

ERP

1. Gestión empresarial

La empresa existe cuando obtiene beneficio, debe gestionar sus recursos para ser competitiva.

Empresa pública tiene como objetivo ofrecer un servicio.

La empresa tiene como objetivo las necesidades del cliente.

1.1 Evolución gestión empresarial

Formado por recursos automáticos de la información.

- Sistema procedimiento Transacciones: Gestiona, almacena, modifica y recupera la información de las transacciones de la empresa.

- sistemas automatización oficinas: Aplicaciones para ayudar al administrativo, formado por procesadores de textos, hojas de cálculo, gestores correo electrónico.

- Sistemas planificación recursos: integran la información y organización en un solo sistema, se les llama ERP, compuestos por partes integradas en una, producción, compras.

- Sistema experto: aplicación que soluciona problemas que exigen un gran conocimiento, rama I.A.

1.2 Organización empresa y sus relaciones externas

- Entorno próximo: factores producción y distribución, mano de obra y organismos oficiales que tengan que ver.

- Entorno general: efectos directos, indirectos de la empresa.

2 ERP-CRM

Son sistemas de gestión e información, integran y automatizan, suele formarse por arquitectura modular.

2.1 Revisión ERP actuales

Antecedentes II guerra mundial, EEUU intenta controlar logística.

Años 90 pasan de MRP a ERP, dominado por SAP, Oracle, Microsoft.

- ERP actuales requieren pago.

- SaaS o software libre, compatible con propietarios proporciona acceso a Traves de la red.

2.2 Características ERP

- Integración: integra procesos en serie, áreas relacionados los datos se ingresan 1 sola vez.

- Modularidad: comparten información, cada modulo utiliza 1 software.

- Adaptabilidad: abaratan costes, son genéricos.

2.3 Ventajas, inconvenientes ERP

Ventajas: resuelve problemas sobre el Tratamiento de la información, aumenta eficiencia operativa, mejora relaciones empresa, facilita acceso información, reduce costes, permite facilidad en la configuración

Inconvenientes: se necesitan recursos, consultoría, costes adaptación, actualización y mantenimiento

2.4 Concepto CRM

Manejo grandes cantidades de información, código libre son muy lentos en conseguir credibilidad, CRM bajo demanda o software en línea prosperan

Ventajas: Disminuye costes de interacción con los clientes, tiene bidirección, mejora la eficacia de la comunicación.

Mantienen, crean y potencian las relaciones con los clientes y mejoran el Marketing.

2.5 Revisión CRM actuales

Se dividen en: Aplicaciones electrónicas, canales de distribución y herramientas tecnológicas para mejorar las relaciones clientes

Centros de atención telefónica, ayuda telefónica, Autoservicio gestión directa de sus requerimientos, Gestión electrónica, actividades que afectan a clientes y ventas, proporciona información y conoce necesidades del cliente

2.6 Características CRM

Es muy importante que todos los sistemas estén integrados, en la base de datos unificada, facilitan la toma de decisiones para inversiones, el mismo usuario hace adaptaciones sin cambiar el código fuente.

2.7 Ventajas, inconvenientes CRM

Ventajas: reduce costes, identifica clientes potenciales, mejora información servicio, optimiza procesos, incrementa ventas.

Adaptación de conceptos: Estrategia, debe estar en consonancia con necesidades tácticas y operativas, Personas, formación personal, comunicación interna, enfocarse cliente, procesos, se requiere esfuerzo, Tecnología, depende necesidades empresa

2.8 Requisitos ERP-CRM

Análisis previo: define objetivos y necesidades

Proyecto propio de implantación: desarrollo de software necesario, formación empleados

Se necesita un seguimiento y control

3. Arquitectura ERP-CRM

Base datos relacional y arquitectura cliente-servidor es lo más importante.

Arquitectura cliente-servidor es para operar con los servicios del sistema, los clientes solicitan servicios al servidor cuando no pueden realizarlos por sí mismos. (ejemp acceso a datos)

Modelo relacional, es el más utilizado en los sistemas gestores de base de datos

3.1 Estructura funcional ERP

Diseñados de forma modular

Procesos de negocios: Manufactura, Ventas y Marketing, financiero y contables, recursos humanos

3.2 Extensiones ERP

CRM: relaciones clientes, HCM: control empleados, SCM: cadena suministro
PLM: controla fabricación, desde mercado hasta lanzamiento

4. Software compatible

son 3 factores, Experiencia o prácticas anteriores, Disponibilidad de servicios del sistema operativo, Coste: inversión.

El sistema operativo Tiene que ser tratado como soporte al ERP

4.1 Sistemas operativos libres o propietarios

Originalmente era Unix el preferido, Tenía más seguridad y menos fallos. Pero Microsoft Tras la versión 2000 evolucionó y es una opción propietaria.

Linux de desarrollo abierto no tiene licencias pero sin soporte para Windows o Linux

4.2 Sistemas gestores de bases de datos

Dependen del gusto del cliente, los más importantes IBM, Oracle o Microsoft ya que tienen compatibilidad

4.3 Configuración plataforma

Disponer máquina con prestaciones de servidor donde instalar ERP, Instalar base de datos y conectarla ERP, instalar módulos necesarios. Configurar los clientes para acceder al servidor

4.4 Verificación Instalación y configuración S.O. y G.T.

Disponer de S.O., Disponer base datos instalada. Las instalaciones están automatizadas y nos van a pedir la ubicación de B.D., Usuario, contraseña y puerto comunicaciones.