



Unidad 1

Introducción a los
sistemas ERP/CRM

PARTE 2

Introducción al ERP y CRM

Evolución Sistemas Información Empresariales

Evolución Sistemas Información Empresariales

Un poco de historia ...



2000s	Extended ERP	SCM, CRM, comercio electrónico
1990s	Enterprise Resource Planning (ERP)	Coordinación e integración de todas las funciones y flujos
1980s	Manufacturing Resources Planning (MRP II)	Fabricación: taller, distribución, finanzas, proyectos, rrhh, ing.
1970s	Material Requirements Planning (MRP)	Necesidad de materiales MSP
1960s	Inventory Control Packages	Soluciones a medida

Década de los 60

Se crean los primeros sistemas informáticos.

- En primer lugar se crean aplicaciones para la **gestión de la contabilidad**.
- Tras ellas, para la **gestión administrativa** (facturas, pagos y cobros).
- El los últimos años de la década, se incorpora la **gestión de stock** a través de los llamados **ICS** (*Inventory Control System*)

Década de los 70

Se crean el primer SGE (Sistema de Gestión Empresarial), llamado **MRP** (*Material Requirement Planning*), el cual se basa en la **planificación y adquisición de los materiales de forma automática**. Lo hace a través de un **sistema de ficheros** donde se mantiene la información actualizada y se muestra en las empresas industriales.



Década de los 80

Se crea una versión del SGE, llamado ahora **MRP II**. Se optimiza el proceso de producción añadiendo al MRP la **gestión de la planta de producción y de la distribución**. Además, se evoluciona de los ficheros a las **bases de datos relacionales**, aumentando la productividad.

Las empresas se **deslocalizan**, es decir, tienen negocios distribuidos por todo el mundo necesitando **conectar los datos** de todas ellas. Este proceso hace que se incorporen a los SGE las **telecomunicaciones** para tener los **datos actualizados y sincronizados**.

En este modelo existe **poca integración entre los diferentes subsistemas** de la empresa.

Década de los 90

Se nombra **ERP** (*Enterprise Resource Planning* – Planificación de Recursos Empresariales) a los sistemas de gestión. Un ERP **integra los procesos productivos más importantes de la empresa**, entre los que se incluyen: distribución, contabilidad, finanzas, gestión de RRHH, gestión de proyectos, gestión de inventario, servicio y mantenimiento, transporte. Proporciona **visibilidad y consistencia de los datos de la empresa a todos los niveles**.

Década de los 2000

El ERP evoluciona **englobando ahora la cadena de negocio, optimizando el funcionamiento** de la empresa y las **relaciones** que tiene ésta con su **entorno**.

Se añaden otros sistemas importantes, como:

- Relaciones con **clientes**: **CRM** (*Customer Relationship Management* - Gestión de las Relaciones con clientes)
- Gestión de la cadena de **suministros**: **SCM** (*Supply Chain Management* - Cadena de Gestión de Suministro)

Cuenta con una **estructura en red WEB cliente-servidor**, que permite el acceso a través de un simple navegador.

Actualidad (1)

Hoy día, los sistemas ERP se han adaptado a todo tipo de empresas en función del tamaño y sector de las mismas, por lo que son capaces de **dar cobertura a todos los procesos empresariales existentes**.

Las empresas que proporcionan este tipo de software, se **adaptan a las necesidades de la empresa** donde se va a instalar, pudiendo así instalarse en cualquiera.

Actualidad (2)

Entre los procesos productivos que ofrecen los ERP, se encuentran:

- **Gestión empresarial de proyecto** (EPM): es la coordinación de un conjunto de actividades para realizar una serie de productos en tiempos determinados y con características establecidas.
- **Gestión de la vida del producto** (PLM): incluye la gestión de todo el ciclo de creación, desde la innovación hasta su retirada del mercado.
- **Gestión de la relación con proveedores** (SRM): gestiona las relaciones de la empresa con sus proveedores.
- **Gestión de las relaciones con los clientes** (CRM): gestiona las relaciones de la empresa con clientes.
- **Gestión de la cadena de suministros** (SCM): es el sistema informático que permite minimizar costos y tiempos en la distribución de los materiales por parte de los proveedores de la empresa y, por lo tanto, por parte de la empresa a los clientes.

Actualidad (3)

- **Gestión de las relaciones con los socios** (PRM): gestiona las relaciones de la empresa con sus socios.
- **Gestión del conocimiento** (KM): intenta dar valor a la información recogida de la empresa para realizar una toma de decisiones más adecuada, identificando y distribuyendo la información de forma efectiva.
- **Gestión de la inteligencia del negocio** (BI): esta función comprende un conjunto de estrategias, herramientas y procedimientos para la recogida de la información empresarial y su administración.
- **Gestión del e-commerce** (B2B, B2C): parte del negocio que permite integrar en el sistema, la venta de productos a través de medios electrónicos y móviles. Integra tanto a personas (B2C) como a otras empresas (B2B), incluso con las administraciones (B2A).
- **Gestión de la venta virtual** (POS, TPV terminales de venta): gestiona las ventas realizadas a través de terminales de venta.

Futuro

Es osado predecir qué ocurrirá en un futuro. Sin embargo, es posible comentar posibles líneas de actuación:

- Por un lado, se incorporarán al sistema todas las **tecnologías de la información**, dispositivos móviles, etc.
- Por otro lado, el e-commerce se desplazará al **mobi-commerce**, puesto que los dispositivos móviles ocupan gran parte de nuestra vida cotidiana.
- Finalmente, se realizarán **simulaciones** en los procesos productivos, de forma que puedan predecirse cómo mejorarían ciertas variaciones en la cadena de producción, o incorporación de nuevos productos, etc.