

MP0491.

Sistemas de gestión empresarial
UF1. Enterprise Resource Planning -
Customer Relationship Management

**1.2. ERPs y CRMs en el
mercado: tipos y opciones**

Índice

☰	Objetivos	3
☰	Investigar el mercado	4
☰	Soluciones estándar	7
☰	Elegir el sistema de gestión adecuado	12
☰	Elección	15
☰	Resumen	17

Objetivos

Con esta lección perseguimos los siguientes objetivos:

- 1 Conocer el mercado de ERPs y CRMs.
- 2 Diferenciar los ERPs según sus tipos.
- 3 Ver las opciones a tener en cuenta.

¡Ánimo y adelante!

Investigar el mercado

La realidad nunca es tan precisa como la **planificación**.

La linea divisoria entre un ERP y un CRM
es muy imprecisa. En realidad,
¿dónde termina la responsabilidad de un ERP
y empieza la de un CRM?



Cuando nosotros decidamos escoger un programa, deberemos tener en cuenta si nos interesa un paquete orientado a ERP únicamente, o a CRM únicamente, o más bien uno que integre ambas funcionalidades.

Primero: ¿Cómo enfrentamos el problema?

Software a medida

En este caso, una empresa analiza y desarrolla la solución que necesitamos. Normalmente, costará más tiempo y más dinero; pero, a cambio, dispondrás de programas que hacen justamente lo que quieras y como lo quieras.

Solución estándar o modular

En este caso, compramos los módulos que necesitemos en nuestra empresa. Muchas PYMES se acogen a esta solución, porque resulta más económica y porque tiene una implantación mucho más rápida.

Segundo: ¿Dónde vamos a hacerlo funcionar?

Instalación local

Se instala en el entramado informático de la propia empresa para que pueda ser utilizado en uno o varios equipos, dentro de la sede del negocio.

En la nube

Supone la ventaja añadida de que se puede usar desde cualquier lugar donde haya una conexión a Internet, porque está ubicado en un servidor concreto. Esto significa que su funcionamiento no se reduce solamente a la sede de la empresa, sino que permite una mayor versatilidad en este sentido.

Tercero: ¿Quiénes somos?

Quizás este sea el apartado más complejo de responder, ya que tenemos que ser muy sinceros en cuanto a nuestras capacidades y quizás tendría que ser la primera de nuestras preguntas.

- ¿Tenemos claro qué es lo que queremos?
- ¿Sabemos cómo obtenerlo (listados, informes, consultas...)?
- ¿Disponemos de un equipo de consultores que pueda preparar y/u organizar nuestra lista de necesidades?
- ¿Conocemos las posibilidades que existen en este momento en el mercado?
- ¿Tenemos un equipo capaz de instalar/adaptar/desarrollar nuestra instalación?

Cualquier respuesta negativa, nos debería llevar inmediatamente a buscar la correspondiente solución, vía formación interna, o contratación externa. Un fallo de esta lista puede representar tirar a la basura toda la inversión que estamos a punto de realizar.

Soluciones estándar

Cuando elegimos un desarrollo estándar, debemos tener en cuenta la **compañía que lo creo y su ritmo de actualización.**

(i) ¡Ojo! Utilizar un desarrollo a medida, nos ata a la compañía que va a desarrollar el software. Esto quiere decir que si un día tiene un problema, nos quedaremos sin soporte. Solo si es estándar, podremos cambiar de consultor sin problemas.

La elección de un paquete de programación debe realizarse siguiendo varios criterios:

La imagen de la compañía

El primer criterio a considerar es la imagen de la compañía, es decir, sus inversores, su penetración en el mercado mundial y, muy particularmente, en el mercado local (tiempo que lleva en funcionamiento, opiniones de otros clientes, etc.).

Debemos conocer también la imagen del paquete que deseamos contratar, y la respuesta a las preguntas anteriores, pero específicas para el paquete, como:

- Versión del paquete.
- Tiempo entre versiones.
- Nivel de errores reportados.
- Tiempo medio de resolución de errores.
- Posibilidad de realizar preguntas o avisar de problemas, y simplicidad del sistema de mensajes.
- A quién va dirigido este software.

Normalmente, nuestro trato no se realizará con la empresa que programó el paquete, si no con un consultor local que lo va a implantar, por lo que debemos adaptar las preguntas anteriores a nuestra realidad, y añadir alguna más, como por ejemplo:

- ¿Cuántas implantaciones de este tipo ha realizado?
- ¿Qué clientes tiene? ¿Es idóneo que tenga clientes en nuestro mismo sector?
- ¿Qué consultores tiene en plantilla? ¿Quiénes serán encargados de realizar nuestra implantación?
- ¿Cómo piensan ofrecer la formación? Porque, ya sea mientras o después de la implantación, debe haber una formación.
- ¿Cómo será el soporte? Esto es importante, ya que el soporte de una solución software puede llegar a superar varias veces el coste de su implantación.

