

FACULTAD DE INGENIERÍA
CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y TELECOMUNICACIONES



Tarea de investigación

Nombre y Apellido: Robert Lorenzo Navarro Valle

Registro: 219036489

Materia: Sistemas para el soporte de la toma de decisiones

Santa Cruz Bolivia – 2024

INDICE

CATEGORÍAS DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN.....	3
¿Para que sirve un sistema de administración?.....	3
Sistemas de administración más populares.....	3
CRM.....	4

CATEGORÍAS DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

¿Para que sirve un sistema de administración?

Un sistema en administración consiste en un conjunto de procesos que deben llevar adelante los integrantes de una organización para alcanzar las metas preestablecidas.

En estos sistemas deben incluir a cada unidad administrativa y especificar cuál es la función de cada empleado y cuáles son sus tareas a desempeñar para lograr un determinado nivel de ventas y de producción que se traduzca en mayores beneficios para la empresa.

Esto facilita el funcionamiento de la organización, permite controlar el desempeño de cada empleado y llevar adelante auditorías.

Sistemas de administración más populares

ERP

Enterprise Resource Planning (**ERP**) es un tipo de software que las organizaciones utilizan para gestionar las actividades empresariales diarias, como la contabilidad, el **aprovisionamiento**, la **gestión de** proyectos, la **gestión** de riesgos y el cumplimiento, y las **operaciones** de la cadena de suministro. Una solución de ERP completa también incluye herramientas de **gestión** del rendimiento empresarial, que ayudan a planificar, presupuestar, predecir y notificar los resultados financieros de una organización.

Los sistemas de ERP enlazan multitud de procesos empresariales y facilitan el flujo de datos entre ellos. Los sistemas de ERP recopilan los datos de las transacciones compartidos por las diversas fuentes de una organización, eliminan los datos duplicados y proporcionan integridad de datos mediante una única fuente de confianza.

Características de los Sistemas ERP

- **Integración:** Un ERP integra múltiples procesos empresariales como finanzas, recursos humanos, ventas, producción, inventarios, entre otros, en un único sistema.
- **Base de Datos Unificada:** Utilizan una base de datos central que permite que todos los departamentos de la empresa trabajen con la misma información actualizada.
- **Escalabilidad:** Pueden adaptarse a las necesidades crecientes de las empresas a medida que estas expanden sus operaciones.
- **Modularidad:** Los ERPs están compuestos por módulos que pueden activarse o desactivarse según las necesidades específicas de la organización.
- **Automatización de Procesos:** Ayudan a automatizar tareas repetitivas y administrativas, reduciendo la carga de trabajo manual.

SAP ERP

SAP ERP es una suite de software de planificación de recursos empresariales desarrollada por SAP SE. Es uno de los sistemas ERP más completos y robustos disponibles, diseñado para integrar y gestionar los principales procesos de negocio en tiempo real.

Características:

- **Integración Completa:** Ofrece módulos para finanzas, recursos humanos, ventas, producción, cadena de suministro, y más, todo integrado en una única plataforma.
- **Analíticas Avanzadas:** Proporciona capacidades analíticas que permiten a las empresas obtener información valiosa de sus datos empresariales.
- **Adaptabilidad y Personalización:** Altamente personalizable para satisfacer las necesidades específicas de diferentes industrias y negocios.
- **Automatización de Procesos:** Automatiza procesos repetitivos para aumentar la eficiencia y reducir errores.
- **Escalabilidad:** Adecuado para empresas de todos los tamaños, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones multinacionales.
- **Implementación en la Nube y On-Premise:** Disponible tanto para implementaciones en la nube como en instalaciones locales (on-premise).

Usos Comunes:

- Gestión de la cadena de suministro
- Finanzas y contabilidad
- Gestión de recursos humanos

- Ventas y marketing
- Gestión de proyectos

Industrias:

SAP ERP se utiliza en una variedad de industrias, incluidas la manufactura, la salud, el sector público, la energía, y más.

Oracle ERP Cloud

Oracle ERP Cloud es una solución de planificación de recursos empresariales basada en la nube, desarrollada por Oracle Corporation. Está diseñada para proporcionar una suite integral de aplicaciones de gestión financiera, contabilidad, adquisiciones, proyectos y más.

