

Identificacion de Sistemas ERP-CRM



19 Octubre 2019

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Indice

Tarea	3
Actividades	4

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Tarea

UNIDAD 1-2: Introducción a los ERPs.

1. Define las siguientes siglas: PMP, BOM, BID, B2B, B2C, CRM, SCM, SRM y BI.
2. ¿Cuáles son los objetivos de un ERP?
3. ¿Cuáles son las características principales de un ERP?
4. ¿Cuáles son las características técnicas de un ERP?
5. ¿Cuáles son los tres tipos de módulos que podemos encontrarnos en un ERP?
6. Cual es la diferencia entre el Back office y Front office.
7. ¿Qué módulos forman parte del Front office? ¿y del Back office?
8. ¿Qué tipos de sistemas ERP podemos encontrar?
9. Realiza una tabla comparativa de los distintos tipos de sistemas ERP actuales.
10. Explica los distintos procesos de implantación de los sistemas ERP.

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Actividades.

1. Define las siguientes siglas: PMP, BOM, BID, B2B, B2C, CRM, SCM, SRM y BI

Programa Maestro de Producción (**PMP**): que contiene las cantidades y fechas en que han de estar disponibles los productos de la planta o zona de fabricación que están sometidos a una demanda externa.

Lista de materiales (**BOM**): muestra la estructura del producto a través de sus componentes, con las cantidades específicas de cada uno de ellos para la conformación del producto.

Base de datos de inventario (**BID**): sirve para mantener actualizado el estado del inventario de cada uno de los artículos contenidos en la estructura del producto.

Los términos **B2C** y **B2B** se utilizan para distinguir los procesos de marketing de negocios que venden al consumidor final y los que se dirigen a las empresas.

B2C (Business to Consumer)

Las siglas B2C se refieren al mercado de consumo masivo, es decir, empresas que ofrecen productos o servicios a personas.

B2B (Business to Business)

Las siglas B2B hacen referencia al mercado corporativo, aquellas empresas que comercializan sus productos o servicios a otras empresas.

CRM (Customer

Relationship Management) está orientada a conocer y comprender las necesidades de los clientes de forma que se consiga su fidelización a la empresa. Pretende gestionar e integrar todos los procesos vinculados con los clientes.

Optimización de la Cadena de Suministro o Supply Chain Management (**SCM**), Planificación de Recursos. se refiere a las herramientas y métodos cuyo propósito es mejorar y automatizar el suministro a través de la reducción de las existencias y los plazos de entrega.

Herramientas de Business Intelligence (**BI**).

Una de las herramientas de la llamada Inteligencia de negocio que se emplea en los sistemas de gestión empresarial ERP es el Data warehouse o almacén de datos, que se define como una colección de datos integrados mediante los cuales se elaboran informes estadísticos, de gestión, cuadros de indicadores, etc. que sirven para conocer y controlar las variables que participan en el negocio y ayudan al proceso de toma de decisiones de la empresa.

2. ¿Cuáles son los objetivos de un ERP?

Optimización de los procesos empresariales.

Acceso a información confiable, precisa y oportuna, proporcionando integridad de los datos.

La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.

Eliminación de datos y operaciones innecesarias.

Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.

Análisis y evaluación del estado del negocio.

En resumen, el propósito fundamental de un sistema ERP es la optimización e integración de todos los procesos de negocio, así como un eficiente manejo de la información que facilite la toma de decisiones y disminuya los costos totales de operación en la empresa

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Actividades.

3. ¿Cuáles son las características principales de un ERP?

Hay tres características principales que distinguen a un ERP de otros medios de gestión empresarial. Resultan ser sistemas integrales, modulares y adaptables.

Integrales: permiten controlar los diferentes procesos de la empresa, entendiendo que todos los departamentos de una empresa se relacionan entre sí, es decir, que el resultado de un proceso es el punto de inicio del siguiente.

Modulares: los sistemas ERP entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos.

Adaptables: los ERP están creados para adaptarse a la forma de trabajar de cada empresa. Esto se logra por medio de la configuración o parametrización de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno.

4. ¿Cuáles son las características técnicas de un ERP?

Entre las características técnicas de estos sistemas encontramos las siguientes:

Arquitectura cliente/servidor: se trata de una estructura en la que un servidor, que puede ser un ordenador u equipo, se ocupa de dar servicio a las demás terminales de la red, denominadas clientes, que actúan como usuarios.

Base de datos centralizada: está formada por un conjunto de datos organizados a los que se tiene un acceso sencillo, ágil y rápido.

