

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Identificación de sistemas ERP-CRM



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Introducción



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción

- Las empresas precisan, para una **óptima gestión empresarial**, de un **soporte informático** adecuado a las necesidades de la empresa(gestión comercial, compraventa, facturación, contabilidad, nóminas .etc.)
- El conjunto de programas que una empresa utiliza para acompañar su gestión diaria constituyen su sistema de gestión empresarial.
- La evolución, por una parte, de las **tecnologías de la información**, y por otra, de la **gestión de procesos en las empresas**, nos ha llevado al momento actual en el que se considera que los sistemas informáticos de gestión empresarial óptimos para una empresa son los llamados sistemas ERP.

Esta unidad introduce el concepto de sistemas ERP y, también, el concepto de sistemas CRM.

- La palabra **ERP** corresponde al acrónimo inglés de **Enterprise Resource Planning** (planificación de recursos empresariales)
- La palabra **CRM** corresponde al acrónimo inglés de **Customer Relationship Management** (gestión de la relación con los clientes).
- La palabra **BI** corresponde al acrónimo inglés de **Business Intelligence** (inteligencia de negocio).

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

- Los sistemas **ERP**, integran o pretenden integrar todos los datos y procesos de una organización en un **sistema unificado**.
- Los **sistemas CRM** son ideados para apoyar la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing



Los sistemas CRM debería estar incluida en los sistemas **ERP** y la realidad es que la mayoría de los actuales ERP incorporan una completa gestión CRM.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción

- La palabra **BI** corresponde al acrónimo inglés de **Business Intelligence** (inteligencia de negocio).
- Las soluciones BI **son herramientas destinadas a facilitar datos a los dirigentes empresariales**, obtenidas a partir de los datos de los sistemas ERP-CRM, con el objetivo de **facilitar la toma de decisiones**.
- Los sistemas ERP-CRM incorporan, cada vez más, soluciones BI, pero todavía hay muchas PYME que no tienen implantado un ERP-CRM o que tienen un ERP-CRM no actual y que, para ellas, la utilización de soluciones BI independientes puede ser muy conveniente.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

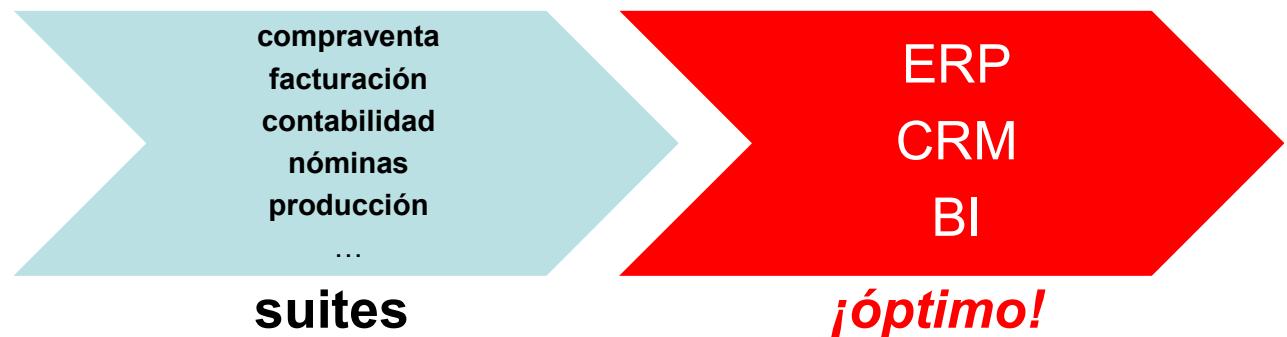
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción

- Sistemas de GESTIÓN EMPRESARIAL
(PROGRAMAS INFORMÁTICOS)



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

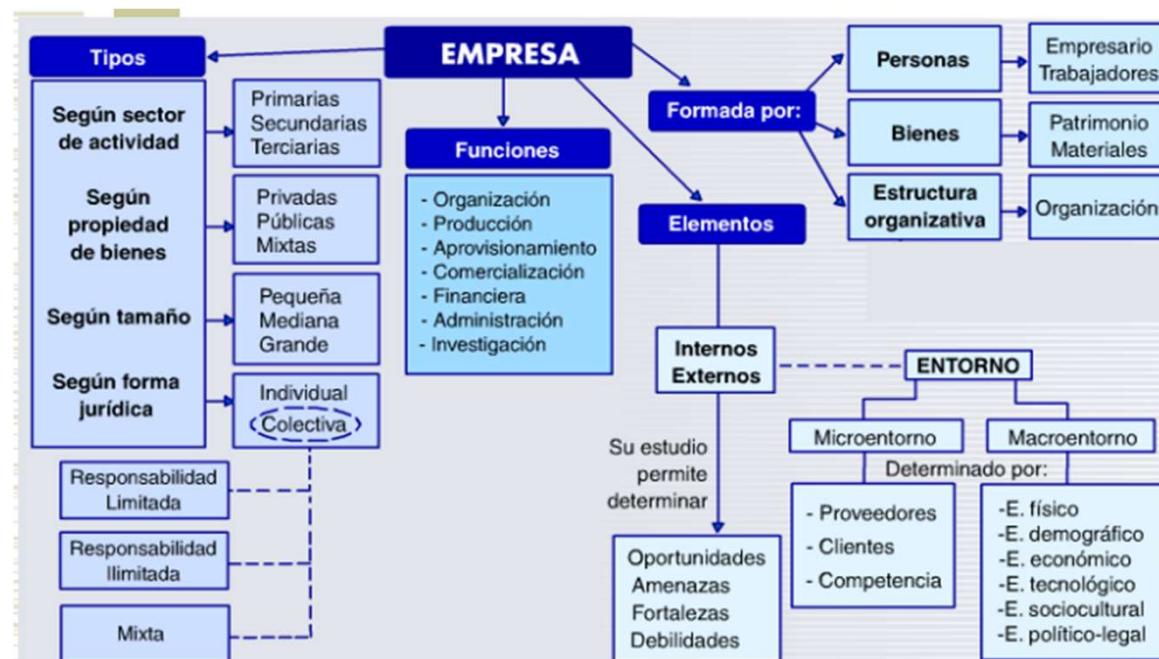
Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

