

Índice

Historia y evolución de la informática enfocada a la gestión empresarial.....	2
Organización estándar de una empresa.....	2
Concepto y Características del ERP.....	2
CRM.....	3
Arquitectura de Sistemas ERP-CRM.....	3

Historia y evolución de la informática enfocada a la gestión empresarial

- Años 50: Los programas **ERPs tienen orígenes militares**. Después de la segunda guerra mundial. Estados Unidos usaba programas informáticos para logística.
- Años 60: Surgen las **primeras computadoras comerciales** y software de gestión, enfocándose en el control de inventarios.
- Años 70: **Aparecen los MRP** (Material Requirement Planning) **de IBM**, que automatizan la gestión de materiales y procesos de fabricación. **SAP se funda en 1972 Alemania**.
- Años 80: **Evolución a MRP II**, que posibilita la administración de producción y gestión de recursos económicos.
- Años 90: **el grupo Garnet bautizó al MRP con el término ERP**, integrando múltiples módulos interconectados para adaptarse a la evolución de los negocios.
- A partir del 2000: Se **añaden funcionalidades como CRM, destacando las relaciones con los clientes CRM** haciendo los ERPs más accesibles para pymes.

Organización estándar de una empresa

Las empresas suelen estar dirigidas por un director general y divididas en departamentos como administración, compras, finanzas, etc.

Dirección

Administración

Compras

Almacén

Logísticas

Finanzas

Ventas

Recursos humanos

Marketing

Concepto y Características del ERP

- Definición **ERP**: son las siglas de Enterprise Resource Planning o Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales
- Características:
 - Integrado
 - Modular
 - Base de datos centralizada
 - Estándar

- Adaptable o configurable

ERP es un software con procesos estándar pero a la vez configurable a las necesidades de las empresas.

CRM

- Definición **CRM**: Customer Relationship Management o Sistemas de Administración de la Relación con Clientes. Software que ayuda con la gestión de los clientes
- Características:
 - Gestión de contactos
 - Gestión de campañas de marketing
 - Gestión de nuevas oportunidades
 - Seguimiento de interacciones
 - Centralizar la documentación
 - Automatización de flujos de trabajo
 - Elaboración de informes y predicciones

ERP centra la estrategia de negocio en la empresa y el **CRM** en las necesidades y deseos del cliente.

ERP: Back Office. Es la parte responsable de la gestión de la empresa (contabilidad, RRHH, logística, etc.)

CRM: Front Office. La parte que está de cara al cliente y genera ingresos directos a la empresa

Arquitectura de Sistemas ERP-CRM

ERPs aparecieron como arquitectura cliente-servidor. Evolución de internet favoreció el cambio de los modelos de negocio hacia el e-business (comercio electrónico)

flujos de comunicaciones:

- **B2B business-to-business** negocio a negocio
- **B2C business-to-consumer** negocio a consumidor
- **B2E business-to-employee** negocio a empleado

arquitectura SOA: Se caracteriza por facilitar los procesos entre empresas, compartir información relevante entre los diferentes agentes y facilitar el trabajo de colaboración.