Sistema operativo: la mayoría de los sistemas ERP son multiplataforma, es decir, pueden funcionar bajo distintos sistemas operativos.

Interfaz de usuario: existen varias formas de conectarse al servidor de la aplicación como cliente o usuario, por un lado se puede hacer a través de un entorno web, utilizando un navegador; y por otro lado están aquellos que lo consiguen ejecutando una aplicación de escritorio y que requieren una instalación previa de la misma en el sistema operativo que poseen.

5. ¿Cuáles son los tres tipos de módulos que podemos encontrarnos en un ERP?

Podemos diferenciar tres grupos de módulos:

Módulos básicos: resultan indispensables para el funcionamiento de cualquier sistema ERP. Si hay que pagar por el uso de los módulos, éstos son los que se adquieren obligatoriamente. Suelen ser módulos como los de Contabilidad, Gestión de Compras, Ventas,... El resto de módulos del sistema se van añadiendo alrededor de éstos.

Módulos opcionales: son aquellos que aportan nuevas funcionalidades que no proporcionan los módulos básicos al sistema ERP. No son de obligada adquisición y actúan como una extensión de las funciones básicas.

Módulos verticales: se trata de módulos opcionales diseñados de forma específica para emplearse en sectores empresariales concretos. Se desarrollan a medida para sectores como la administración pública, hospitales, etc. Sólo las empresas pertenecientes a unos determinados sectores pueden beneficiarse de ellos al tener unas características propias

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Actividades.

6. Cual es la diferencia entre el Back office y Front office

Back office: forman parte del Back Office los módulos que se encargan de gestionar los procesos internos que afectan únicamente a la propia empresa. Se refieren a aquellos procesos que no tienen contacto directo con el cliente. Se ocupan de la gestión de la producción, la gestión de inventarios, los procesos financieros y contables, la gestión de personal, etc.

Front office: pertenecen al Front Office del ERP aquellos módulos que manejan los procesos vinculados al mundo externo de la empresa y tiene contacto directo con el cliente. Hablamos de las relaciones con los clientes, proveedores o bancos.

7. ¿Qué módulos forman parte del Front office? ¿y del Back office?

Back office: Gestión contable y Financiera, Producción, Gestión de inventarios, Recursos Humanos. GESTIÓN DE VENTAS, GESTIÓN DE COMPRAS, GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM), SERVICIOS POSVENTA, GESTIÓN DE TIENDAS

Front office: Compras, Ventas y distribución.

CONTABILIDAD GENERAL, TESORERÍA, PRODUCCIÓN, GESTIÓN DE EXISTENCIAS, GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS, GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, BUSINESS INTELLIGENCE (BI), CONTACTOS, GESTIÓN DE PROYECTOS.

8. ¿Qué tipos de sistemas ERP podemos encontrar?

ERP PROPIETARIO

- Se caracteriza porque para ser utilizado es necesario pagar una licencia.

ERP LIBRE

- Este tipo de software, en inglés conocido como Free Software ERP (FSw ERP) o también denominado Opensource Software ERP (OSS ERP), se desarrolla y se basa en los principios del software libre:
 - Libertad para usar el programa para cualquier actividad.
 - Libertad para el acceso y la modificación del código fuente.
 - Libertad para la libre distribución de la aplicación, modificado o no.

SOFTWARE AS A SERVICE

- Software as a Service (SaaS) significa Software como Servicio, éste se aloja en los servidores de un proveedor, y dicho proveedor ofrece el uso del software (servicio de mantenimiento del hardware y sistemas operativos, seguridad de la información, actualizaciones y soporte diario) a través de una red (generalmente Internet) como un servicio más

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Actividades.

9. Realiza una tabla comparativa de los distintos tipos de sistemas ERP actuales.

ERP	ERP Privado	ERP Libre	SaaS
Licencia	Pago anti copia	Libre OSS ERP	Libre o privadas
Ejemplo	Business One	Odoo	OpenBravo 2019
Creadores	Maduros	Indefinido Jovenes	Maduros
Soporte técnico	Bueno, pero insuficiente	Amplio	Bueno continuo
Eficiencia	Muy eficiente	Bueno pero con poca Garantía.	Muy eficaz
Seguridad	Muy segura	Buena	Buena
Calidad	Muy buena	Buena	Buena
Manejo	Fácil	Buena	Bueno
Extras (Modulos)	Mod. Unicos	Numeroso.	Numeroso
Aprendizaje	Imprescindible. Coste alto al que implemente el ERP	Imprescindible. Coste medio al que implemente el ERP	Imprescindible Coste Bajo
Acceso a Código	Nulo	Posible.	Nulo. Centralizado
Cierre del Proveedor	Desaparece soporte	Posible. Mantenerlo	Desaparece soporte
Modificación Mod	Nulo, o alto coste.	Posible.	Nulo
Dependencia Proveedor	Muy Alta	Baja	Continuo