- La empresa tiene como **objetivo principal** la obtención de beneficio económico. Si una empresa no alcanza este objetivo no puede desarrollar su actividad. Pero, además, la empresa **puede tener otros objetivos secundarios**, como: creación de empleo, mejora de la calidad, etc..



- Para **conseguir este objetivo** es fundamental que **la empresa disponga de una organización que le permita desarrollar esta función**.

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

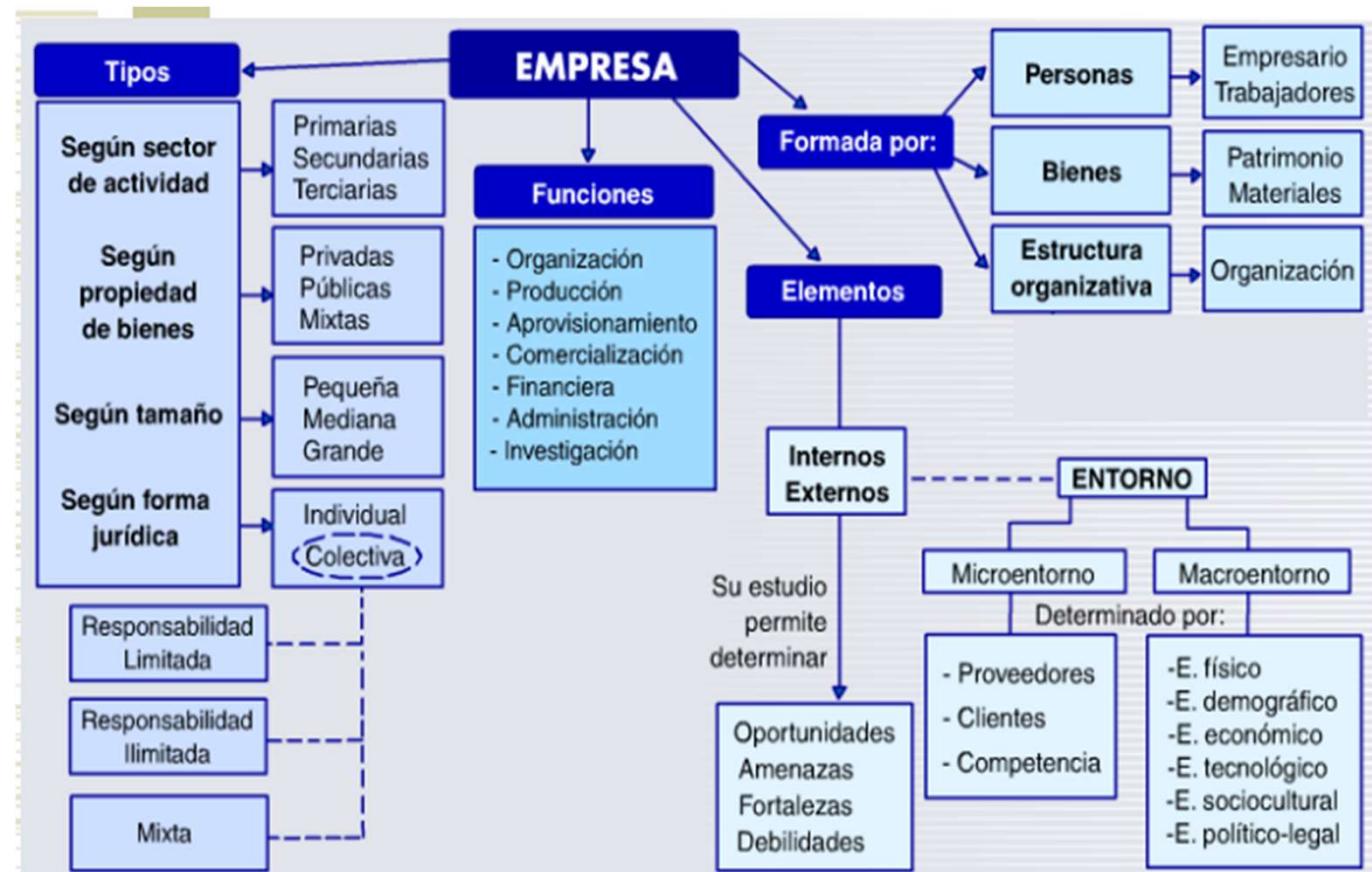
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

- La **actividad económica** de los individuos de una sociedad **consiste en producir bienes y servicios** con el objetivo de intercambiarlos para satisfacer sus necesidades.

