

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CLASSNOTES

22-9-23

CRM Y ERP

Definiciones. Usos de cada uno. Un CRM puede ser parte de un ERP en empresas grandes sobre todo.

UF1. Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management

Conceptos claros:

- ERP: Enterprise Resource Planning, o lo que es lo mismo, sistemas de planificación de recursos empresariales, que están enfocados a la gestión de los procesos internos de la empresa.
- CRM: Customer Relationship Management, o lo que es lo mismo, gestión de las relaciones con el cliente, centrándose en mejorar las ventas y la relación con el cliente final.

Factories, coches, Almacen, compras, Areas suministro

ERP

CRM

the evolution of man geek

Analysis, Contact Center, Mail, Telegram

eu.bbcolab.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

unir LA UNIVERSIDAD EN INTERNET FORMACIÓN PROFESIONAL PROEDUCA

Profesor- Raúl Salgado Vilas

ERP

Toda la información pasa a formar parte de la cadena de valor de la compañía, se destruyen los chiringuitos. PROCESO END-TO-END, de extremo a extremo.

Raul es responsable de integración END TO END, integra toda la cadena hasta el final con todas las tecnologías y con todos los departamentos. Se acaba con los reinos de taifas en las empresas, por lo que al implantar ERP te encuentras con bastantes enemigos y gente en contra en la empresa. Habla de que hacen falta personas con un perfil de soft skills amplio y acentuado, habla de la certificación internacioanl de gestion de proyectos PMP para ser director de proyectos. Esto no va solamente de saber programar. El ERP democratiza la gestión, acaba con directores chiringuiteros, opacidad en presupuestos. CEO de una empresa no tiene dudas en implantar ERP y gastarse una pasta porque el retorno de la inversión es rapido, se amortiza rápido, es una jugada segura.

democratización gestión

UF1. Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management

SUPERMANES

TI Y PROYECTOS

SOFTSKILLS + HANDSKILLS

BSC, Bolsa

Integración E2E

GESTION PROYECTOS

PMP - Proj

ROI

CRM

ERP

❑ Diferencias entre ERP Y CRM:

- El ERP, por lo general, está diseñado para:
 - ✓ Optimizar los procesos globales de la empresa.
 - ✓ Mantener la información actualizada y accesible para los distintos departamentos.
 - ✓ Eliminar operaciones innecesarias, así como datos poco útiles.
- El CRM, por lo general, está diseñado para:
 - ✓ Automatizar los procesos de ventas, tales como el alta de un nuevo cliente, envío de recordatorios, mensajes de agradecimiento, etc.

CRM

Procesos de venta sobre todo, todo lo relacionado con el cliente.

Podemos integrar muchas cosas: IoT (en zara cada vez que entras hay sensores que saben donde te paras a mirar por ejemplo), Inteligencia Artificial. Con eso recoger información, que son líneas calientes. Con esa información creamos BBDD con fines de marketing y prevision de ventas, tendencias, etc.

Salud de ventas: si el CRM va mal tus ventas van mal: Serio problema.

➤ El CRM, por lo general, está diseñado para:

- ✓ Automatizar los procesos de ventas, tales como el alta de un nuevo cliente, envío de recordatorios, mensajes de agradecimiento, etc.
- ✓ Recoger información de los clientes.
- ✓ Crear bases de datos con información de los clientes que puede ser analizada para fines de marketing y prevision de ventas.
- ✓ Seguimiento del departamento comercial.

IoT

IA

NOTAS

Los dispositivos con el ASR con el procesamiento del lenguaje todo lo que hablas te sale despues en los anuncios en las busquedas. Es una realidad.

Mundo cambiantes. Mueren grandes empresas nacen nuevas. OPENAI de chatgpt no la conocia nadie, ahora en number1 mundial. Google va camino de morir, está tocada de muerte (muerte de los buscadores con la IA, copilot. ÉL no usa buscador, usa copilot ya. En los buscadores hasta que encuentras algo que merece la pena tienes que buscar millones de cosas)

A CABALLO ENTRE EL ERP Y EL CRM

Automatización e integración, EndToEnd, van de la mano.