Características:

- **Basado en la Nube:** Ofrece una plataforma completamente basada en la nube que reduce la necesidad de infraestructura local y facilita la gestión de TI.
- **Finanzas Inteligentes:** Ofrece herramientas avanzadas de análisis y planificación financiera que permiten a las empresas gestionar mejor su capital.
- **Modularidad:** Permite a las empresas implementar módulos específicos según sus necesidades, como gestión financiera, compras, gestión de riesgos, etc.
- **Actualizaciones Automáticas:** Se actualiza regularmente con las últimas características y mejoras de seguridad.
- **Escalabilidad:** Escalable para satisfacer las necesidades de pequeñas empresas y grandes corporaciones multinacionales.
- **Capacidades de Machine Learning:** Utiliza inteligencia artificial y machine learning para optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones.

Usos Comunes:

- Gestión financiera y contabilidad
- Gestión de la cadena de suministro
- Gestión de proyectos
- Gestión del capital humano
- Adquisiciones y compras

Industrias:

Oracle ERP Cloud es utilizado por diversas industrias como servicios financieros, salud, manufactura, tecnología y educación.

Comparación

Característica	SAP ERP	Oracle ERP Cloud
Implementación	On-Premise y Nube	Solo en la Nube
Personalización	Altamente personalizable	Modular y personalizable
Análisis	Analíticas avanzadas	Análisis basado en IA y Machine Learning
Escalabilidad	Empresas de todos los tamaños	Empresas de todos los tamaños
Principales Industrias	Manufactura, Salud, Sector Público	Servicios Financieros, Salud, Tecnología

Ambas plataformas ofrecen soluciones integrales para la gestión empresarial, pero la elección entre ellas dependerá de las necesidades específicas, el tamaño de la organización y las preferencias de implementación (nube vs. on-premise).

Oracle ERP Cloud es una solución de planificación de recursos empresariales (ERP) basada en la nube, desarrollada por Oracle Corporation. Está diseñada para ofrecer una suite integral de aplicaciones de gestión empresarial que abarca desde finanzas hasta la gestión de proyectos y la cadena de suministro.

Características Principales de Oracle ERP Cloud

1. Finanzas y Contabilidad:

- **Gestión Financiera:** Facilita la contabilidad, la gestión de activos, la contabilidad de costos, y las conciliaciones de cuentas.
- **Presupuesto y Pronósticos:** Herramientas para la planificación y el análisis financiero que permiten una mejor toma de decisiones.
- **Gestión de Riesgos:** Identificación y mitigación de riesgos con análisis predictivo.

2. Gestión de Proyectos:

- **Planificación de Proyectos:** Herramientas para gestionar la planificación, ejecución y monitoreo de proyectos.
- **Seguimiento de Costos y Recursos:** Controla costos y asigna recursos de manera eficiente.

3. Cadena de Suministro y Manufactura:

- **Gestión de Inventario:** Optimiza la cadena de suministro con gestión de inventarios y logística.

- **Planificación de la Demanda:** Funciones avanzadas para la planificación de la demanda y la producción.

4. Adquisiciones:

- **Gestión de Compras:** Facilita la adquisición de bienes y servicios, optimizando el proceso de compras.
- **Contratación de Proveedores:** Gestión de proveedores y contratos.

5. Gestión del Capital Humano (HCM):

- **Recursos Humanos:** Administración de nómina, beneficios, y desarrollo del talento.

6. Analítica Avanzada:

- **Business Intelligence:** Herramientas de análisis que permiten obtener insights en tiempo real de los datos empresariales.
- **Machine Learning:** Implementación de inteligencia artificial para mejorar procesos y decisiones.

7. Seguridad y Cumplimiento:

- **Controles de Seguridad:** Funciones de seguridad integradas para proteger datos sensibles y asegurar el cumplimiento normativo.

8. Interfaz de Usuario Intuitiva:

- **Experiencia de Usuario:** Interfaz moderna y fácil de usar, diseñada para mejorar la productividad.