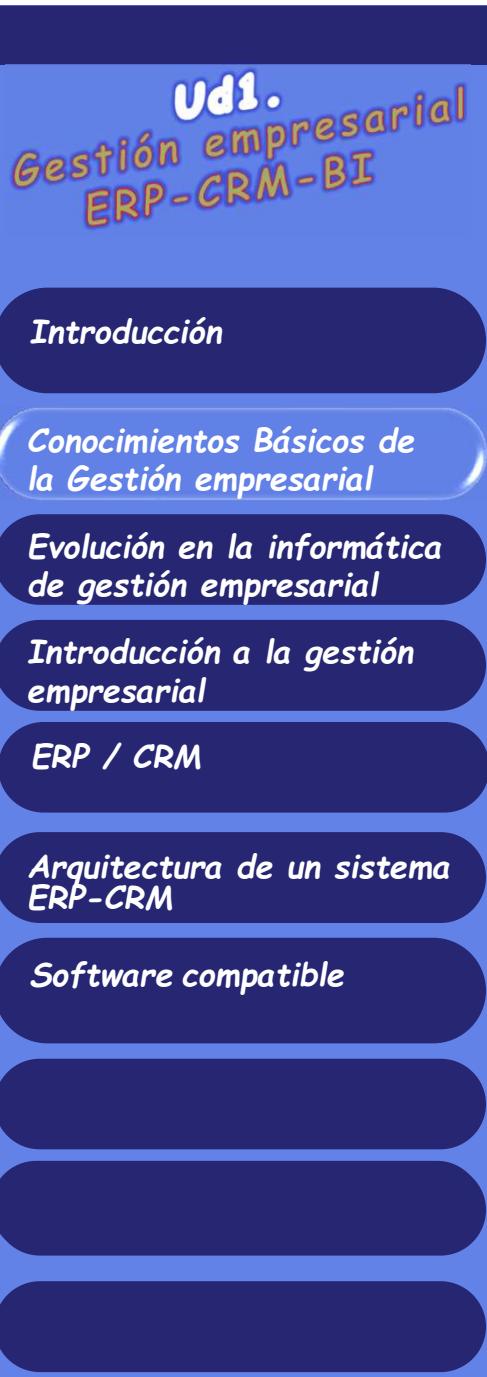
Empresa = actividad económica



Bienes

Servicios

- Esta actividad económica se realiza a través de las **empresas**. La comercialización es una función esencial de las empresas, ya que no serviría de nada producir bienes si no se llegaran a vender en el mercado.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Una serie de definiciones

- **Empresa** es un conjunto de factores de producción organizados para llevar a cabo una actividad económica que satisface las necesidades de las personas con el objetivo de conseguir un beneficio.
- **Actividad económica** es la producción y distribución de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades de los miembros de una sociedad.
- **El mercado es** el espacio o ámbito (no necesariamente físico) donde confluyen compradores, que quieren adquirir un bien o un servicio, y vendedores, que ofrecen bienes y servicios para hacer intercambios a través de un medio de pago reconocido por ambos.

- **Bienes:** Son elementos materiales que satisfacen necesidades o deseos de las personas y de las empresas, por ejemplo, una bicicleta.
- **Servicios:** Son actividades u operaciones intangibles destinadas a satisfacer necesidades o deseos, por ejemplo, un masaje.

El **objetivo de cualquier empresa** es conseguir que los consumidores elijan y compren su producto, de entre todos los que se pueden encontrar en el mercado.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

La empresa

**La clasificación
de empresas**



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas

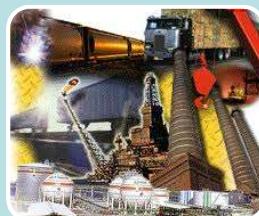
Según su actividad

Los tres grandes sectores en que se divide la actividad económica:



Sector primario:

Empresas que realizan actividades referentes a los **recursos naturales, extracción de materias primas, explotación agrícola, ganadera...etc.**



Sector secundario:

- Empresas transformadoras, elaboración de **productos a partir de materia primas**, en las que hay un proceso productivo, empresas metalúrgicas, textil...etc.



Sector terciario:

- Actividades de prestación de servicios, **empresas comerciales**; es decir, venta de artículos sin transformación alguna, asesorías, agencias de viajes...etc.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas

Según su tamaño

DIMENSIÓN	NÚMERO DE TRABAJADORES	VOLUMEN ANUAL DE FACTURACIÓN	TOTAL ACTIVO
Microempresas	0-9	≤ 2 mill. de euros	≤ 2 mill. de euros
Pequeñas empresas	10-49	≤ 10 mill. de euros	≤ 10 mill. de euros
Medianas empresas	50-249	≤ 50 mill. de euros	≤ 43 mill. de euros
Grandes empresas	Más de 250	> 50 mill. de euros	> 43 mill. de euros

PYME

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas
según el Ámbito de Actuación



Empresas locales

Aquellas que desarrollan su actividad en **una localidad concreta**.



Empresas regionales

Aquellas que desarrollan su actividad principal en varias localidades o provincias de **una región**.



