



Unidad 1: IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM (ENTERPRISE RESOURCE PLANNINGCUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

EMPRESA E INFORMÁTICA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

El primer paso que vas a dar es analizar cuáles son las necesidades de la empresa para poder realizar después ese análisis de las opciones del mercado.

Tu jefe y tú os planteáis varias preguntas ¿Todos los departamentos de la empresa tienen las mismas necesidades? ¿En qué departamento de la empresa se podría comenzar a realizar la implantación?

Es a partir de estas dudas donde os planteáis realizar un primer diagrama de los diferentes departamentos, número de personas, de equipos y las necesidades de cara a la elección del ERP-CRM.

La digitalización de la gestión de las empresas, independientemente del sector al que pertenezcan o del tamaño de la misma, es una necesidad cada vez más evidente. Para cubrir esta necesidad, existen numerosas aplicaciones que permiten gestionar las compras, la facturación, las relaciones con los clientes, personal, nóminas, etc. El conjunto de programas que una empresa utiliza para acompañar su gestión diaria constituye su sistema de gestión empresarial.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND

Historia evolución de la informática enfocada a la gestión empresarial

Los Sistemas de Gestión Empresarial (**SGE**) son un conjunto de herramientas para la planificación estratégica y la ejecución táctica de las políticas, prácticas, directrices, procesos y procedimientos que se utilizan en el desarrollo, implementación y ejecución de planes de negocios y estrategias, así como todas las actividades de gestión asociadas.

Los SGE proporcionan una base para la implementación exitosa de decisiones estratégicas y tácticas empresariales con respecto a las actividades actuales con el fin de cumplir con las metas y objetivos de una organización, así como con las necesidades y expectativas del cliente.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Organización de una empresa. Relaciones externas

La organización de una empresa es muy diversa tanto como tipos de empresas tenemos. La organización puede depender de su tamaño, de su formato de empresa, de sus productos o de sus flujos de negocio.

Una primera clasificación de una empresa que afecta a su organización es por su tamaño. A las pequeñas y medianas se les suele conocer con el acrónimo de pymes. Esta definición variará de un país a otro, por ejemplo, en España se define como **pyme** aquella empresa con menos de 250 empleado y con una facturación en ventas por debajo de los 50 millones de euros anuales.

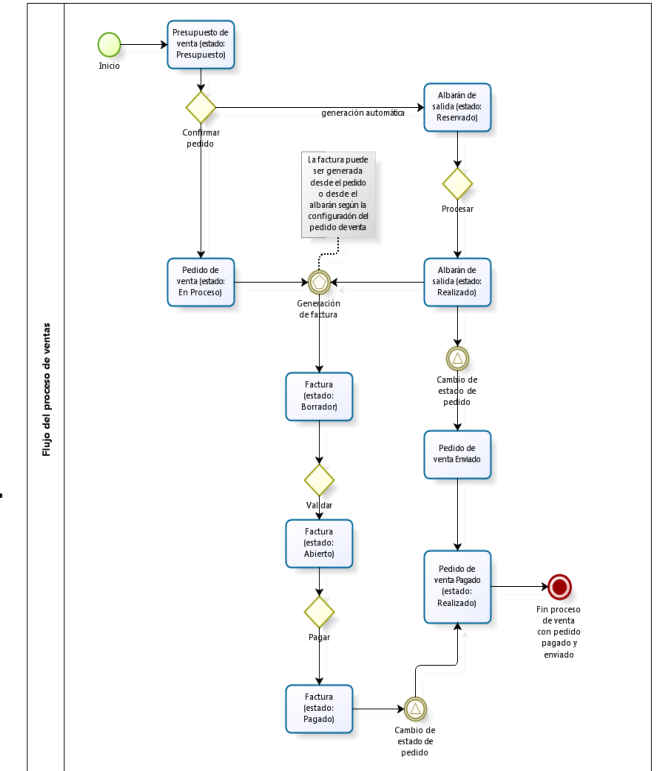
En el caso de las pequeñas empresas, tendremos que son aquellas con menos de 50 empleados y una facturación por debajo de los 10 millones de euros.

