

Sistemas de Gestión Empresarial

2º DAM

José Antonio Torrado Navas

Septiembre 2022

Unidad 1. Introducción

1. Conocimientos básicos de gestión empresarial
2. Evolución en software de gestión empresarial
3. ¿Qué es un ERP?
4. Revisión de los ERP actuales
5. ¿Que es un CRM?
6. ERP vs CRM
7. Revisión de los CRM actuales

Unidad 1. Introducción

- La gestión empresarial engloba multitud de procesos y técnicas que se han desarrollado a lo largo de los años.

Unidad 1. Introducción

- La gestión empresarial engloba multitud de procesos y técnicas que se han desarrollado a lo largo de los años.
- Un software de gestión empresarial pretende dar soluciones a los diferentes procesos que se desarrollan en una empresa.

Unidad 1. Introducción

- La gestión empresarial engloba multitud de procesos y técnicas que se han desarrollado a lo largo de los años.
- Un software de gestión empresarial pretende dar soluciones a los diferentes procesos que se desarrollan en una empresa.
- Hay que tener en cuenta los procesos que se producen en una empresa son muy complejos y que la complejidad aumenta con el tamaño de la empresa y con el numero de usuarios de la misma.

Unidad 1.1 Conocimientos básicos de gestión empresarial

1. Componentes básicos de la gestión empresarial
2. Estrategia
3. Gestión de personal
4. Finanzas
5. Marketing y Operaciones
6. Innovación

Unidad 1.1.1 Componentes básicos de la gestión empresarial

Una empresa tiene que tener en cuenta muchos elementos para desarrollarse:

- Un proyecto empresarial tiene que tener una **estrategía a medio y largo plazo**. Debe tener unos **objetivos realistas**.

Unidad 1.1.1 Componentes básicos de la gestión empresarial

Una empresa tiene que tener en cuenta muchos elementos para desarrollarse:

- Un proyecto empresarial tiene que tener una **estrategía a medio y largo plazo**. Debe tener unos **objetivos realistas**.
- Debe tener en cuenta el **tamaño** de la empresa, cuando debe crecer y cuando debe dejar de crecer para evitar que se **sobredimensione**.

Unidad 1.1.1 Componentes básicos de la gestión empresarial

Una empresa tiene que tener en cuenta muchos elementos para desarrollarse:

- Un proyecto empresarial tiene que tener una **estrategía a medio y largo plazo**. Debe tener unos **objetivos realistas**.
- Debe tener en cuenta el **tamaño** de la empresa, cuando debe crecer y cuando debe dejar de crecer para evitar que se **sobredimensione**.
- Disponer de **herramientas de análisis** de los mercados que permitan detectar los cambios.

Unidad 1.1.1 Componentes básicos de la gestión empresarial

Una empresa tiene que tener en cuenta muchos elementos para desarrollarse:

- Un proyecto empresarial tiene que tener una **estrategía a medio y largo plazo**. Debe tener unos **objetivos realistas**.
- Debe tener en cuenta el **tamaño** de la empresa, cuando debe crecer y cuando debe dejar de crecer para evitar que se **sobredimensione**.
- Disponer de **herramientas de análisis** de los mercados que permitan detectar los cambios.
- El cliente es el es objeto principal de la producción, debe estar satisfecho con el producto.

Unidad 1.1 Componentes básicos de la gestión empresarial

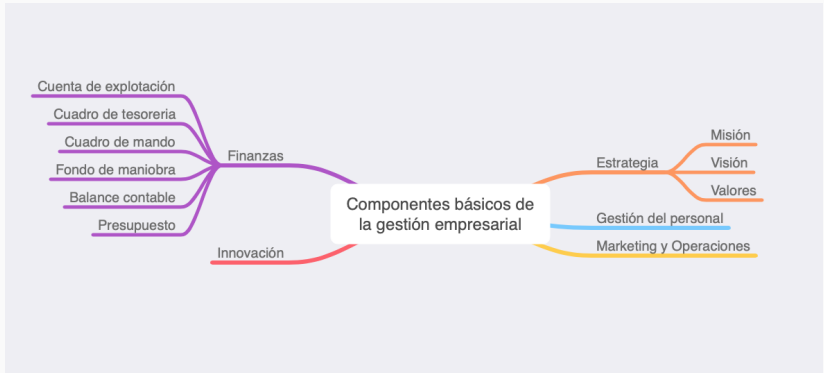


Figure 1: Componentes básicos

Unidad 1.1.2 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Estrategia

- Una estrategia es un plan coherente que integra los principales objetivos, políticas y una secuencia de acción.