Entre los dos mundos tengo todas las tareas que un mundo puede derivar a otro y pasa por un area en común de automatización. EJ: si fabrico coches el tener información de las ventas de mis cadenas de CRM me dice la prevision la producción que tengo.

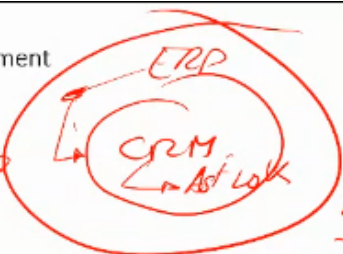
Hay carreteras de ida y vuelta en ambas direcciones. ERP monetizacion CRM interacciones de cliente.

Un ERP es tan importante que hay empresas que quieren que el CRM sea parte del ERP, qu esté integrado. Hay clientes que lo piden. Hay que hacer integraciones, hay que buscarse la vida. Vale mas gente que sepa integrar apis que alguien que sepa mucho de desarrollo de java o android y tal. Integración es muy importante hoy en dia, se cobra mas por integrar.

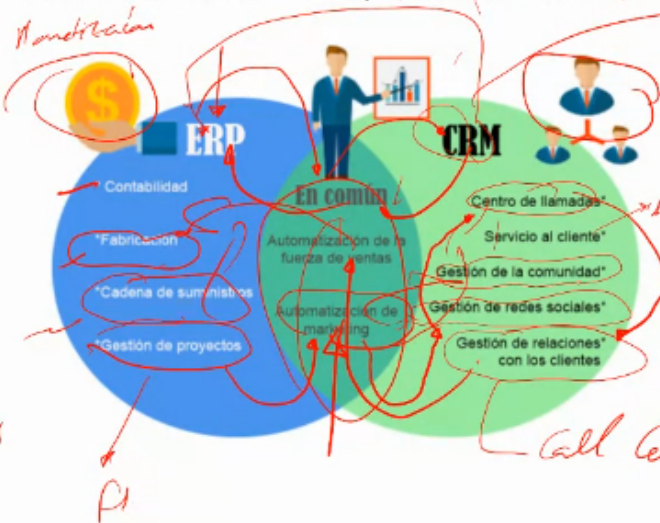
Los erps y crms son el segmento de la TI que mas pasta mueve. Los salarios son el doble o mas que los de desarrollo.

❑ Diferencias entre ERP Y CRM y módulos comunes:

Aut



Contas piden



❑ CRM o conocido por su nombre en español como **gestor de relaciones con los clientes**, se utiliza en el área de ventas, marketing y desarrollo comercial.

❑ ERP o conocido como **software de planificación de recursos empresariales**. Es un software diseñado para ayudar en todos los aspectos de las operaciones de la empresa, es decir, va desde contabilidad, facturación, distribución hasta fabricación.

VENTAJAS ERPS

Hay erps que dan salto cualitativo. Meten Business Intelligence. Siempre un proyecto de ERP desencadena un proyecto de BI.

Es sí mismo el BI es un proyecto gordo, del que surge el BIG DATA (la rama es el BI: el big data es un BI, es la plasmación del sistema que da soporte a toda la inteligencia de negocio), que va de la mano del IA. "Un master de BIG DATA debería ser un master en BI", es una cuestión de marketing y de que no tienen ni puta idea.

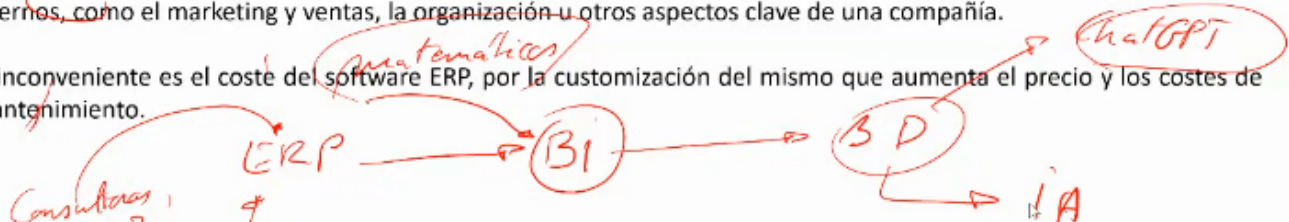
Estos sistemas son muy complejos y son la pomada del techie. Los matemáticos están ahí ahora, ya no dan clase.