Ventajas de Oracle ERP Cloud

- **Basado en la Nube:** Al ser una solución completamente en la nube, elimina la necesidad de infraestructura local, lo que reduce costos y complejidad.
- **Actualizaciones Regulares:** Oracle ERP Cloud se actualiza constantemente, asegurando que los usuarios siempre tengan acceso a las últimas características y mejoras.
- **Escalabilidad:** Adecuado para empresas de todos los tamaños, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones multinacionales.
- **Integración Completa:** Integra fácilmente con otras aplicaciones y servicios de Oracle, así como con software de terceros.

Desventajas Potenciales

- **Costo:** Para algunas organizaciones, especialmente las más pequeñas, el costo puede ser un factor significativo.

- **Curva de Aprendizaje:** Aunque la interfaz es intuitiva, la adopción inicial puede requerir capacitación para aprovechar todas las funcionalidades.

Industrias que Utilizan Oracle ERP Cloud

- **Finanzas y Seguros**
- **Manufactura**
- **Salud**
- **Educación**
- **Tecnología**
- **Distribución y Retail**

Comparación con Otros ERP

Oracle ERP Cloud compite directamente con otros sistemas ERP como SAP S/4HANA, Microsoft Dynamics 365, y Workday, cada uno con sus propias fortalezas y características específicas. La elección de un ERP generalmente depende de las necesidades de la empresa, el presupuesto, y las preferencias de tecnología de nube versus on-premise.

Oracle ERP Cloud es conocido por su enfoque en la innovación tecnológica y la integración de capacidades avanzadas de análisis y machine learning para optimizar los procesos empresariales.

CRM

¿Qué es CRM?

La gestión de relaciones con los clientes es un software empresarial que automatiza el modo en que un cliente interactúa con tu negocio. Generalmente, forma parte de un conjunto más amplio de aplicaciones de experiencia del cliente (CX) que pueden incluir soluciones de marketing, publicidad, comercio electrónico y servicio al cliente. Un sistema CRM realiza un seguimiento y almacena todos los datos recopilados de los clientes, incluidas las comunicaciones con los representantes de ventas, las propuestas, el historial de compras y las solicitudes de servicio.

Muchas soluciones CRM complementan esos registros de clientes a través de fuentes de datos de terceros para asegurarse de que los datos de contacto estén completos y actualizados. Todos estos datos de clientes se pueden compartir en toda la organización, y brinda a los

usuarios la capacidad de comprender mejor qué sucede en cada punto de contacto. Las mejores soluciones de CRM también utilizan inteligencia artificial (IA) para analizar el historial de un cliente y sugerir las acciones recomendadas para las ventas.

Ventajas de un sistema de CRM

Al automatizar los procesos relacionados con el cliente, incluidas las interacciones diarias, las campañas de marketing y el ciclo de ventas, los sistemas de CRM brindan a las empresas más tiempo y conocimientos para crear mejores relaciones con el cliente e impulsar el crecimiento. Gracias al sistema CRM, los empleados de ventas, servicio al cliente, soporte, marketing y otros equipos obtienen una vista completa y compartida del negocio y el historial de las interacciones de cada cliente con la empresa. Estos datos se pueden analizar para crear experiencias de cliente más coherentes y personalizadas, y generar la confianza necesaria para aumentar las ventas.

La gestión de relaciones con los clientes (CRM) y la planificación de recursos empresariales (ERP) son dos opciones a las que pueden recurrir las empresas que desean simplificar y mejorar sus procesos de negocio. Ambas son soluciones de software empresarial que conectan datos entre múltiples departamentos y automatizan tareas manuales que consumen mucho tiempo. Y aunque tienen algunas ventajas y funcionalidades similares, no son intercambiables, cada uno se usa con un objetivo concreto.

Los sistemas CRM admiten y conectan funciones empresariales de front-office, como marketing, ventas, publicidad y servicio al cliente. Los sistemas de ERP, por otro lado, admiten y conectan principalmente funciones internas, como finanzas, operaciones de la cadena de suministro y recursos humanos.

Sigue leyendo para obtener más información sobre las ventajas de los sistemas CRM y ERP, las diferencias entre ellos y si uno o ambos son adecuados para tu negocio.

Conclusiones clave

- Tanto la CRM como la ERP son soluciones de software que impulsan el valor empresarial al centralizar y conectar datos y automatizar procesos.
- La CRM automatiza las interacciones con los clientes y los insights, mientras que la ERP automatiza los procesos y operaciones empresariales.