Unidad 1.1.2 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Estrategia

- Una estrategia es un plan coherente que integra los principales objetivos, políticas y una secuencia de acción.
- Para definir una estrategia hay que definir una serie de conceptos.

Unidad 1.1.2 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Estrategia

Conceptos

- **Misión:** Propósito para el que se ha formado la empresa.

Unidad 1.1.2 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Estrategia

Conceptos

- **Misión:** Propósito para el que se ha formado la empresa.
- **Visión:** Imagen futura de nuestra empresa, a donde queremos llegar.

Unidad 1.1.2 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Estrategia

Conceptos

- **Misión:** Propósito para el que se ha formado la empresa.
- **Visión:** Imagen futura de nuestra empresa, a donde queremos llegar.
- **Valores:** Reglas y fundamentos que regulan el comportamiento de las personas ante diferentes situaciones.

Unidad 1.1.3 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Gestión de personal

- La gestión de personal debe tener en cuenta dos cosas:

Unidad 1.1.3 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Gestión de personal

- La gestión de personal debe tener en cuenta dos cosas:
- La primera gestionar el personal nuevo y que se integre con los trabajadores de la empresa.

Unidad 1.1.3 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Gestión de personal

- La gestión de personal debe tener en cuenta dos cosas:
- La primera gestionar el personal nuevo y que se integre con los trabajadores de la empresa.
- La segunda gestionar el personal que ya este contratado, motivarle e incentivar que el empleado no se vaya a otra empresa. Hay que tener en cuenta que un trabajador se forma gran parte en la empresa. Si la empresa pierde a este trabajador esta perdiendo valor.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

- Las finanzas de una empresa debe tener información detallada en todo momento del estado de la empresa. Debe tener claro también las acciones que va a realizar la empresa a corto plazo y a largo plazo.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

- Las finanzas de una empresa debe tener información detallada en todo momento del estado de la empresa. Debe tener claro también las acciones que va a realizar la empresa a corto plazo y a largo plazo.
- Las finanzas deben tener un conjunto de herramientas.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas I

- **Cuadro de explotación:** Resumen dinámico de rentabilidad de cada area de negoció.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas I

- **Cuadro de explotación:** Resumen dinámico de rentabilidad de cada area de negoció.
- **Cuadro de tesorería:** Representación de la liquidez monetaría, plazos de cobros y pagos optimos.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas I

- **Cuadro de explotación:** Resumen dinámico de rentabilidad de cada area de negoció.
- **Cuadro de tesorería:** Representación de la liquidez monetaría, plazos de cobros y pagos optimos.
- **Cuadro de mando:** Evolución de la empresa y si se están alcanzando o no los objetivos. Utiliza indicadores financieros.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas I

Buscar Software

Ejercicio tema1 Cuadros de mando

-

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas II

- **Fondo de maniobra:** Diferencia entre activo circulantes (dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento) y el pasivo circulante (obligaciones un periodo de vencimiento inferior a un año)

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas II

- **Fondo de maniobra:** Diferencia entre activo circulantes (dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento) y el pasivo circulante (obligaciones un periodo de vencimiento inferior a un año)
- **Balance contable:** Instantánea de la situación financiera de la empresa en un momento concreto

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Finanzas

Conjunto de herramientas II

- **Fondo de maniobra:** Diferencia entre activo circulantes (dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento) y el pasivo circulante (obligaciones un periodo de vencimiento inferior a un año)
- **Balance contable:** Instantánea de la situación financiera de la empresa en un momento concreto
- **Presupuesto:** Documento donde planifica todo el gasto de la empresa.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Marketing y Operaciones

- Un area básica de una empresa es la gestión de compra-venta de productos(operaciones) y su promoción.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Marketing y Operaciones

- Un area básica de una empresa es la gestión de compra-venta de productos(operaciones) y su promoción.
- Una buena estrategia de marketing puede hacer que tu empresa le vaya bien o le vaya mal.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Marketing y Operaciones

- Un area básica de una empresa es la gestión de compra-venta de productos(operaciones) y su promoción.
- Una buena estrategia de marketing puede hacer que tu empresa le vaya bien o le vaya mal.
- Una estrategia engloba muchos factores, conocer el producto, a la competencia, el mercado actual, los nichos de mercado, al publico. Es algo bastante complejo.