La estructura del software

El segundo criterio podría ser la estructura que se ha utilizado. Hay muchos paquetes actualmente en el mercado, y no nos deberíamos dejar llevar por el comercial de turno. Una opción puede ser muy distinta a otra, aunque todas sean ERP/CRM.

En función de la adaptación, podremos considerar el paquete como:

Solución vertical

En donde se encuentra ya muy definido el desarrollo para un tipo de negocio (restaurantes, distribución, bodegas, inmobiliarias, etc.). Su adaptación es mucho mas sencilla y rápida, y puede aportar soluciones a problemas que todavía no nos hayamos planteado.

Ejemplos: [Microsoft Dynamics AX](#), [Epicor Retail](#).

Solución generalista

Nos obliga a realizar una adaptación mucho mas intensa al negocio, lo que va a encarecer su parametrización, y tendremos que ser mucho mas exigentes en nuestro análisis de necesidades. La principal ventaja es que, si nuestra empresa llega a cambiar de producto o de sector, podremos modificar nuestro paquete.

Ejemplos: [Oracle](#), [Netsuite](#), [SAP](#).

ERP OpenSource

Esta solución es delicada, ya que son ERP que se ofrecen gratuitamente, su código está publicado y es de acceso libre. La empresa, o bien un consultor, ofrece servicios de instalación y mantenimiento, por lo que deberemos poner especial atención en esos servicios.

El acceso al código fuente hace que muchos profesionales lo modifiquen, en cualquier sentido, lo que nos deja peligrosamente cerca de una solución hecha a medida, con su problemática correspondiente.

Ejemplo: [Odoo](#).

Paquetes para pequeños negocios

Pensados para pequeñas empresas, también se consideran ERPs "ligeros" y, normalmente, se venden como SaaS.

Su objetivo principal es reducir al máximo los costes de instalación y mantenimiento, permitiendo a la pequeña empresa disfrutar de los servicios que más necesita de un ERP, sin pagar sus costes totales.

Ejemplo: [PeopleSoft](#).

En nuestra elección, también deberíamos tener en cuenta la empresa a integrar, consiguiendo clasificaciones como estas:

- **Empresas grandes:** los más comunes son SAP, Oracle y Microsoft Dynamics.
- **PYMES:** Microsoft Navision, SAGE X3, SAP Business One, A3 ERP.
- **Empresas pequeñas y medianas:** existen muchas posibilidades

Si ya tenemos todas la variables controladas, podemos iniciar nuestra búsqueda. Estos son algunos de los mejores CRMs y ERPs, según CapTerra.



Lista de los 10 ERPs más utilizados, según [CapTerra](#),



Lista de los 10 CRMs más utilizados, según [CapTerra](#).

i Podéis encontrar listas completas de productos de ERP y CRM en [Wikipedia](#).

Elegir el sistema de gestión adecuado

Elegir un **Sistema de Gestión Empresarial** adecuado a una empresa, es una labor en la que se debe invertir el tiempo necesario.

La elección de un paquete deja de ser fácil cuando aterrizamos y miramos nuestra realidad.

¿Cuáles son mis necesidades concretas?

Si eres una gran empresa, o trabajas en un sector concreto con características muy marcadas, tal vez necesites un software hecho a medida. Pero si estás empezando o tus necesidades son más acotadas, quizás puedas conformarte con uno prediseñado.

¿Cuál es mi volumen de trabajo?

Esto va a influir en el tipo de producto que elijas, con más o menos módulos e, incluso, con una suscripción más amplia que te permita disfrutar de más recursos.

¿De qué presupuesto dispongo?

Este es un aspecto importante a la hora de pensar en una u otra solución. Aunque hay servicios de ERP prediseñados que son muy asequibles, tienes que hacer un estudio de rentabilidad que te permita disfrutar de la mejor calidad, sin salirte del presupuesto.

¿Qué departamentos tiene mi empresa y cómo trabajan?

Dar respuesta a esta pregunta te ayudará a elegir los módulos que necesitas para tu ERP. Tienes que valorar, tanto los departamentos con los que cuenta ahora, como la posibilidad de añadir módulos en función del crecimiento de tu negocio.

A continuación, te presentemos un *check-list* que debes tener en cuenta para seleccionar un sistema de gestión empresarial.