- Cuando se integran, los sistemas CRM y ERP mejoran sus niveles de eficiencia y productividad empresariales.
- La integración de CRM y ERP reduce aún más los silos de datos y te permite aprovechar al máximo tus sistemas.

SISTEMAS TRANSACCIONALES

Los **sistemas transaccionales** son plataformas de software diseñadas para gestionar y procesar grandes volúmenes de transacciones repetitivas y rutinarias dentro de una organización. Estos sistemas se enfocan en la captura, almacenamiento, y manipulación de datos necesarios para operaciones diarias, tales como ventas, pagos, pedidos, y registros de inventarios.

POS

¿Qué es POS?

Los sistemas de punto de venta (POS, por sus siglas en inglés) han evolucionado desde las cajas registradoras hasta los centros modernos que gestionan las ventas, la experiencia del cliente, las ofertas promocionales y los procesos operativos.

La evolución del POS

Anteriormente, el punto de venta solo se refería al sitio: por lo general, un mostrador con una caja registradora donde los clientes entregaban efectivo por bienes y servicios. El pago sigue siendo el aspecto central de cualquier sistema POS, ya sea online, en un quiosco de autoservicio, a través del dispositivo portátil de un agente o en un registro tradicional. Pero desde que la antigua caja registradora se combinó por primera vez con los ordenadores en la década de 1970, el POS se ha transformado en un potente centro para procesos financieros, de ventas, promocionales y operativos.

A medida que la tecnología ha avanzado, también lo han hecho los sistemas POS, con la introducción de códigos de barras en la década de 1970, las interfaces gráficas en la década de 1980 y los pedidos online en la década de 1990.

En el siglo XXI, la tasa de cambio se ha acelerado todavía más. La tecnología móvil ha liberado el proceso de pago del registro tradicional, convirtiendo toda la tienda en un POS a través de tablets y otros dispositivos. Y la tecnología en la nube ha allanado el camino para el POS verdaderamente moderno, lo que permite la rápida integración de sistemas críticos para optimizar las experiencias del cliente y, al mismo tiempo, generar márgenes más altos.

El POS moderno: desde el punto de venta hasta el punto de servicio

En la década actual, las soluciones POS han evolucionado para seguir el ritmo de los actuales consumidores cada vez más exigentes y bien informados. Si no están satisfechos con las opciones o los niveles de servicio que ofrece, pueden, con dispositivos móviles en mano, acceder instantáneamente a un conjunto ilimitado de alternativas. Como resultado de presiones competitivas tan extremas, los POS modernos han evolucionado mucho más allá de un sistema de pago y contabilidad para convertirse no solo en un punto de venta, sino también en un punto de servicio, impulsando interacciones sumamente individualizadas que satisfacen constantemente a los clientes en el momento.

Por ejemplo, una solución de punto de servicio permite a los asociados minoristas ahorrar ventas, e incluso aumentar el tamaño de la cesta, con visibilidad en tiempo real del inventario, así como del historial de compras del cliente y online. Los asociados de hostelería pueden mejorar la experiencia de los huéspedes, desde una entrega más rápida de pedidos personalizados hasta aplicación transparente de programas de fidelidad y otras ofertas específicas.

Si se hace correctamente, los POS modernos también reducen los costos y mejoran los márgenes, todo ello sin renunciar a los niveles de servicio. Para los minoristas, esto significa ahorrar —e incluso aumentar— las ventas en la tienda con funciones comerciales habilitadas que permiten a los clientes comprar, retirar o devolver artículos a través de cualquier canal. Para la industria de la hostelería, el POS moderno maximiza tanto el inventario como la productividad del personal. Tanto los sistemas_POS_para_el_sector_minorista como los sistemas_POS_para_restaurantes proporcionan analítica avanzada que impulsa operaciones más ágiles, ofertas más rentables y promociones más efectivas.

E-COMERCE

Un **sistema de E-commerce** (comercio electrónico) es una plataforma de software que permite a las empresas vender productos y servicios a través de internet. Estos sistemas son fundamentales para las operaciones de ventas en línea, proporcionando las herramientas necesarias para gestionar productos, pedidos, pagos, envíos, y la experiencia del cliente.