

A dark blue vertical bar runs down the left side of the slide. A blue arrow points to the right from this bar, containing the date.

21-9-2018

Introducción a los conceptos ERP, CRM, BI, HCM, SCM y BPM

Several thin, curved lines in shades of blue and grey sweep upwards from the bottom left corner of the slide.

Jonatan Fuentes García
2º-DAM-SEMI

Introducción

Mediante este documento vamos a comprender los distintos sistemas de información que en la actualidad son los más utilizados por las empresas para su gestión diaria y entre algunos de los cuales nosotros vamos a aprender y a trabajar con ellos, tales como ERP, CRM, BI, HCM, SCM y BPM, veremos sus definiciones y los más utilizados en la actualidad en simple resumen más adelante.

Además, aprenderemos la definición del término “Estado del arte” ya que es usado muy habitualmente en el entorno al que nos vamos a dedicar, tales como proyectos de investigación.

Por otra parte, disponemos de la colaboración e la empresa “Ahora Soluciones” que nos acompañará durante todo el curso y podremos ver las herramientas que utilizan para el desarrollo del módulo de SGE.

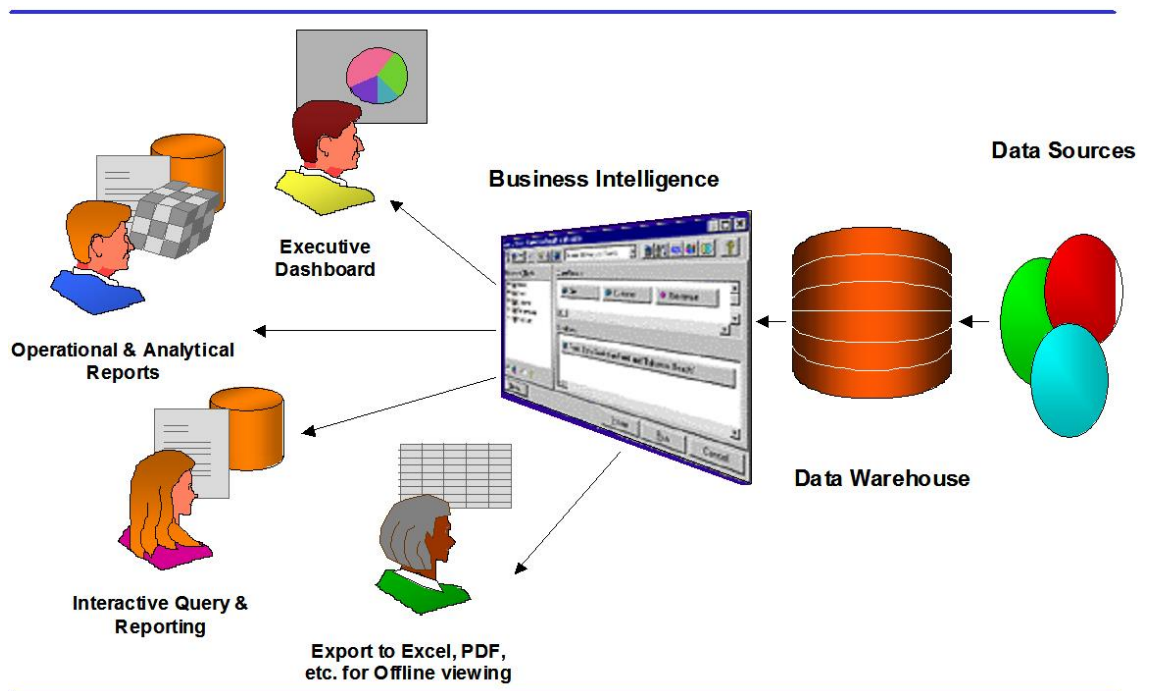
Sin más dilación, comenzaremos con la actividad en su apartado de definiciones.

Definiciones

- **ERP:** Cuyas siglas resultan “Enterprise Resource Planning” o lo que traducido al castellano podríamos denominar “Sistema de Gestión de Recursos Empresariales” son los encargados de gestionar y coordinar las diferentes áreas de trabajo o departamentos de una empresa utilizando una base de datos común y herramientas compartidas para poder generar informes de gestión respecto de la empresa, así se evitan las duplicidades de información entre departamentos y se benefician de que puedan ser compartidos. Algunos de estos softwares son de marcas como SAP, Oracle, PeopleSoft de Oracle;
1. **SAP:** Empresas grandes con un precio mínimo de 100.000 euros.
 2. Para PYMES podemos encontrar a **Microsoft Navigation, SAGE X3, Solmicro Expertis, SAP Bussines one, A3 ERP** con un precio que oscila entre los 40.000 y 80.000 euros.
 3. Para pequeñas empresas con un precio inferior a 30.000 euros podremos obtener soluciones en la “Nube” para alquilar o software libre como Open ERP.

- **CRM:** Siglas resultan ser “Customer Relationship Management” o lo que en castellano diríamos “Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes” son los sistemas informáticos que permiten gestionar y administrar la relación con los clientes en todo el proceso desde la venta hasta el marketing siendo capaz de detectar a los clientes más valiosos para así conocer sus necesidades y hábitos, poder crear campañas de marketing personalizadas para cada cliente como por ejemplo las tarjetas de puntos que otorgan regalos. Uno de sus inconvenientes es su alto costo.
Como softwares punteros en este sector podremos citar a **Microsoft Dynamics, Salesforce y Pivotal CRM.**
- **BI:** En inglés “Business Intelligence” definida como una gran herramienta para la toma de decisiones estratégicas y de negocio, ayuda a los directivos de las empresas a obtener datos de todos sus departamentos a partir de los sistemas ERP-CRM, mediante un compendio de tecnologías y aplicaciones que recopilan dicha información para almacenarla, analizarla y ponerla a disposición de los dirigentes para mejorar las decisiones de negocio.

BI



- **HCM:** “Human Capital Management” este software está creado para administrar las áreas de recursos humanos de las diferentes empresas ya que se encarga de realizar procesos mucho más detallados con la finalidad de optimizar la contribución de cada empleado en las empresas. Dedicándose a gestionar y automatizar los diferentes procesos administrativos correspondientes a dicha área.
- **SCM:** "Supply Chain Management" o “Administración de la Cadena de Suministros” este software es el encargado de gestionar la cadena de suministros, es decir, la demanda de productos de una empresa, realizar el inventario al más mínimo detalle para cubrir la demanda pudiendo gestionar demandas intermitentes, lanzamientos de nuevos productos, así como caducidades de producto, promociones y calendarios.
- **BPM:** “Business Process Management” o en castellano “Gestión de Procesos de Negocio” se encarga de mejorar el desempeño en entendimiento, visibilidad, eficiencia, eficacia y optimización de los procesos de negocio. Representan actividades y tareas que pueden incluir a personas, aplicativos y eventos. A través de estos procesos se puede diseñar, modelar, documentar, organizar y optimizar de forma continua. Algunos ejemplos de este tipo de softwares son; Bpm'online, BP Logix, Software AG y AgilePoint.

AHORA SOLUCIONES

La empresa Ahora Soluciones puede darnos servicio para el desarrollo del módulo ya que dispone de software de gestión para empresas grandes y medianas, pequeñas y micro pymes y para las que tienen su propio departamento de TIC. Todos los tipos de sistemas que hemos visto anteriormente, además de ser todos softwares libres en los que no hay que pagar licencias.