Unidad 1.1.4 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Marketing y Operaciones

- Un area básica de una empresa es la gestión de compra-venta de productos(operaciones) y su promoción.
- Una buena estrategia de marketing puede hacer que tu empresa le vaya bien o le vaya mal.
- Una estrategia engloba muchos factores, conocer el producto, a la competencia, el mercado actual, los nichos de mercado, al publico. Es algo bastante complejo.
- El marketing ahora mismo utiliza las ultimas tecnologías, big data, machine learning... para conocer a los usuarios.

Unidad 1.1.5 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Innovación

- Nadie puede predecir cuando un producto puede dejar de consumirse, las modas, los cambios generacionales puede hacer que un producto deje de ser comprado.

Unidad 1.1.5 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Innovación

- Nadie puede predecir cuando un producto puede dejar de consumirse, las modas, los cambios generacionales puede hacer que un producto deje de ser comprado.
- Una empresa que se dedica a un solo producto es posible que en el tiempo se haga mas pequeña o desaparezca.

Unidad 1.1.5 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Innovación

- Nadie puede predecir cuando un producto puede dejar de consumirse, las modas, los cambios generacionales puede hacer que un producto deje de ser comprado.
- Una empresa que se dedica a un solo producto es posible que en el tiempo se haga mas pequeña o desaparezca.
- La inversión en innovación, es un gasto actual pero que produce muchos beneficios en el futuro.

Unidad 1.1.5 Componentes básicos de la gestión empresarial.

Innovación

Puesto en el ranking	Empresa	Gasto en I+D+i (miles de millones)
1	Amazon	16.100
2	Alphabet	13.900
3	Intel	12.700
4	Samsung	12.700
5	Volkswagen	12.100
6	Microsoft	12.000
7	Roche	11.400
8	Merck	10.100
9	Apple	10.000
10	Novartis	9600

Unidad 1.2 Evolución en software de gestión empresarial

1. Década de los 60
2. Década de los 70
3. Década de los 80
4. Década de los 2000
5. Actualidad

Década de los 60

- En los 60 se crean los primeros sistemas informáticos

Década de los 60

- En los 60 se crean los primeros sistemas informáticos
- Se crean aplicaciones para la gestión de **contabilidad** son las primeras en aparecer en grandes empresas.

Década de los 60

- En los 60 se crean los primeros sistemas informáticos
- Se crean aplicaciones para la gestión de **contabilidad** son las primeras en aparecer en grandes empresas.
- A finales de los 60 se le añaden funcionalidades para la gestión administrativa **facturas, pagos y cobros**

Década de los 60

- En los 60 se crean los primeros sistemas informáticos
- Se crean aplicaciones para la gestión de **contabilidad** son las primeras en aparecer en grandes empresas.
- A finales de los 60 se le añaden funcionalidades para la gestión administrativa **facturas, pagos y cobros**
- A finales de los 60 nacen los **ICS (Inventory Control System)** es software para hacer inventarios.

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios
 - Ajustar la capacidad

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios
 - Ajustar la capacidad
 - Ajustar la mano de obra

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios
 - Ajustar la capacidad
 - Ajustar la mano de obra
 - Ajustar los costes de producción

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios
 - Ajustar la capacidad
 - Ajustar la mano de obra
 - Ajustar los costes de producción
 - Ajustar los plazos de fabricación

Década de los 70

- Se crea MRP(Material Requirement Planning) es un sistema de planificación y administración, que planifica la producción y un sistema de control de inventarios. Tiene el propósito de que se tengan los materiales requeridos en el momento oportuno
- El objetivo de este software:
 - Ajustar los inventarios
 - Ajustar la capacidad
 - Ajustar la mano de obra
 - Ajustar los costes de producción
 - Ajustar los plazos de fabricación
 - Y ajustar las cargas de trabajo en las distintas secciones.

Década de los 80

- Aparecen los PC's cada trabajador tiene una estación de trabajo en vez de Mainframe compartido.

Década de los 80

- Aparecen los PC's cada trabajador tiene una estación de trabajo en vez de Mainframe compartido.
- Aparecen los (MPR2) cada usuario rellena datos, para gestionar esto se evoluciona de ficheros a una base de datos relacional centralizada.

