

Identificación de sistemas ERP-CRM.

Caso práctico



Ministerio de Educación y
Formación Profesional
(Elaboración propia) (Uso
educativo no comercial)

Ada, como dueña de la empresa BK, necesita buscar nuevas líneas de negocio para su empresa, por ello ha empezado a pensar que, además de la programación, podría incorporar, como servicio de su empresa, los sistemas de gestión empresarial.

Cree que ampliar su negocio al mantenimiento e implantación de sistemas de gestión empresarial ERP-CRM es una buena inversión a medio y largo plazo, ya que entre otras cosas requiere un aprendizaje por parte de sus empleados. Para estar segura primero quiere documentarse y asegurarse que sea un negocio rentable.

Tras diversas conversaciones y reuniones con la empresa, con la que están trabajando en varios proyectos, ha observado que no disponen de ningún sistema avanzado de gestión empresarial, y se le ha ocurrido que dada su buena relación comercial con ellos, sería una buena oportunidad ofrecerles este servicio.

Pero antes debe conocer como está el mercado actual y estudiar primero las principales sistemas ERP-CRM, averiguando las principales aplicaciones que existen en el mercado, si son privativas o gratuitas, así como su dificultad para la instalación, puesta en marcha y mantenimiento.



[Ministerio de Educación y Formación Profesional](#). (Dominio público)

Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

[Aviso Legal](#)

1.- Introducción a la gestión empresarial.

Caso práctico

Ada no tiene tiempo suficiente para ponerse al día con los ERP-CRM en el plazo de tiempo que se ha fijado, y **piensa que María puede echarle una mano**. Pero quiere que antes de ponerse a ello, repase ciertos conocimientos sobre gestión empresarial, así que cree que será buena idea mantener una charla con ella para ponerla "al día", explicándole ciertos conceptos básicos sobre gestión empresarial antes de proponerle estudiar los sistemas ERP-CRM.



Ministerio de Educación y Formación Profesional
(Elaboración propia) (Uso educativo no comercial)



Ministerio de Educación y Formación Profesional
(Elaboración propia) (Uso educativo no comercial)

Una empresa o negocio existe siempre y cuando obtenga beneficios, ya que gracias a ellos adquiere capacidad para crecer y desarrollarse. Así mismo una empresa tiene que **gestionar perfectamente sus recursos para poder ser competitiva** ante empresas que realizan idénticos productos. Sin embargo se tiene que diferenciar entre empresa privada y empresa pública porque, aunque ambas tienen que administrar recursos de forma eficiente, las empresas del sector público tienen como principal objetivo ofrecer un servicio antes que obtener beneficios.

Unos 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 nuevas tecnologías aplicadas al sector de la informática de gestión se pueden identificar a los posibles clientes o consumidores, que en realidad son la base para obtener beneficios en nuestra empresa.

Para saber más

Te proponemos el siguiente enlace con un interesante artículo sobre la gestión de la información.

[Gestión de la Información](#)

1.1.- 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 que, además, permitan la comunicación de la misma. Una posible clasificación según su evolución a lo largo del tiempo puede ser:

- ✓ **Sistema de procedimiento de transacciones:** Gestiona la información, es decir, almacena, modifica y recupera 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 de una empresa u organización. Este software está formado por procesadores de textos, hojas de cálculo editores de presentaciones, gestores de correo electrónico, etc.
- ✓ **Sistemas de planificación de recursos:** Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema. Estos sistemas son llamados también ERP (Enterprise Resource Planning), y son sistemas compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación, como son, producción, ventas, compras, logística, contabilidad , gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.
- ✓ **Sistema experto:** Es una aplicación informática capaz de solucionar un conjunto de problemas que exigen un gran conocimiento sobre un determinado tema. Imitan las actividades de un humano para resolver problemas de distinta índole emulando el comportamiento de un experto en un dominio concreto. Se puede considerar como una rama de la inteligencia artificial.



Ministerio de Educación y Formación Profesional
(Elaboración propia) (Uso educativo no comercial)

Autoevaluación

Uno de los principales objetivos en la actividad de una empresa privada es:

- ☐ Poseer la última tecnología en redes informáticas.
- ☐ Realizar investigación y desarrollo.
- ☐ Gestionar sus recursos.
- ☐ Satisfacer las necesidades del cliente.

No es correcta porque no es determinante para hacer una buena gestión y obtener beneficios.

Incorrecta, porque puede que no obtengamos beneficios ni a largo ni a corto plazo.

No es la respuesta correcta porque aunque es importante no es la principal fuente de beneficios.

Muy bien. Has captado la idea.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Opción correcta