Empresas nacionales:

Aquellas que desarrollan su actividad principalmente en **un país**.



Empresas internacionales:

Aquellas que operan en **un país**, pero a su vez **exportan su producción fuera de él**.



•Empresas multinacionales:

•Aquellas que tienen **filiales** en otros **países**.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas según la Titularidad del Capital



Empresas privadas:

Aquellas en las que **la mayoría del capital es de iniciativa privada, de personas físicas o jurídicas.**



Empresas públicas:

Aquellas en las que **el capital es propiedad del estado o de cualquier entidad de carácter público.** Aunque el estado no posea la totalidad del capital, se considerarán públicas si éste interviene en la dirección de la misma, por ejemplo, RENFE o Correos.



Empresas mixtas:

Aquellas cuyo **capital está compartido entre el estado y los particulares**, por ejemplo, Altadis.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas

según Finalidad de los Beneficios



Empresas con ánimo de lucro:
aquellas cuyos **beneficios** revertan en sus propietarios



Empresas sin ánimo de lucro:
aquellas cuyos **beneficios** se destinan a fines sociales o
de crecimiento, nunca a sus propietarios y siempre está
recogido en sus estatutos sociales.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Clasificación de las empresas según su actividad comercial

- **Las empresas industriales:** se caracterizan porque a través de la **adquisición de unas materias primas y su transformación**, obtienen un producto final.
- **Las empresas comerciales:** son las que **adquieren bienes o mercancías para venderlas posteriormente**. Las podemos clasificar en:



Mayoristas:

venden sus productos a **otras empresas comerciales**, las que los adquieren para volverlos a vender.



Minoristas:

venden la mayoría de sus productos al **consumidor final**.



Comisionistas:

se encargan de **vender** productos **a cambio de una comisión**.



Las empresas de servicios:

son las que se caracterizan por la **venta de servicios**, bien sean profesionales o de cualquier otro tipo.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Formados por:

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

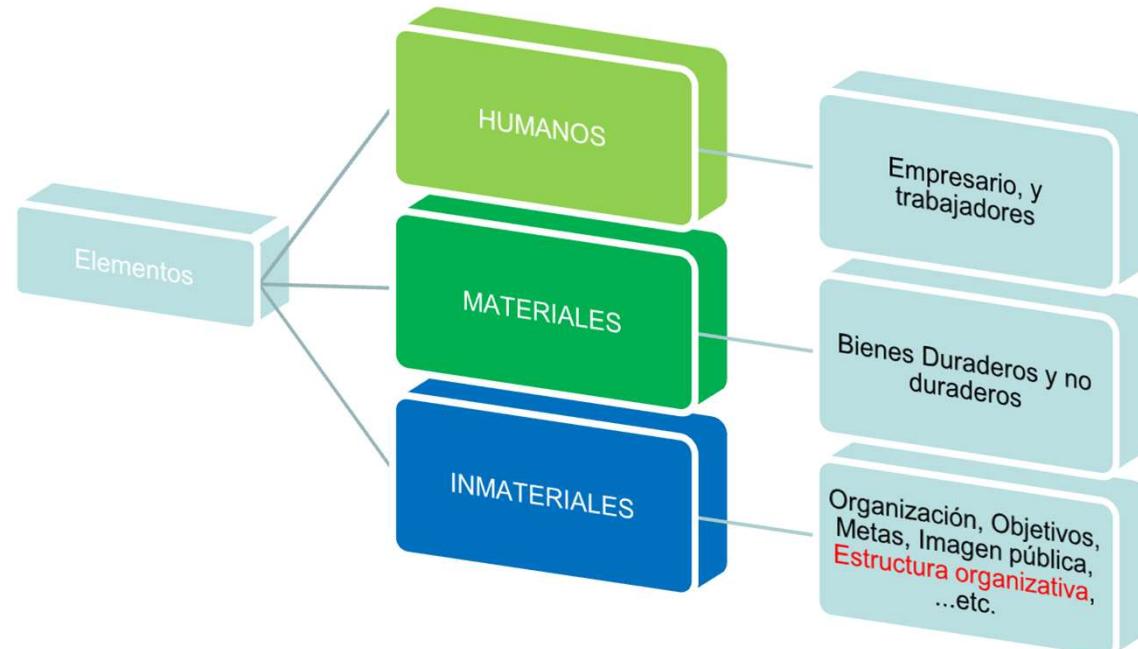
*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Formados por:

ECONFINADOS

RECURSOS HUMANOS (RR.HH)

PROPIETARIOS

Son los dueños de la empresa y aportan el capital para su creación.

DIRECTIVOS

Son los empresarios, o sea, las personas que gestionan la empresa.

EMPLEADOS

Son aquellos que aportan su trabajo a cambio de un salario.

ECONFINADOS

ELEMENTOS TANGIBLES E INTANGIBLES

Patrimonio

Elementos tangibles e intangibles que permanecen en la empresa durante más de un ejercicio económico (mobiliario, software, etc.).

Materiales

Elementos que permanecen en la empresa durante menos de un año o ejercicio económico (existencias, material de oficina, dinero, etc.).

ECONFINADOS

OTROS ELEMENTOS INMATERIALES

ORGANIZACIÓN

Relaciones formales e informales, estructura organizativa, etc.

CULTURA

Creencias y valores que definen a una empresa.