Cuáles son los criterios funcionales

- **Adaptable:** debe adaptarse a la empresa, y no al revés. Cuantos menos desarrollos específicos haya que hacer, mejor. Quizás por ello sería ideal buscar soluciones verticales o muy parecidas.
- **Completo:** debe dar solución a todos nuestros departamentos, y tiene que ser completo e integrado, con módulos configurables para cada tarea.
- **Estándar:** solución estándar y flexible. Posibilidad de elegir idioma, moneda, unidades, manuales en diferentes idiomas, etc. Nos permitirá encontrar empleados ya formados en el mercado.
- **Escalable:** si la empresa crece, que permita escalar la solución con el menor esfuerzo posible.
- **Fácil de usar:** esto influirá en un menor coste de formación y tareas más eficientes, una interfaz más amigable, intuitiva, inteligente... También nos permitirá realizar nosotros mismos configuraciones en el ERP y no tener que estar llamando a un experto constantemente.
- **Seguro:** debe implementar un sistema de seguridad que permita establecer niveles de acceso diferentes.

Cómo se realizará la implantación

- ¿Cómo será el calendario de la implantación?
- ¿Quién será nuestra persona de contacto durante la implantación?
- ¿Se entregará el código fuente de la solución y los manuales de uso?
- ¿Cómo es el histórico en el proceso de implantación del sistema?

Elección final

A nuestro alcance hay multitud de soluciones, pero, **¿cuál es la buena?**

SAP R / 3 y B1

SAP es probablemente el proveedor más conocido de software ERP. SAP ofrece dos soluciones: la primera es la suite R / 3 y la segunda, la suite B1, a veces llamada "business one".

R / 3 es un sistema de software integrado que puede soportar todo, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones. Es personalizable para satisfacer las necesidades comerciales específicas. Usa una arquitectura cliente/servidor que se ejecuta en distintas plataformas, incluyendo Unix, Windows Server y OS / 400. Se puede implementar utilizando varios paquetes de bases de datos, incluidos Oracle, SQL Server o DB2.

B1 está dirigido más a las pequeñas y medianas empresas, y ofrece módulos preconstruidos para finanzas, almacenamiento, gestión de relaciones con los clientes (CRM), comercio electrónico, compras e informes.

Microsoft Dynamics NAV y AX 2009

Microsoft ofrece dos paquetes de software ERP:

- **Microsoft NAV** está dirigido a las pequeñas y medianas empresas, y ofrece módulos para análisis, comercio electrónico, CRM, gestión de la cadena de suministro, fabricación y finanzas.
- **Microsoft AX 2009** está diseñado para organizaciones medianas y grandes, y tiene funciones que son útiles para las empresas que hacen negocios en varios países. Está enfocado a mejorar la productividad individual y es el más adecuado para organizaciones de servicios, empresas de fabricación, mayoristas y empresas orientadas al comercio minorista. AX 2009 es más personalizable que NAV.

La gama de ERP's Oracle

Es la competencia directa de SAP, no tanto por la integración entre su software, si no por la variedad que tiene, ya que cuenta con una gran amalgama de soluciones.

Oracle cuenta con tres grandes softwares ERP's:

- Oracle JD Edwards Enterprise One.
- Oracle People Soft.
- Oracle E-Business One.

Oracle E-Business Suite Financials

Es un paquete fácil de usar, dirigido a la industria de servicios financieros. Es compatible con organizaciones distribuidas, y ofrece módulos para información financiera y operativa, planificación dinámica, elaboración de presupuestos, previsión y análisis de ganancias multidimensionales.

Oracle PeopleSoft Enterprise

Es una suite altamente personalizable que puede soportar complejos requerimientos comerciales. Ofrece módulos personalizables para una amplia gama de tipos de negocios y estilos, y se ejecuta en una gran variedad de sistemas de bases de datos y arquitecturas hardware.

LN / Baan

El software *Baan ERP* fue creado originalmente por *The Baan Corporation*, en los Países Bajos. Fue adquirido por *Infor Global Solutions* en 2003.

Está diseñado para las industrias manufactureras que trabajan en productos complejos, con cadenas de suministro complejas, y con diferentes metodologías. Es utilizado por compañías como The Boeing Company, Ferrari, Solelectron, Fiat, Flextronics, Evenflo, Navistar y British Aerospace & Engineering Systems; es altamente personalizable y admite la documentación de procesos y procedimientos basados en el diagrama de flujo.

Lo importante es que tu decisión se base
en las necesidades de la empresa.

Resumen

Has terminado la lección, repasemos los puntos más importantes que hemos tratado.

- Un **Sistema de Gestión Empresarial** se ha de seleccionar con gran atención, ya que con ello nos jugamos algo más que dinero.
- Para comenzar, debemos considerar qué es lo que deseamos obtener en nuestro sistema.
- También debemos conocer perfectamente nuestras debilidades y oportunidades, con el fin de realizar una buena elección.
- Por último, es crucial el conocimiento de nuestro proveedor de programa y de instalación.



PROEDUCA