❑ Las ventajas de utilizar estos sistemas son:

- Automatización de procesos de la empresa.
- Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.
- Integración de las distintas bases de datos de una compañía en un solo programa.
- Ahorro de tiempo y costes.

❑ Además, los **ERP** ofrecen **integración con soluciones de BI, o Business Intelligence**, que permite realizar informes sobre el estado de su empresa directamente con los datos del sistema ERP. Esto ofrece un nivel de conocimiento detallado y actualizado del estado de la empresa que resulta indispensable a la hora de analizar y mejorar procesos internos, como el marketing y ventas, la organización u otros aspectos clave de una compañía.

❑ El inconveniente es el coste del software ERP, por la *matemáticas* customización del mismo que aumenta el precio y los costes de mantenimiento.



eu.bbcolab.com está compartiendo tu pantalla.

Dejar de compartir

Ocultar

unir

LA UNIVERSIDAD
EN INTERNET

FORMACIÓN
PROFESIONAL

PROEDUCA

Profesor- Raúl Salgado Vilas

RECAPITULAMOS

Un Sistema de Gestión empresarial controla organiza y dirige los procesos de una empresa, además de los contactos con el cliente.

ERP controlaorganiza y dirige los procesos de una empresa. CRM contactos con el cliente.

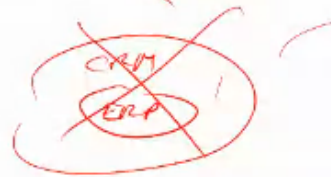
Muchos ERPs tienen funcionalidades de CRM. Los CRM no tienen ERP.

❑ Conceptos claves:

- Un Sistema de Gestión Empresarial permite controlar, planificar, organizar y dirigir los procesos de una empresa.
- Un ERP se encarga de la gestión integral de los procesos internos de las empresas, mejorando la comunicación interdepartamental y permitiendo analizar los datos para la toma de decisiones.
- Un CRM está enfocado a la gestión de la relación con el cliente, por lo que se centra en mejorar las ventas.

ERP → CRM
CRM → ERP

ERP → CRM



PROYECTOS ERP vs CRM

Un cliente muchas veces no sabe lo que necesita. Te plantea necesidades. Tu recoges requisitos y no sabes lo que necesita. Dicotomía entre ERP o CRM o ambos. Elección de paquetes. Hay que ajustar necesidades al presupuesto para no perder la confianza del cliente. Esto es básico, una buena prospección de necesidades y requisitos del cliente.

❑ Qué hacer cuándo me enfrento a un proyecto de ERPS vs CRM:

- Investigar el mercado. La realidad nunca es tan precisa como la planificación.
- Como ya hemos visto la línea divisoria entre un ERP y un CRM es muy imprecisa.
- 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.
- Hay que detectar la necesidad real del cliente en la fase de toma de requisitos del proyecto, no se trata de vender algo que al cliente no le sirva por facturar.



Necesidades
0.00

0.00

DILEMAS PROYECTO

1 Software de mercado VS software customizado.

El customizado puede ser de integración o de desarrollo. Ejemplo traje a medida, un clásico. EL sastre te lo va a ajustar a tus necesidades.

Un software de mercado es mas barato, ahora, no se pueden hacer virguerías. Un salesforce de tipo SAAS en la nube por ejemplo. Es una solución modular que baja la factura pero la funcionalidad es la que es.

2 OnPremise VS Cloud

On premise es en los CPDs del cliente (Centros de procesamiento de Datos, infraestructura e instalaciones propias).

La otra opción es en Cloud. IaaS.

Aquí surge el tema de La seguridad, que es importante. El 90% de los contratos de seguridad lo que hacen es defender SGEs. Todos los SOC (security operation center) se dedican a defender los SGEs. Es donde está la pasta de la compañía. Las BBDD. En cualquier caso, tanto en OnPremise como en IaaS hay que ver bien el tema de la seguridad.

La LPD, la ley de protección de datos es importante para todos estos temas.

