización de una empresa y sus relaciones externas

Una empresa necesita relacionarse estrechamente con su entorno empresarial si quiere desarrollar con éxito su actividad y sus proyectos.

Clasificación de entornos:

* Próximo: factores de producción y distribución. Mano de obra, entidades financieras, organismos oficiales que tengan que ver con su actividad económica.
* General: efectos directos e indirectos en la gestión general de la empresa.

La empresa necesita un sistema que proporcione rápida y eficientemente toda la información de su entorno. Solución, ERP.

1. ERP-CRM

Los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales son sistemas de gestión de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos y productivos de una empresa, quitando conexiones complejas entre sistemas de distintos proveedores.

Suelen estar formados por una arquitectura modular, donde cada módulo gestiona las funciones de un área diferente, pero que se relacionan entre sí compartiendo información.

Gracias a la adaptabilidad que tienen, una empresa puede adaptar un ERP a su negocio. La personalización, junto a la modularidad y capacidad de integración de procesos, permite una gestión completa de las operaciones empresariales.

* 1. Revisión de ERP actuales

Los antecedentes de los ERP se remontan hasta la WW2, donde EE.UU. intentaba controlar la logística bélica con programas especializados. Así surgieron los primeros sistemas para la planificación de requerimiento de materiales (MRP).

A finales de los 50, se dieron cuenta de que estos sistemas MRP les daban un control sobre actividades de finanzas, pero en ordenadores muy primitivos. Durante los 60 y 70, los MRP evolucionaron, ayudando a reducir costes en el control de inventario.

En los 80, pasaron a llamarse sistemas de Planificación de Recursos de Manufactura (MRP 2), con una gestión más allá del control de disponibilidad de materiales.

En los 90, evolucionó, abarcando áreas como recursos humanos, finanzas, gestión de proyectos, etc, dando paso a los ERP.

El mercado global actual está dominado por SAP, Oracle y Microsoft. En España, destacan Navision y Axapta entre otros, diseñados y desarrollados en Dinamarca por un tejido empresarial muy parecido al nuestro.

Los proveedores se centran principalmente en Windows para desarrollar los ERP, pero algunos están probando en Linux.

Una primera clasificación que se puede hacer de los ERP:

* Pago: SAP, Microsoft, Somicro
* Libres/Open source: Openbravo, OpenERP, Openxpertya, Tiny ERP, Abanq.

Existe una tendencia en los ERP que es ofrecerlos como software como servicio (SaaS).

* 1. Características de los ERP

Características:

* Integración: Integra todos los procesos de la empresa, consiguiendo una mayor eficiencia reduciendo tiempo y costes. Los datos se ingresan una sola vez, formando una base de datos centralizada y facilitando el flujo de información.
* Modularidad: cada módulo se corresponde con un área funcional de la empresa. Es normal que cada módulo use un software específico para su funcionalidad.
* Adaptabilidad: algunas veces se utiliza una solución más genérica, modificando alguno de los procesos para alinearlos al ERP.
  1. Ventajas e incovenientes de los ERP

Un paquete ERP es un programa estándar que contiene las funciones más habituales en todo tipo de empresas y que permite ciertos niveles de configuración.

Ventajas:

* Permiten resolver problemas del tratamiento de la información de sistemas anteriores.
* Aumentan la eficiencia operativa.
* Mejoran las relaciones entre empresa y agentes con los que interactúa en el mercado.
* Facilitan el acceso a la información.
* Reducción de costes empresariales.
* Permiten mayor facilidad en la configuración de los sistemas de la empresa.
* Mejoran el entorno de integración de todas sus acciones.
* Mejora en las herramientas para el tratamiento de la información

Desventajas:

* Se necesitan recursos para conseguir e implementar un ERP, como una consultoría previa y costes de adaptación, actualizaciones y mantenimiento.
* Requieren una nueva manera de hacer negocios, trabajar y organizarse dentro de la empresa.
  1. Concepto CRM

Herramientas tecnológicas que manejan grandes cantidades de información sobre las necesidades del cliente, Customer Relationship Managment (CRM).