IMAGEN

Es la percepción del entorno de la empresa sobre sí misma.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Elementos Internos:** Factores inherentes a la propia empresa que nos permiten establecer sus puntos fuertes y débiles. Se identifican con las distintas áreas funcionales.
- **Elementos Externos:** Todo lo que rodea a la empresa e influye en su funcionamiento.
- **Entorno de la empresa:**



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

EL ENTORNO GENERAL (ANÁLISIS PEST)

POLÍTICO

LEGAL

ECONFINADOS

P

Medidas y leyes que adopta el gobierno de un país y afectan al desarrollo empresarial: **política fiscal, burocracia necesaria para la creación de empresas, etc.**

ECONÓMICO

ECONFINADOS

E

Hay que tener muy presente el **desarrollo económico** del país, lo **industrializada** que está el área donde nos localizamos, la **red financiera** existente, etc.

SOCIAL

ECONFINADOS

S

La empresa debe conocer los **valores** de la sociedad a la que se va a dirigir, **creencias, hábitos de consumo, participación de la mujer en el mercado laboral, etc.**

TECNOLÓGICO

ECONFINADOS

T

Es importante contar con la mejor y más actual tecnología a nuestro alrededor, lo cual aumentará nuestras opciones de ser más innovadores y, por tanto, **eficientes**.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa



EL ENTORNO ESPECÍFICO (5 FUERZAS DE PORTER)

FUERZA DE PROVEEDORES

Las empresas deben conocer las características de todos sus **proveedores comerciales o financieros**: plazos de entrega, poder de negociación, etc.

FUERZA DE CLIENTES

Es muy importante **conocer a nuestros clientes** para planificar nuestras estrategias ante ellos: sus gustos, necesidades, demanda estimada, etc.

COMPETIDORES ACTUALES

Los competidores lucharán por quitarnos cuota de mercado, ya que al ofrecer un producto igual o similar al nuestro, siendo así una amenaza.

COMPETENCIA FUTURA

Habrá que analizar la existencia de **barreras de entrada al mercado**: ventaja en costes, producto diferenciado, alto nivel de inversión inicial, etc.

PRODUCTOS SUSTITUTIVOS

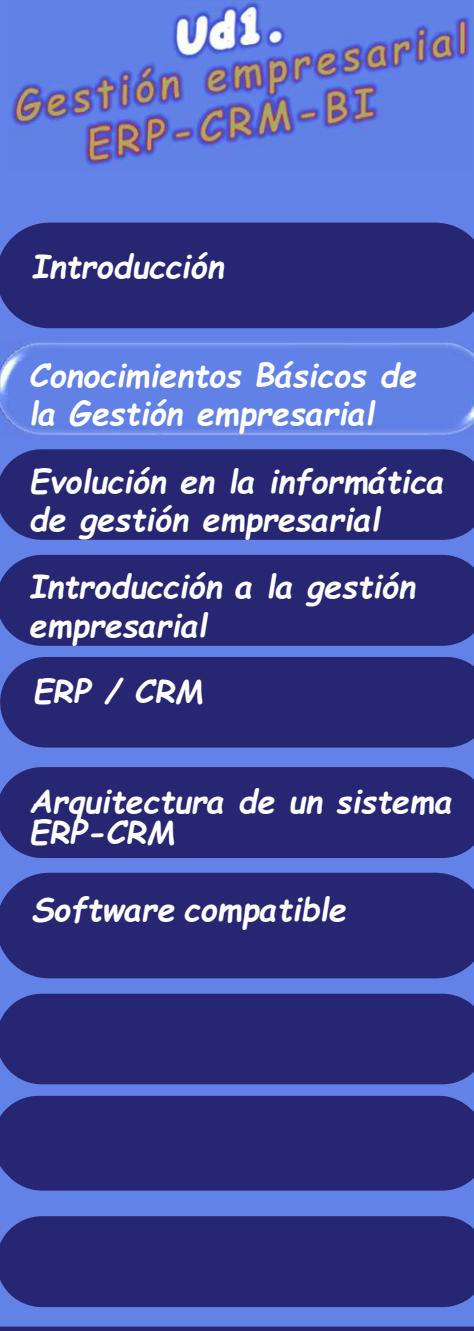
La empresa debe estar atenta por si aparecen **nuevos productos o servicios** en el mercado que puedan provocar una disminución en las ventas.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Micro entorno:** Entorno específico de una empresa en particular **formado por los elementos que tienen una influencia directa en el proceso de intercambio que mantiene la empresa y su entorno.** Elementos:
 - **Proveedores:** Abastecen de productos o servicios necesarios para realizar la actividad.
 - **Clientes:** Compran o hacen uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.
 - **Competencia:** Rivalidad entre empresas que realizan la misma actividad.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

- **Macroentorno:** Entorno general que rodea a la empresa y que es común a las empresas de un determinado país y/o sector. Se consideran seis dimensiones:



- **Entorno natural o físico:** Recursos naturales empleados, condiciones climáticas y las características geográficas donde la empresa desarrolla su actividad.
- **Entorno económico:** Conjunto de factores y tendencias que determinan y condicionan la capacidad de compra en el mercado: **nivel de renta, impuesto**, nivel de precios, etc.
- **Entorno demográfico:** Tamaño de la población, densidad, edad, sexo, movimientos migratorios, etc.
- **Entorno político-legal:** Conjunto de **normas, reglamentos y leyes** que definen el marco en el que las personas y organizaciones realizan sus actividades.
- **Entorno tecnológico:** El **desarrollo tecnológico** es uno de los factores claves para la introducción de nuevos productos y procesos en los mercados.
- **Entorno socio-cultural:** Factores culturales y sociales que intervienen que afectan a las personas que forman el mercado: **Normas, creencias y valores culturales**.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

Funciones de la empresas

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ESTRUCTURA DE UNA EMPRESA QUE DESARROLLA TODAS LAS FUNCIONES



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
*Gestión empresarial
ERP-CRM-BI*

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serian la áreas funcionales de la empresas

- **Organización:** Responsable de la estructura organizativa de la empresa.
- **Producción:** Fabrica bienes finales para su venta.
- **Aprovisionamiento:** Decide qué necesita para la fabricación, cuánto fabricar, cómo almacenar, etc.
- **Comercialización:** Venta y distribución del producto.
- **Financiera:**
 - Financiación: Captación de recursos para la producción al menor coste posible.
 - Inversión: Gestión de los recursos financieros para maximizar los beneficios.
- **I+D:** Estudios/investigaciones para realizar mejoras.
- **Administración:** Coordinación de los factores humanos.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serian la áreas funcionales de la empresas



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serian la áreas funcionales de la empresas

Dependiendo del tamaño que tenga cada empresa, algunas cuentan con otros departamentos como los siguientes:



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

FUNCIONES

Estas serian la áreas funcionales de la empresas

- **Innovación:** En esta área se **originan nuevas ideas de productos**, así como la mejora en las prácticas y procesos tanto de producción como de comercialización.
- **Tecnología:** En este departamento se **desarrolla el hardware y el software** que brinde el soporte técnico que se usará para el **manejo de datos e información**. Ayuda a que los procesos de producción y comercialización se vuelvan más eficientes.
- **Servicio al cliente:** Busca atender y servir de mejor forma a los **clientes de la empresa**, con el fin de mantener la **fidelidad de los clientes**. Dando respuesta rápida a los requerimientos de los clientes como pueden ser reclamos, quejas, inquietudes, entre algunos que podemos mencionar.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

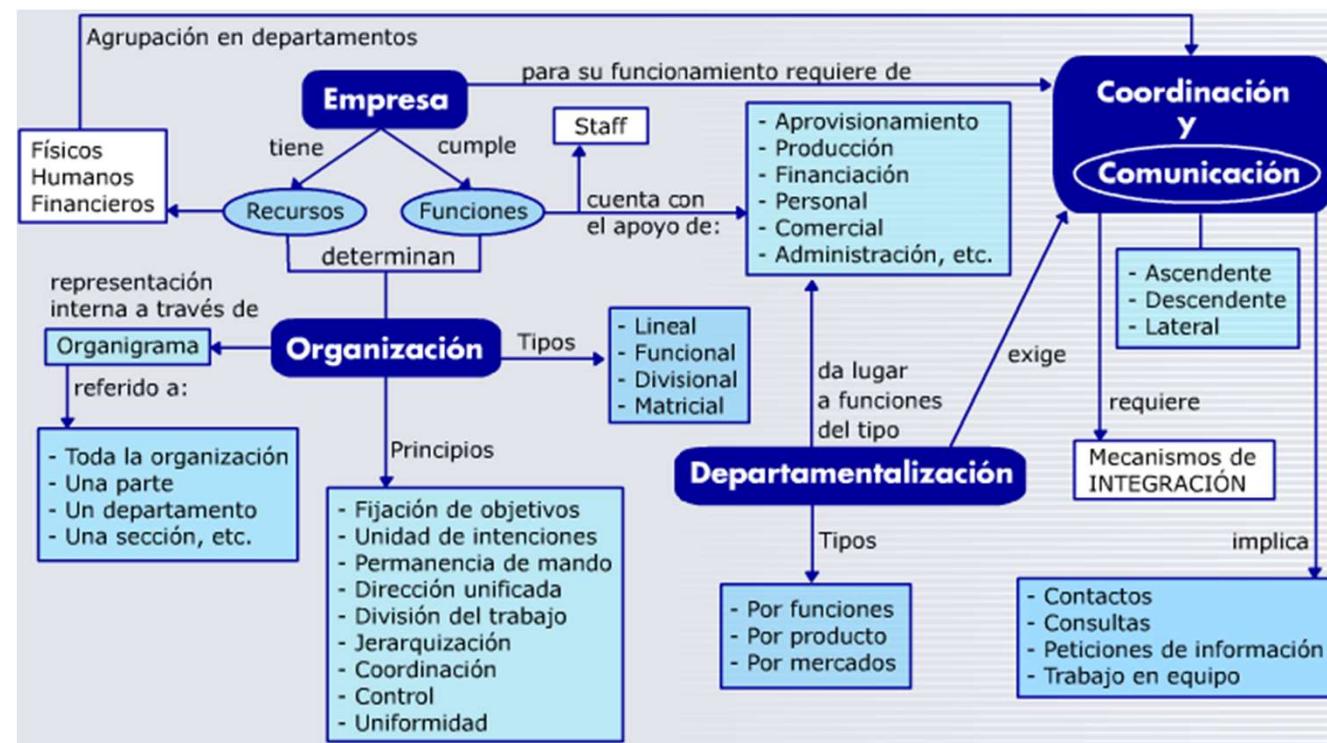
Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa ORGANIZACIÓN de la empresa