En los últimos años se han desarrollado también toda una serie de tipo de empresas, sobre todo por debajo de los 5 empleados, denominadas **microempresas**. Es el caso de las **startups**, pero podríamos aplicar esta definición a aquellas empresas de reciente creación o emergentes que tiene una gran base tecnológica e innovadora, que es fundada por uno o varios emprendedores.

Los procesos de negocio de una empresa es una de las partes más importante de una empresa que necesitamos conocer para justamente poder definir correctamente los flujos dentro de un sistema de gestión de empresa. La relación con el cliente (una empresa, sea con ánimo de lucro o no, siempre define un cliente objetivo), o las relaciones externas suele ser uno de los procesos más importantes, pero no el único. Podemos definir 3 grandes procesos:

- Proceso primario, el que está relacionado con su cliente
- Proceso de soporte, todos aquellos procesos que apoyan a los procesos primarios.
- Procesos administrativos o de gestión.

Un ejemplo de estos procesos de negocio lo podemos observar en la siguiente imagen.



Flujo de proceso de ventas Fuente: [enlace](#)

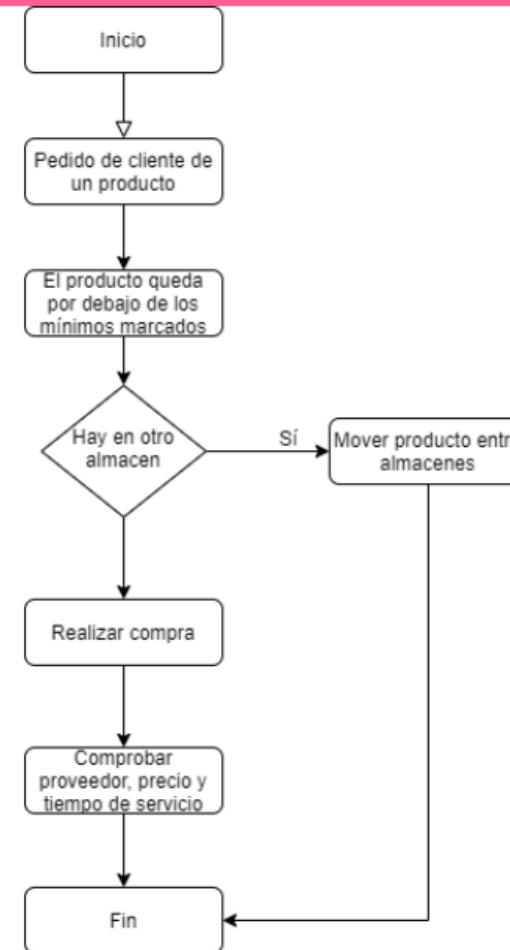
EJEMPLO PRÁCTICO

Para poder implementar un sistema de gestión empresarial es necesario conocer correctamente los procesos de trabajo de la empresa ya que, de esta forma, podremos más adelante saber exactamente los módulos y las necesidades que tenemos técnicamente.

En la empresa en la que trabajamos, una empresa del sector agroalimentario, se tiene un proceso de compras centralizado y tres almacenes: todas las compras se realizan por el departamento de compras que se encuentra en las oficinas centrales, mientras que el proceso de almacenaje y logística se tiene que repartir por cercanía al uso del producto.

¿Cómo representamos el proceso de compra y distribución de compra de un producto?

El mejor mecanismo es tener representado el proceso de compra a través de un flujograma. De esa forma, y visualmente, tendremos una representación. A través de la herramienta Flow chart de Google Drive realizamos el siguiente diagrama.



Flujo de compra de producto y stock

Fuente: Elaboración propia

CONCEPTO DE ERP

El segundo paso es analizar qué tipo de ERP se adapta a las necesidades de la empresa o a aquellos departamentos que necesitan acceder al ERP.

