

SXE UD1

Gestión empresarial

Una empresa o negocio existe siempre y cuando obtenga beneficios y tiene que gestionar perfectamente sus recursos para poder ser competitiva.

- Sistema de procedimiento de transacciones
 - Sistemas de automatización de oficinas
 - Sistemas de planificación de recursos
 - Sistema experto
-
- Entorno próximo
 - Entorno general

ERP = sistemas de planificación de recursos empresariales. ¿Qué es?

ERP: Arquitectura modular, en la que cada modula gestiona un área empresarial, pero todas comparten la misma información.

¿Características?

- Integración: integra todos los procesos de la empresa y todo se relaciona con la misma base de datos, de modo que solo se ingresan los datos una vez.
- Modularidad: Los ERP se distribuyen en módulos que corresponden a áreas funcionales de la empresa, todas conectadas a la base de datos centralizada.
- Adaptabilidad: Es adaptable? usar soluciones genéricas para abaratar costes, debido a la integración y modularidad es fácilmente adaptable a las necesidades de cada empresa.

Ventajas

- Permiten resolver problemas derivados del tratamiento de la información con los sistemas anteriores.
- Aumentan la eficiencia operativa.
- Mejoran las relaciones entre empresa y agentes con los que interactúan en el mercado.
- Facilitan el acceso de la información.
- Reducción de costes empresariales, especialmente los relacionados con las operaciones de las tecnologías de información y comunicación en la empresa.
- Permiten mayor facilidad en la configuración de los sistemas de la empresa.
- Mejoran el entorno de integración de todas sus acciones.
- Constituyen una mejora en las herramientas para el tratamiento de la información.

Inconvenientes

- Requieren de recursos para su adquisición e implantación, además de costos añadidos para la adaptación, actualización y mantenimiento.
- Requiere formación de los trabajadores.

CRM = software para El Manejo de las Relaciones con el Cliente.

Está enfocados a mantener, crear, y potenciar las relaciones con los clientes de una empresa, apoyando así a las políticas de marketing de una empresa.

Ventajas generales del uso de CRM

- Disminuye los costes de interacción con los clientes.
- Promueve cierta bidireccionalidad en la comunicación.
- Consigue mayor eficacia y eficiencia de las acciones de comunicación.

Se dividen en:

- Aplicaciones electrónicas para los canales de distribución de la empresa.

- Centros de atención telefónica (call centres).
- Autoservicio hacia los clientes.
- Gestión electrónica de las actividades que afectan a clientes y ventas.

Ventajas

- Reducir costes
- Identificar clientes potenciales
- Mejorar la información del cliente
- Mejorar el servicio
- Personalizar y optimizar los procesos
- Aumentar la cuota de gasto de los clientes
- Localizar nuevas oportunidades de negocio
- Aumentar las tasas de retención
- Incrementar las ventas

Inconvenientes

- Debe estar en consonancia con las necesidades tácticas y operativas de la empresa, así como con su estrategia corporativa.
- Personas: La formación del personal, así como la comunicación interna es imprescindible.
- Procesos: Se requiere un esfuerzo para la nueva definición de los procesos de negocio y mejorar las relaciones con lo clientes.
- Tecnología: La solución tecnológica que se adopte no será siempre la misma, sino que dependerá de las necesidades de la empresa y principalmente de los recursos de los que se disponga.

Como resumen se puede decir que la implantación de un CRM constituye un esfuerzo económico importante y un rediseño de los procesos de negocio vigentes de la empresa

Requisitos de implantación de los sistemas ERP-CRM

- Análisis previo: definiendo los objetivos que se quieren conseguir, así como los recursos necesarios, coste total, necesidades de la organización; es decir su alcance funcional, definiendo qué áreas de la empresa sufrirán la implantación y que calendario de fechas seguirán.
- Proyecto propio de implantación en el que se incluyan: desarrollos de software necesario, parametrizaciones, así como la formación necesaria de los empleados, entre los aspectos mas importantes.

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Requiere de una base de datos relacional y una arquitectura cliente servidor.

Estructura funcional:

- Proceso de manufactura que apoyan compras, gestión de inventario, planificación de producción y manutención de planta y equipamiento.
- Procesos de ventas y marketing incorporando herramientas para gestión y planificación de ventas, así como aplicaciones para procesamiento de órdenes de venta y facturación de productos y/o servicios.
- Procesos financieros y contables con aplicaciones relacionadas con gestión y presupuesto de flujos financieros, contabilidad y generación de informes financieros. Así mismo, este grupo de aplicaciones apoyan las actividades asociadas tanto a cuentas a pagar, como a cuentas a cobrar y costes de producción.
- Procesos de recursos humanos con aplicaciones relacionadas con registro del personal, control de tiempos, cálculo de remuneraciones y contabilización de beneficios, entre otros

Extensiones:

- CRM (Customer Relationship Management) o administración basada en la relación con los clientes, como ya se ha visto con más detalle en apartados anteriores.

- HCM (Human Capital Management) o gestión del Capital Humano que tiene como objetivo llevar un mayor control de nuestros empleados conociendo su rendimiento, entre otros factores, permitiendo así automatizar al máximo el departamento de Recursos Humanos.
- SCM (Supply Chain Management) o administración de la cadena de suministro, controlando eficientemente las operaciones de la cadena de suministro.
- PLM (Product Lifecycle Management) o gestión de la vida del producto, intentando controlar todo el proceso de fabricación de productos desde la introducción al mercado hasta su lanzamiento y posterior evolución, poniendo en contacto las personas y documentos relacionadas con el desarrollo de un producto en concreto.

Software compatible

- Experiencia o anteriores prácticas que haya tenido la empresa con otros sistemas operativos.
- Disponibilidad de servicios que el sistema operativo ofrece al ERP.
- Coste de la inversión a realizar al adoptar el nuevo sistema operativo.

Configuración de la plataforma

- Disponer de una máquina con prestaciones de servidor donde inicialmente instalaremos nuestro ERP.
- Instalar nuestra base de datos y conectarla con nuestro ERP.
- Instalar los módulos necesarios ERP que hayamos decidido adquirir .
- Configurar los diferentes clientes para que accedan al servidor y que puedan realizar sus peticiones al sistema ERP.