

# Introducción a los sistemas de gestión empresarial

Sistemas de Gestión Empresarial

Desarrollo de aplicaciones multiplataforma

Del libro SGE por Juan Jose García Lazo (Ed. Síntesis)

IES Clara del Rey

# 1.Introducción

Para los desarrolladores es necesario conocer la gestión de una empresa, los sistemas de gestión y los sistemas de información ya que es muy probable la participación en proyectos relacionados con los sistemas de gestión empresarial.

Por otro lado, son necesarios sistemas de gestión de las relaciones con los clientes que ayudan a la fuerza comercial de una empresa. Estos sistemas son los **CRM** *Customer Relationship Management*

*La finalidad de la gestión empresarial es conseguir que la empresa sea viable mediante una correcta planificación y un control de los aspectos productivos, comerciales, financieros, logísticos, etc., del negocio.*

## 2.La gestión empresarial

Se entiende por *gestión empresarial* el conjunto de acciones y estrategias que persigue el objetivo de *mejorar el funcionamiento general de una empresa*: **productividad, competitividad y rentabilidad**

### 2.1. Objetivo de la empresa

La razón de existir de una empresa es la *generación de beneficios* que se obtienen con distintos aspectos de su actividad:

- Maximizando ventas
  - Minimizando costes
  - Eliminando tareas innecesarias
  - Agilizando procesos
  - Automatizando tareas
  - Optimizando recursos
- 
- Controlando todos los detalles de la empresa

## 2.La gestión empresarial

### 2.2. Procesos de negocio, datos y flujo de trabajo

- **Proceso de negocio:** tareas relacionadas y ordenadas que proporcionan un producto o servicio (interno o externo)

El volumen de *datos* que se manejan en la actividad diaria son cada vez mayores (*fabricación, de transacciones, de contactos, proveedores, clientes, control de almacén, económicos, marketing, etc*)

El **manejo de datos**, su tratamiento, relación e intercambio de información entre departamentos, son aspectos primordiales para el funcionamiento de la empresa.

### 3.Sistemas de información de gestión

**Los sistemas de información de gestión empresarial** están orientados a resolver los problemas empresariales. Principalmente realizan el tratamiento de los datos generados por los distintos departamentos, orientados a la revisión de procesos y el control de flujo del trabajo (*workflow*).

Se puede definir *sistema de información empresarial (SIE)* como el conjunto de aplicaciones que tratan de forma simultánea la información necesaria para el funcionamiento de la empresa por sus grupos de usuarios, automatizando el negocio.

## 3.1. Siglas y acrónimos

- TPS: Sistema de procesamiento de transacciones
- MRP: Planificación de requisitos de material
- MRPII: Planificación de recursos de fabricación
- SCM: Gestión de la cadena de suministros
- BPM: Administración de procesos de negocio
- ERP: Planificación de recursos empresariales
- CRM: Gestión de la relación con clientes
- CMS: Sistema de gestión de contenidos
- KMS: Sistema de gestión del conocimiento
- BI: Inteligencia del negocio

## 3.2. Una clasificación de sistemas de gestión empresarial

- **Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS):** Soportan la rutina diaria del negocio. Base de sistemas superiores.
- **Sistemas de gestión por procesos de negocio (BPM):** Gestionan los procesos de la organización, acciones que realizan personas y máquinas de forma ordenada.
- **Sistemas de información de gestión (MIS):** recogen información para la generación de informes y estadísticas
- **Sistemas de colaboración empresarial (ERP):** sistemas integrales de información. En una base de datos está la información relevante de la empresa accesible para todos los departamentos.

## 3.2. Una clasificación de sistemas de gestión empresarial

- **Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS):** realizan funciones de simulación y modelado para la selección entre opciones.
- **Sistemas de información ejecutiva (EIS):** Proporcionan de forma gráfica detalles de la información interna y de fuentes externas. Ayudan a la *toma de decisiones estratégicas*.
- **Cuadro de mando integral (BSC):** *Dashboard* o herramienta de control de monitorización de los objetivos de los departamentos o áreas de negocio. Usan los *KPI (Key Performance Indicators)*.



## 4. Concepto de CRM

Conseguir y fidelizar clientes es un objetivo fundamental de la gestión empresarial.

Mantener un cliente es menos costoso que conseguir nuevos. Es importante conocer sus necesidades y satisfacerlos incluso antes de que el cliente sepa su necesidad. Las empresas han evolucionado hacia un planteamiento basado en el cliente.

Un *sistema de gestión de las relaciones con el cliente (CRM)* es un software colaborativo que almacena las transacciones mantenidas con el cliente, para tener una visión global sobre productos, servicios, clientes actuales y potenciales y recursos de la empresa.

Esta centralización de información permite tener un conocimiento de los clientes y establecer estrategias comerciales, de marketing y de servicio al cliente para su fidelización.

## 4.1. Funcionalidades de un CRM

- Recopilar y organizar información de contacto con los clientes
- Permiten clasificar a los clientes
- Gestionar oportunidades de ventas
- Plantillas personalizables relacionadas con el proceso de venta (presupuestos, órdenes de compra, ...)
- Seguimiento de operaciones y del personal de ventas
- Cálculo de previsiones, estadísticas e informes
- Personalización en el trato al cliente.

El estudio de la tasa de retención de clientes, evolución de gastos de los clientes, reiteración de compras, etc., permite ponderar los beneficios obtenidos tras implementar un CRM, es decir, su retorno de inversión (ROI).

# Dudas y preguntas