Tu jefe y tú os reunís y de nuevo os planteáis varias cuestiones tales como ¿ERP gratuito o propietario? ¿Seremos capaces de implantar y mantener un ERP? ¿Si es propietario, qué funciones nos requerirá durante la implantación y posteriormente?

Es a partir de estas dudas cuando os planteáis realizar un análisis de las posibles opciones de cara a la elección del ERP-CRM.

Los Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) son un conjunto de aplicaciones integradas que una empresa puede utilizar para recopilar, almacenar, gestionar e interpretar los datos de muchas actividades de negocios.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Concepto de CRM (sistemas de gestión de relaciones con clientes)

Un sistema CRM permite a las empresas gestionar las relaciones comerciales, los datos y la información asociados con los clientes y la empresa, ya que con un CRM se puede almacenar la información de clientes y oportunidades de venta.

Es necesario mantener contacto con la gente que necesita el producto que una empresa vende por lo que cualquier negocio comienza con una base de grandes relaciones con los clientes. Sin embargo, a medida que la empresa va creciendo estas conexiones de negocios se vuelven más sofisticadas comenzando a gestionar un gran número de conexiones a través del tiempo. Se puede necesitar, además, compartir información dentro de la empresa con varios equipos que están en contacto con los mismos clientes. Por todo esto, es necesario de un sistema CRM que sirva como centro neurálgico vital para gestionar las múltiples conexiones que ocurren en un negocio en crecimiento.

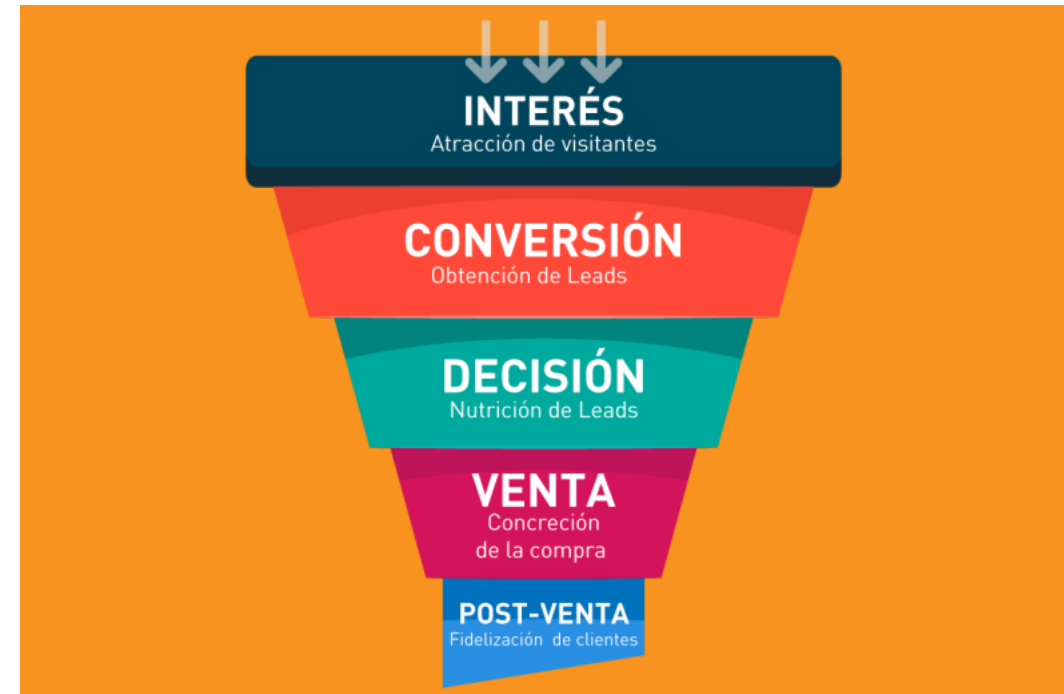


Imagen 1: Funnel de marketing y ventas

Fuente: [Enlace](#)

CRM's

Para las pequeñas empresas, un sistema CRM puede simplemente ayudarle a poner sus datos en la nube para que sean accesibles en tiempo real a través de cualquier dispositivo. Pero, a medida que crece, un CRM puede expandirse rápidamente para incluir características más sofisticadas para ayudar a los equipos a colaborar con clientes, enviar correos electrónicos personalizados, recoger opiniones de conversaciones en los medios sociales y obtener una imagen integral de la salud de la empresa en tiempo real.