❑ Comienzan los dilemas del proyecto:

➤ Primero: ¿Cómo enfrentamos el problema?

- ✓ **Software customizado o 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 quieres y como lo quieres.
- ✓ **Solución estándar o modular** En este caso, compramos los módulos que necesitamos en nuestra empresa. Muchas PYMES se acogen a esta solución, porque resulta mas económica y porque tiene una implantación mucho más rápida.

➤ Segundo: ¿Dónde vamos a hacerlo funcionar?

- ✓ **On Premise**: 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.
- ✓ **Cloud**: 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.



3.Soft Skills Jefe de Proyecto

Hemos hablado de ellas. Hay que tener toda la información del cliente y sacarla con mucho tacto.

Estructura compleja del personal de los proyectos, desde el jefe hasta los directores y los técnicos.

Búsqueda de soluciones a respuestas negativas. Nunca decimos no se puede hacer al cliente. ("Mas pasta").

Comienzan los dilemas del proyecto:

➤ Tercero: El más complejo porque depende de tu habilidad como Jefe de Proyecto con el cliente y requiere de habilidades relacionales y técnicas que no todo el mundo posee. Hay que hacer que el cliente de una forma suave conteste a nuestras preguntas.

- ✓ ¿Tenemos claro las necesidades de cliente lo que el realmente quiere?
- ✓ ¿Sabemos que información de negocio usa y dónde están las fuentes: listados, informes, BBDD actuales, consultas...
- ✓ ¿Disponemos de un equipo de consultores que pueda preparar y/u organizar nuestra lista de necesidades con visión negocio?
- ✓ ¿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.



ELECCIÓN SISTEMA ADECUADO

Preguntas lógicas que hay que hacer al cliente.

Conocer a la gente de los departamentos. Habrá gente que te lo va a poner fácil y gente que te va a putear hasta el extremo. Hay que localizar y neutralizarlos cuanto antes. Hay muchas estrategias.

UF1. Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management

❑ Elegir el sistema de gestión adecuado Elegir un Sistema de Gestión Empresarial requiere contestar las preguntas:

- **¿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.

Neutralizantes

CHECKLIST MUSTS

Nos adaptamos nosotros a la empresa. No vale el "no sé" ni el "no se puede". La empresa no se adapta al ERP, el ERP se adapta a la empresa. El cliente es el rey. Se dan soluciones generales o particulares para resolver el problema que tiene el cliente.

Debe ser completo. Hay que pensar en todo.

Un AS IS es un "Como estan tus sistemas", un chequeo.

Escalabilidad horizontal es clave. Amigable.

SEGURO.

☒ Check-list que se ha de cumplir:

- **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. *NO SE PUEDE*
- **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 customización: Elección de 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.
 - ✓ Userfriendly: Esto influirá en un menor coste de formación y tareas mas eficientes, una interfaz mas 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.

TIPOS DE CRMS EN EL MERCADO

SAP R/3 y B1

Estos son sistemas muy gordos y caros. La mas tocha es la R3. LAS certificaciones en SAP son de unos 20k (curso mas examen). Para que SAP diga que puedes tocar sus productos. SAP es alemana. Son multiplataforma. BBDD tochas. Sistemas tochos.

❑ Tipos de CRMS de mercado:

- 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.

SAP

Confianza

MICROSOFT DYNAMICS

Mas pequeño. El NAV se utiliza mas en PYMES. Microsoft intentó hacer el AX para competir con el SAP pero no lo consiguió, no le ha quitado mercado.

ORACLE

El JdEDWARDS se utiliza en banca y seguros, no llegó a las empresas. Pero están empezando banca y seguros a tirar al SAP tambien.

Oracle intenta competir en empresas con people soft y ebusines one.



➤ Soluciones de Microsoft:

- ✓ 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 JD Edwards Enterprise One: 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.

LN / BAAN

Temas aeroespaciales y automoviles. Se especializó en catalogos de piezas y cadenas de suministro muy complejas.



- ✓ Oracle People Soft: 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 E-Business One: 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, Solectron, 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.

SALESFORCE Y ODOO

Nos vamos a centrar nosotros en estudiar estos. Entornos de Pymes sobre todo.