- **Toda empresa, para alcanzar sus objetivos, necesita dotarse de una organización.** Así, una empresa requiere de unos medios físicos, humanos y financieros que, combinados de forma adecuada, permitan alcanzar los fines fijados por la empresa.
- Interactividad entre subsistemas.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

Se tiene que definir los distintos principios que rigen la organización,
Como son:

- **Fijación de objetivos:** la empresa debe tener claro qué es lo que quiere conseguir.
- **Unidad de intenciones:** todas las **actividades** deben estar **orientadas** hacia los objetivos propuestos.
- **Permanencia en el mando:** debe existir siempre una **autoridad visible**.
- **Dirección unificada:** cada miembro de la empresa debe recibir órdenes de un único superior.
- **Diferenciación de funciones:** cada miembro de la empresa posee una serie de funciones.
- **División del trabajo:** cada persona se especializa en aquello que posea mejores aptitudes y habilidades.
- **Jerarquización:** los miembros de la empresa deben tener claro quiénes son las personas que pueden “mandar” y las que tienen que “obedecer”.
- **Coordinación y control:** las personas que poseen personal a su cargo **son responsables de coordinarlo y controlarlo**.
- **Uniformidad de actividades:** el trabajo a realizar por un determinado miembro de la empresa debe **englobar tareas y actividades similares**.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

- La **forma de organización** de las empresas es muy diversa y **depende**, en gran medida, de su **actividad** y de sus **dimensiones**. La organización de las empresas mediante **departamentos** es una **forma de estructurar la empresa** y de **distribuir el trabajo** de manera que sea asumible y se pueda hacer de forma más o menos autónoma.

Los departamentos son agrupaciones de personas que realizan funciones y tareas de características similares y que se encargan de una actividad concreta de la empresa.

- Las empresas, para representar su organización interna utilizan los **organigramas**, es decir, gráficos que **recogen esquemáticamente la división de funciones en la empresa** con:
 - los **distintos órganos y departamentos que la componen**
 - y las **relaciones entre los mismos**.

(El organigrama es un gráfico que muestra los departamentos de la empresa, las relaciones que existen entre ellos y las líneas de mando.)

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

- Generalmente los organigramas tienen una **disposición jerárquica**, es decir, en la parte superior indican los órganos directivos, a continuación, los departamentos (al mismo nivel y coordinados entre ellos) y, a la vez, los departamentos se dividen en secciones, cada de las cuales asume unas determinadas

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



ESTRUCTURA JERÁRQUICA

Nos interesa especialmente el **departamento comercial**, que gestiona: **compras, ventas y almacén**

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACION



- Tipos de organización:
 - Organización lineal.
 - Organización funcional.
 - Organización divisional.
 - Organización matricial.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Organización lineal

- **La autoridad y responsabilidad se concentran en una sola persona:** cada persona tiene un solo jefe (unidad de mando).
- Las decisiones son tomadas por un solo gerente (encargado de distribuir las funciones), éste las comunica a un subordinado, quien a su vez también toma decisiones y las participa al siguiente nivel, y así sucesivamente hasta llegar al último nivel en una sola línea. En este caso, **no hay especialización**.
- **Este tipo de estructuras se recomienda para empresas pequeñas;** sería muy difícil concentrar toda la autoridad en un solo gerente de una empresa grande.



Representa contactos fluidos y comunicaciones entre todos los miembros de la empresa.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Organización funcional

- La organización funcional –también llamada de Taylor–, **busca reducir el mínimo de actividades o funciones**, ya sea por un gerente, supervisor o trabajador, con el fin de dividir el trabajo y conseguir la especialización.
- Normalmente encontramos a un gerente general, del cual depende un grupo de gerentes medios, cada uno con una función particular asignada. Esta clase de organización **es recomendable para organizaciones medianas o grandes**.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Organización divisional

- Cada una de las divisiones funcionan casi de forma autónoma bajo la coordinación y control de una dirección general.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