Hoy en día las empresas en crecimiento gestionan las conexiones con los clientes y la información de diferentes maneras. Algunos utilizan notas o agendas, otros almacenan información en su teléfono móvil. Otros muchos utilizan hojas de cálculo de Excel o documentos de Google. Mientras que estas soluciones pueden ser útiles a corto plazo cuando se tiene un equipo pequeño y no se planea ampliar el negocio, queda corto si se desea cambiar la escala de crecimiento. En estos casos, es necesario considerar un sistema de CRM que ayude a recopilar los datos de negocio en un solo lugar y, así, centrar todo el esfuerzo y tiempo en las relaciones con los clientes manteniendo la información accesible.

Algunos de los CRMs más conocidos actualmente son:

- Microsoft Dynamics 365
- Salesforce
- ZohoCRM
- Sugar CRM



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-ND](#)

[Soporte técnico omnicanal para servicio al cliente | Microsoft Dynamics 365](#)

CRMs independientes o integrados en ERPs

Dentro de estos ERPs, y esta misma situación la observamos en prácticamente todos los ERPs, nos encontraremos módulos de CRM, esto es debido a que es muy complicado aislar el uso de un CRM del resto del ERP. Por lo tanto, nos podemos hacer la siguiente pregunta: ¿Cuándo es necesario o aconsejable tener un CRM independiente?

Si profundizamos más sobre los CRMs independientes, podemos observar que son herramientas potentísimas con unas capacidades y configurabilidad tan grande que incluso pueden convertirse en ERPs. Es decir, aquellas empresas cuyo trabajo con el cliente es muy exhaustivo o para aquellas consultoras que están a su vez gestionando los clientes de otras empresas, los CRMs independientes pueden ser una opción necesaria. Sin embargo, la decisión final dependerá principalmente del análisis de necesidades de la empresa y conocer si el módulo de CRM de un ERP se adapta a esas necesidades o bien se requiere un CRM independiente.



[Véase diferencias entre ERP Y CRM.](#)

Características de un ERP-CRM

Existen en el Mercado numerosas aplicaciones de gestión empresarial, no obstante, y a pesar de que desde un punto de vista comercial traten de figurar como tales, no se pueden considerar como un ERP. Los ERPs deben cumplir una serie de requisitos mínimos para poder ser considerados como tales. A continuación, los enumeramos:

- Ser una aplicación integral: el ERP, por definición, es una aplicación que debe unificar todos los procesos asociados al negocio de la empresa, esto incluye los datos, es decir, una única base de datos.
- Ser una aplicación modular: el ERP es una aplicación que debe ser capaz de amoldarse a las necesidades de distintos tipos de empresa en cada momento en función de las áreas de negocio que sean necesarias gestionar.
- Ser un sistema adaptable: las necesidades de cada empresa son distintas, por lo que las aplicaciones ERP deben ser parametrizables y configurables para que los requerimientos de los potenciales clientes puedan ser satisfechos.

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

En la imagen se muestra el concepto de modularidad de un sistema ERP-CRM. En la parte central, encontramos una base de datos cuya función es obtener la información de las distintas aplicaciones conectadas y devolver la información que estas aplicaciones necesitan para apoyar las distintas funciones de la empresa. La integración entre todas las aplicaciones se realiza por intermedio de los datos contenidos en los repositorios de la base de datos. De esta forma, se permite que los datos sean ingresados en un solo lugar y toda la información relacionada con estos sea actualizada automáticamente.



Imagen 2: Ejemplo módulos ERP

Fuente: [Enlace](#)