Década de los 80

- Aparecen los PC's cada trabajador tiene una estación de trabajo en vez de Mainframe compartido.
- Aparecen los (MPR2) cada usuario rellena datos, para gestionar esto se evoluciona de ficheros a una base de datos relacional centralizada.
- Las empresas se deslocalizan es necesario mantener infraestructuras sincronizadas.

Unidad 1.2 Evolución en software de gestión empresarial

Historia de internet

Año	Evento
1967	Primera conferencia sobre ARPANET
1969	Conexión de las primeras computadoras entre 4 universidades estadounidenses
1971	23 computadoras son conectadas a ARPANET. Envío del primer correo por Ray Tomlinson.
1972	Nacimiento del InterNetworking Working Group, organización encargada de administrar Internet.
1973	Reino Unido y Noruega se adhieren a Internet, cada una con una computadora.
1979	Creación de los NewsGroups (foros de discusión) por estudiantes estadounidenses.
1981	Definición del protocolo TCP/IP y de la palabra «Internet»
1983	Primer servidor de nombres de sitios.
1984	1000 computadoras conectadas.
1987	10000 computadoras conectadas.
1989	100000 computadoras conectadas.
1990	Desaparición de ARPANET
1991	Se anuncia públicamente la World Wide Web
1992	1 millón de computadoras conectadas.

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución
 - Contabilidad

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución
 - Contabilidad
 - Finanzas

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución
 - Contabilidad
 - Finanzas
 - Gestión de recursos humanos

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución
 - Contabilidad
 - Finanzas
 - Gestión de recursos humanos
 - Gestión de proyectos

Década de los 90

- Se acuña el nombre **ERP**. Un sistema ERP integra los procesos productivos mas importante de la empresa
 - Distribución
 - Contabilidad
 - Finanzas
 - Gestión de recursos humanos
 - Gestión de proyectos
 - Gestión de inventario

Década de los 2000

- Aparecen los llamados **CRM (Customer relationship management)** Software para la administración de la relación con los clientes.

Década de los 2000

- Aparecen los llamados **CRM (Customer relationship management)** Software para la administración de la relación con los clientes.
 - El software de CRM puede comprender varias funcionalidades para gestionar las ventas y los clientes de la empresa: automatización y promoción de ventas, tecnologías data warehouse (almacén de datos)

Década de los 2000

- Aparecen el software llamado **SCM (Supply chain management)** administración de la cadena de suministro. Es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la red de suministro

Década de los 2000

- Aparecen el software llamado **SCM (Supply chain management)** administración de la cadena de suministro. Es el proceso de planificación, puesta en ejecución y control de las operaciones de la red de suministro
- En el modelo cliente/servidor, desaparecen el software de cliente y es sustituido por servicios web. Esto permite mayor movilidad del usuario del software, evita instalaciones y facilita el acceso.

Actualidad

- En la actualidad el software de gestión empresarial integrar todas las partes que necesita una empresa.

Actualidad

- En la actualidad el software de gestión empresarial integrar todas las partes que necesita una empresa.
- Las empresas creadoras de software se han modificado y están ofrecido el servicio integro. La empresas externalizan ciertas partes de gestión a estas empresas.

Actualidad

- En la actualidad el software de gestión empresarial integrar todas las partes que necesita una empresa.
- Las empresas creadoras de software se han modificado y están ofrecido el servicio integro. La empresas externalizan ciertas partes de gestión a estas empresas.
- Las empresas ofrecen un sistema de gestión de empresas integral, y adaptado al tamaño de esta.

Unidad 1.2 Evolución en software de gestión empresarial

Actualidad

Software	Características
EPM	Gestión empresarial de proyectos
PLM	Gestión del ciclo de vida del producto
CRM	Gestión de Relaciones con Clientes
SRM	Gestión Relación Proveedores
SCM	Gestión de la Cadena de Suministro
PRM	Gestión de relaciones con clientes potenciales
KMS	Gestión del conocimiento
BI	Inteligencia de negocio
B2B B2C	e-commerce
POS TPV	Terminales de punto de venta

Buscar Software

Ejercicio tema1 Software de contabilidad.



Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (**Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales**)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:
 - La **producción**

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (**Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales**)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:
 - La **producción**
 - La **logística**

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (**Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales**)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:
 - La **producción**
 - La **logística**
 - El **inventario**

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (**Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales**)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:
 - La **producción**
 - La **logística**
 - El **inventario**
 - Los **envíos**

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- Un ERP (**Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales**)
- Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con:
 - La **producción**
 - La **logística**
 - El **inventario**
 - Los **envíos**
 - La **contabilidad**

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo.