La industria del software para El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM) está viva y creciendo fuertemente en el mercado. Los CRM de código libre han sido lentos en conseguir credibilidad, los de baja demanda o software en línea han prosperado.

Los CRM se originan como consecuencia de una aplicación de los ERP. Enfocados a mantener, crear y potenciar las relaciones con los clientes, apoyando así las políticas de marketing de la empresa.

* 1. CRM actuales

Se pueden dividir en:

* Aplicaciones electrónicas para los canales de distribución de la empresa: proporcionando las herramientas tecnológicas para mejorar y coordinar sus relaciones con los clientes.
* Centros de atención telefónica: ayuda telefónica para resolver problemas y dudas a clientes.
* Autoservicio hacia los clientes: gestión directa de sus propios requerimientos.
* Gestión electrónica de las actividades que afectan a clientes y ventas: dan información para conocer mejor las necesidades del cliente.
  1. Características de los CRM

Gestionar las diferentes formas en que la empresa trata con sus actuales y potenciales clientes. Se pueden destacar:

* Facilitar tomar decisiones en tiempo real.
* Incrementar la rentabilidad del cliente, gracias a que obtienen información muy útil a partir de datos complejos. Es decir, identificar fácilmente a los que compran o no están interesados y actuar en consecuencia.

Es muy importante que todos los sistemas estén integrados, con las bases de datos de los clientes unificadas. Esto permite al CRM obtener información de diferentes áreas como la comercial, financiera, operaciones, etc, y proporcionar información a áreas como marketing, dirección comercial, administración de ventas, etc, generando diferentes informes.

Fomentan las relaciones a largo plazo con los clientes, ya que gracias a que transforman la manera de vender, aprovechando cualquier oportunidad de afianzar los clientes. Facilitan la toma de decisiones referentes a inversiones, reduciendo la longitud de los ciclos de venta; y permiten que el usuario pueda hacer adaptaciones sin tener que cambiar el código fuente.

* 1. Ventajas e inconvenientes de los CRM

Ventajas:

* Reducir costes y mejorar ofertas.
* Identificar clientes potenciales que mayor beneficio generen.
* Mejorar la información del cliente.
* Mejorar el servicio al cliente.
* Personalizar y optimizar los procesos.
* Aumentar la cuota de gasto de los clientes.
* Localizar nuevas oportunidades de negocio.
* Aumentar las tasas de retención de clientes.
* Incremento de ventas.

MUY IMPORTANTE adaptar estos conceptos en una empresa y el esfuerzo que supone:

* Estrategia: en consonancia con las necesidades tácticas y operativas de la empresa, así como con su estrategia corporativa.
* Personas: formación del personal y comunicación interna son imprescindibles. La empresa debe enfocarse al cliente, por lo que no solo sirve implantar el sistema, si no que se debe usar de forma correcta.
* Procesos: nueva definición de los procesos de negocio y mejorar las relaciones con los clientes.
* Tecnología: la solución tecnológica no será siempre la misma, es dependiente de las necesidades de la empresa y los recursos de esta.

Esfuerzo económico importante y un re-diseño de los procesos de negocio vigentes.

* 1. Requisitos de los sistemas ERP-CRM

Toda implantación debe cumplir 2 requisitos:

* Análisis previo, definiendo los objetivos a conseguir, así como los recursos necesarios, coste total y necesidades de la organización.
* Proyecto propio de implantación: desarrollos de software necesarios, parametrizaciones, así como la formación necesaria de los empleados, entre los más importantes.

También será necesario un seguimiento y control estricto de los objetivos inicialmente definidos, prestando especial atención a los elementos críticos para la rentabilidad del proyecto.

1. Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Los elementos técnicos más importantes son una base de datos relacional y una arquitectura cliente-servidor.

La arquitectura C-S se usa para operar con los servicios del sistema, realizando consultas a la base de datos. El servidor/es realizarán funciones de administración de periféricos y control de acceso a la base de datos.

* 1. Estructura funcional de un ERP