10. Explica los distintos procesos de implantación de los sistemas ERP.

FASE DE DECISIÓN DE ADOPCIÓN

- Los responsables de la empresa deben cuestionarse la necesidad de adoptar o no un nuevo sistema de gestión como el ERP.
- Durante esta etapa se estudian los procesos de negocio y la estrategia de la empresa.
- Además, la fase de decisión incluye la definición de los requisitos del sistema, los objetivos y beneficios de su adopción y el impacto que puede causar a nivel de negocios y organización.

FASE DE ADQUISICIÓN

- Selección del producto que mejor se adapta a los requerimientos de la empresa, de forma que se minimice la necesidad de personalización.
- Selección de la empresa de consultoría que puede proporcionar ayuda y soporte en el resto de fases del ciclo de vida del ERP, especialmente en la implementación.
- A la hora de decantarse por una solución ERP se tienen en cuenta factores como el precio, la capacidad de adaptación, las características técnicas del software, sus funcionalidades o módulos, los servicios de la empresa desarrolladora del ERP, su experiencia, sus colaboradores, etc.

FASE DE IMPLEMENTACIÓN

- Es una de las etapas más críticas del ciclo de vida del ERP y por tanto es aquella a la que más tiempo dedica la empresa.
- Consiste en la personalización, parametrización y adaptación del sistema ERP adoptado de acuerdo con las necesidades de la organización. Habitualmente, en esta fase interviene la empresa de consultoría para proporcionar metodologías de implementación, formación y know-how.
- Algunas de las tareas que se llevan a cabo son: establecer o adaptar la red informática de la empresa, instalar el software necesario, parametrizar los módulos del sistema según los requerimientos, modelar los procesos de negocio, impartir formación a los empleados, migrar los datos del sistema antiguo al nuevo, etc.
- Destacar que el proceso de formación de los usuarios del ERP se mantiene durante todo su ciclo de vida, siendo más intenso en esta fase.

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Actividades.

10. Explica los distintos procesos de implantación de los sistemas ERP.

FASE DE USO Y MANTENIMIENTO

Tras la implementación comienza la fase de uso diario del sistema ERP.

- La empresa ya trabaja con el nuevo sistema y espera notar los beneficios de su utilización y la vuelta a la normalidad tras el cambio producido.
- Además, durante esta fase, se deben tener muy en cuenta los aspectos relacionados con la funcionalidad, facilidad de uso y la adecuación a los procesos empresariales. Es el momento de realizar las modificaciones necesarias y solucionar los fallos para aumentar el rendimiento del ERP.
- Las tareas de mantenimiento resultan imprescindibles para mejorar el funcionamiento de la aplicación y tenerla actualizada.
- Los aspectos más importantes en este sentido son el mantenimiento de la infraestructura tecnológica, la gestión de las actualizaciones del programa y la gestión de la red informática.

Por último, diremos que algunas empresas contratan los servicios externos de profesionales para llevar a cabo dichas tareas.

FASE DE EVOLUCIÓN

- A medida que se va utilizando el sistema ERP, se manifiestan sus múltiples capacidades y esto puede hacer que los objetivos de la empresa cambien en este sentido.
- La fase de evolución consiste en la integración de más capacidades al sistema ERP. De esta forma, además de seguir mejorando la organización interna, se pueden gestionar las relaciones con los clientes (CRM), con los proveedores y la cadena de suministro (SCM) y ampliar la colaboración externa con otros socios o partners.

FASE DE RECHAZO

- Esta fase corresponde a la etapa en la que la empresa decide si sustituir o no el sistema ERP implantado por otro sistema de información distinto o por el antiguo.
- Los motivos de esta decisión suelen ser el coste, el tiempo, el rechazo por parte de los usuarios o la aparición de nuevas tecnologías de la información que se adaptan mejor a las necesidades del negocio.
- Es muy importante tener claras las razones que provocan este abandono, así como el coste que supone el cambio de sistema, la nueva solución elegida y el momento en el que se va a realizar la sustitución.