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo.
- Es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo.
- Es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.
- Los sistemas ERP suponen una gran inversión para las empresas.

Unidad 1.3 ¿Qué es un ERP?

- El ERP funciona como un sistema integrado, y aunque pueda tener menús modulares, es un todo.
- Es un único programa con acceso a una base de datos centralizada.
- Los sistemas ERP suponen una gran inversión para las empresas.
- Según una encuesta de **Panorama Consulting de 2013**, un **40%** de las empresas que adquieren un ERP notan un aumento la productividad

Unidad 1.3 Ventajas de un ERP

- Automatización de procesos de la empresa.

Unidad 1.3 Ventajas de un ERP

- Automatización de procesos de la empresa.
- Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.

Unidad 1.3 Ventajas de un ERP

- 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.

Unidad 1.3 Ventajas de un ERP

- 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.

Unidad 1.3 Ventajas de un ERP

- 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.
- Los ERP ofrecen integración con soluciones de **BI** o **Business Intelligence**, permitiendo realizar informes sobre el estado de su empresa directamente con los datos del sistema ERP

Unidad 1.3 Desventajas de un ERP

- El inconveniente más común suele ser el coste del software ERP. Esto se debe normalmente al nivel de personalización que necesita un sistema ERP para cubrir las necesidades de la empresa: a mayor nivel de personalización, mayor precio.

Unidad 1.3 Desventajas de un ERP

- El inconveniente más común suele ser el coste del software ERP. Esto se debe normalmente al nivel de personalización que necesita un sistema ERP para cubrir las necesidades de la empresa: a mayor nivel de personalización, mayor precio.
- Además, algunos de los costes que un ERP conlleva pueden aparecer de forma posterior a su instalación y adquisición, lo que se denomina costes ocultos

1. De pago:
2. SAP
3. Microsoft dynamics
4. Oracle E-Business Suite (EBS).
5. Software libre:
 - 5.1 Openbravo
 - 5.2 Odoo

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un 56% del total.

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un 56% del total.
- SAP.

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un 56% del total.
- **SAP.**
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**
 - Microsoft Dynamics NAV

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**
 - Microsoft Dynamics NAV
 - Microsoft Dynamics AX

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un 56% del total.
- **SAP.**
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**
 - Microsoft Dynamics NAV
 - Microsoft Dynamics AX
- **Oracle E-Business Suite (EBS)**

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**
 - Microsoft Dynamics NAV
 - Microsoft Dynamics AX
- **Oracle E-Business Suite (EBS)**
 - Oracle EBS on-premise

Unidad 1.4 Revisión de los ERP actuales

- **Microsoft, SAP y Oracle** se perfilan desde hace años como los grandes dueños del mercado de los ERPs mundial, con un **56% del total**.
- **SAP**.
 - Sap Bussiness Suite
 - Sap Bussiness One
 - Sap Bussiness All-in-one
- **Microsoft dynamics**
 - Microsoft Dynamics NAV
 - Microsoft Dynamics AX
- **Oracle E-Business Suite (EBS)**
 - Oracle EBS on-premise
 - Oracle EBS cloud

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- Un CRM (Customer Relationship Manager) Administrador de Relaciones con el Cliente

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- Un CRM (Customer Relationship Manager) Administrador de Relaciones con el Cliente
- Un **CRM** es un sistema que permite gestionar clientes mientras que un ERP gestiona procesos.

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- Un CRM (Customer Relationship Manager) Administrador de Relaciones con el Cliente
- Un **CRM** es un sistema que permite gestionar clientes mientras que un ERP gestiona procesos.
- Un **CRM** es por lo tanto una herramienta imprescindible para la **venta**, el **marketing** y la **atención al cliente** mientras que un ERP lo es para la **producción**.

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- La implantación de un **CRM** permite aumentar los ingresos de la empresa mientras que un ERP (permite controlar los costes.

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- La implantación de un **CRM** permite aumentar los ingresos de la empresa mientras que un ERP (permite controlar los costes.
- Se requiere un esfuerzo importante de implantación de un ERP porque necesitamos cambiar y refundar los procesos de la empresa

Unidad 1.5 ¿Que es un CRM?