EL 61% de los proyectos se retrasa. El 74% de estos proyectos tienen sobrecoste.

La triple restriccion de un proyecto es importante. Son el tiempo, el alcance y los costes. Los porcentajes anteriores indican que estos proyectos son complicados.

UF1. Enterprise Resource Planning - Customer Relationship Management

☐ Planificación de la puesta en marcha SGE:

☐ La instalación y el arranque de estos productos, es una de las operaciones más complejas que vamos a realizar.

- De acuerdo a los datos, **el 61% de las implementaciones se demoran más de lo esperado y el 74% de los proyectos exceden el presupuesto.**
- Indicadores de un mal proyecto SGE: los retrasos y el exceso de presupuesto es la definición poco clara del requisito del sistema de gestión empresarial.

Handwritten notes:

SalesForce → OpenERP → Odoo → SAP

x 3 restricciones: T (Tiempo), A (Alcance), C (Coste)

61% → retrasos

74% → Sobrecoste

unir LA UNIVERSIDAD EN INTERNET FORMACIÓN PROFESIONAL PROEDUCA

Profesor- Raúl Salgado Vilas

STAKEHOLDERS Y KPIS

Cuando estéis sentados con el cliente dos cosas importantes:

STAKEHOLDERS

KPIS

❑ Planificación de un Proyecto de SGE:

- Selección de la solución Todas las explicaciones anteriores, deben permitirnos seleccionar la solución que vamos a adoptar (ERP y/o CRM), y si será de desarrollo propio o paquete, qué tipo de paquete y qué tipo de instalación.
- Planificación de la instalación Este será nuestro primer paso, y deberemos reservar para ello todo el tiempo que haga falta. Precipitarnos puede crear una instalación compleja, o con demasiados problemas evitables.

Común a las buenas prácticas de todo proyecto:

- Establecimiento de responsabilidades internas y externas del proyecto Nuestro paquete afectará a todas las áreas funcionales de la empresa, y eso significa que todos, desde la cúpula directiva y los mandos intermedios, hasta los empleados, deben participar en la implementación => **FIJACIÓN STACKHOLDERS.**
- Establecimiento de objetivos **medibles KPIs**: Para valorar el éxito Las empresas implementan estas soluciones para perfeccionar los procesos clave y mejorar los indicadores clave de desempeño (KPIs), como, por ejemplo, una mayor eficiencia, menores costes, etcétera. Pero si los indicadores no se definen al inicio del proyecto, será imposible saber si la implementación logró realmente los objetivos deseados.

DESGLOSE DE TAREAS

Hay que desglosar las tareas atómicas del proyectos. El EWB es el desglose de tareas.

OIDO COCINA!

Revisar condiciones de las BBDD. De donde viene la informacion y de los hilos es lo más importante.

Hay unas técnicas para tener claro como hacer toda la integración. Es una de las cosas más importantes. Lo veremos más adelante en el curso



☐ Planificación de la instalación exitosa:

- **Definir las actividades que hay que realizar para poder llevarlo a cabo:** Se debe tener en cuenta hasta el más mínimo detalle *para la implementación del sistema*. Cuando llegamos a este punto, ya hemos tenido que definir los módulos que vamos a utilizar, y deberemos tenerlos en cuenta en nuestra planificación. *Desglose tareas atómicas → EWB*
- **Crear el plan detallado del proyecto:** Esta implementación implica una adecuada distribución de tiempo, empleados, funciones y recursos, por lo que es de vital importancia que se planifique cada una de las actividades que se llevan a cabo.
- **Capacitar al equipo para el proyecto:** Como se trata de un nuevo sistema, es necesario impartir una formación que incluya a cada uno de los empleados implicados en la instalación y puesta en marcha. Es este punto, todavía no hace falta implicar a toda la empresa; solo a aquellos que van a realizar la instalación. *formación*
- **Revisar las condiciones de la base de datos:** La base de datos es el eje central del proceso, y la encargada de almacenar, distribuir y reportar la información que se va a manejar en los distintos niveles de organización. Es necesario que, además de comprobar las condiciones de instalación, empecemos ya con la planificación de copias de seguridad, mientras repasamos la creación de tablas y la lógica de las mismas.