- La implantación de un **CRM** permite aumentar los ingresos de la empresa mientras que un ERP (permite controlar los costes.
- Se requiere un esfuerzo importante de implantación de un ERP porque necesitamos cambiar y refundar los procesos de la empresa
- Implantación de un CRM es más 'ligero' (se añade a lo que ya existe).

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software de “back office”, es decir de uso y procedimientos internos que no repercuten directamente en la relación con los clientes.

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software de “back office”, es decir de uso y procedimientos internos que no repercuten directamente en la relación con los clientes.
- Un ERP trabaja en el intercambio de información entre departamentos y el control de los mismos.

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software de “back office”, es decir de uso y procedimientos internos que no repercuten directamente en la relación con los clientes.
- Un ERP trabaja en el intercambio de información entre departamentos y el control de los mismos.
- Ayuda a reducir costes de producción

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software de “back office”, es decir de uso y procedimientos internos que no repercuten directamente en la relación con los clientes.
- Un ERP trabaja en el intercambio de información entre departamentos y el control de los mismos.
- Ayuda a reducir costes de producción
- Controlar el stock y almacenaje

El ERP o Back Office de una empresa

- Supervisar las ventas (no en la gestión de las mismas, sino por ejemplo en ver qué productos son los más vendidos)

El ERP o Back Office de una empresa

- Supervisar las ventas (no en la gestión de las mismas, sino por ejemplo en ver qué productos son los más vendidos)
- Control de las facturas

El ERP o Back Office de una empresa

- Supervisar las ventas (no en la gestión de las mismas, sino por ejemplo en ver qué productos son los más vendidos)
- Control de las facturas
- Administración de la contabilidad o las nóminas

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software complejo que requiere complejas acciones y decisiones.

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software complejo que requiere complejas acciones y decisiones.
- Al unir tantos departamentos, su contratación suele ser costosa

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software complejo que requiere complejas acciones y decisiones.
- Al unir tantos departamentos, su contratación suele ser costosa
- Debe realizarse muchas veces a medida

El ERP o Back Office de una empresa

- Un ERP es un software complejo que requiere complejas acciones y decisiones.
- Al unir tantos departamentos, su contratación suele ser costosa
- Debe realizarse muchas veces a medida
- Implementarlo en una empresa es un proceso largo y costoso y requiere de mucha formación de los empleados.

El CRM, front office de una empresa

- Es una herramienta que afecta a la relación con clientes y a los procesos externos.

El CRM, front office de una empresa

- Es una herramienta que afecta a la relación con clientes y a los procesos externos.
- Un CRM se enfoca en la gestión de los clientes y las ventas que tiene la empresa.

El CRM, front office de una empresa

- Es una herramienta que afecta a la relación con clientes y a los procesos externos.
- Un CRM se enfoca en la gestión de los clientes y las ventas que tiene la empresa.
- Un CRM es más asequible porque se controlan menos áreas y además hay licencias libres que no tienen coste

El CRM, front office de una empresa

- Un CRM consta, normalmente, de módulos para la gestión comercial, marketing y el servicio postventa o atención al cliente

El CRM, front office de una empresa

- Un CRM consta, normalmente, de módulos para la gestión comercial, marketing y el servicio postventa o atención al cliente
- El CRM es mucho más sencillo y fácil de instalar porque no contempla todos los departamentos.

El CRM, front office de una empresa

- Un CRM consta, normalmente, de módulos para la gestión comercial, marketing y el servicio postventa o atención al cliente
- El CRM es mucho más sencillo y fácil de instalar porque no contempla todos los departamentos.
- Un CRM puede adaptarse tanto para autónomos como para pymes porque su finalidad es la gestión de clientes

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**

Unidad 1.5 Revisión de los CRM actuales

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**
 - Oracle CRM

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**
 - Oracle CRM
 - SAP CRM

Unidad 1.5 Revisión de los CRM actuales

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**
 - Oracle CRM
 - SAP CRM
- Sugarcrm opensource

Unidad 1.5 Revisión de los CRM actuales

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**
 - Oracle CRM
 - SAP CRM
- Sugarcrm opensource
- Salesforce

Unidad 1.5 Revisión de los CRM actuales

- Las grandes marcas lo incluyen como paquetes adicionales
 - Microsoft incluye un **CRM** en su **Microsoft Dynamics 365**
 - Oracle CRM
 - SAP CRM
- Sugarcrm opensource
- Salesforce
- Odoo implanta un modulo CRM