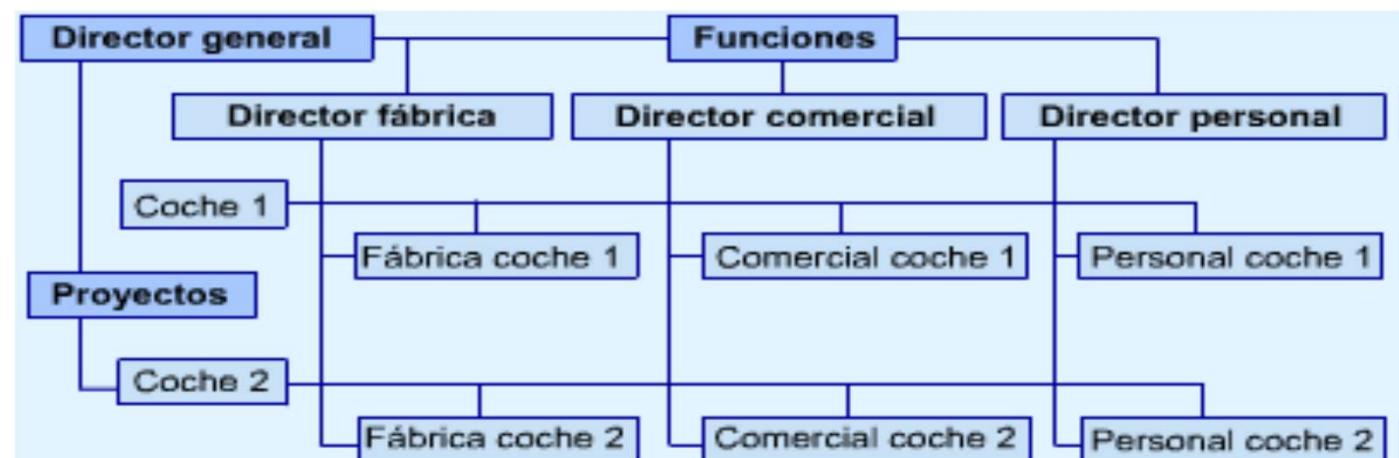
ORGANIZACIÓN de la empresa

Principios de la organización

TIPOS DE ORGANIZACIÓN

Organización matricial

- Permiten un **contacto continuo entre los miembros de los distintos departamentos**, lo que se traduce en un flujo de información que permite actuar de forma más rápida ante cualquier problema.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

- Cada una de las personas que ocupan los distintos puestos de la organización son agrupadas en departamentos, cada uno de los cuales está bajo el mando de un superior.
- Tipos de departamentos:
 - Departamentalización **por funciones**.
 - Departamentalización **por productos**.
 - Departamentalización **por áreas geográficas o mercados**.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa por funciones

- En este tipo de departamentalización **el trabajo se divide de acuerdo con las capacidades y habilidades que posee cada persona**. Por eso algunos empleados realizarán actividades relacionadas con la producción, otros con las finanzas, otros con la administración y otros con el marketing.
- Básicamente la empresa **se divide en departamentos tomando como criterio principal el tipo de tarea que se realiza en cada una de las áreas de trabajo**. Generalmente es utilizado por pequeñas y medianas empresas, porque el costo de implementarlo es bajo.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

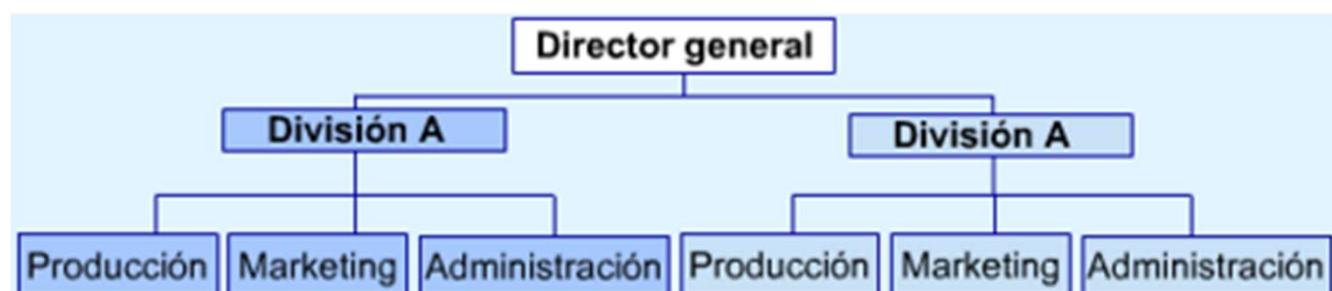
Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

por productos

- Por su parte, la departamentalización por producto **se implementa cuando los productos son un elemento muy importante para la empresa.** Cada departamento se ocupa de un producto en todas sus fases de producción y comercialización.
- Por supuesto, la división de tareas puede hacerse por producto o por la línea de producto, esta forma de departamentalización **es usada por empresas de gran tamaño que tienen muchas gamas y líneas de producto.** En este caso se justifica la especialización por producto, puesto que permite mejorar la calidad y el servicio ofrecido al cliente.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

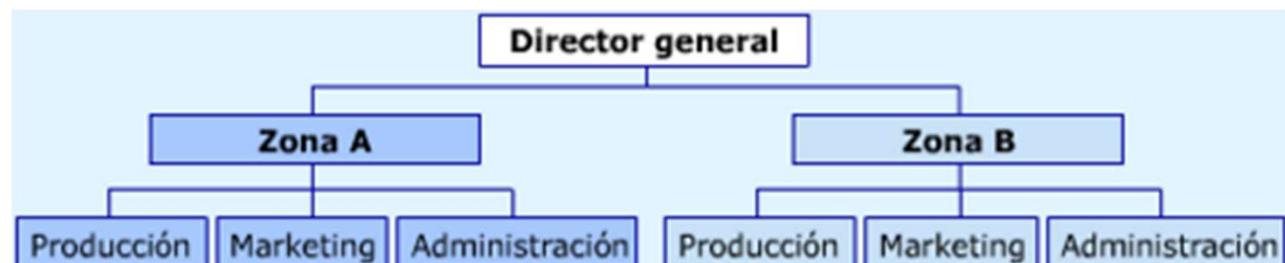
La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa
por áreas geográficas o mercados.

- Sin duda, la departamentalización por área geográfica **se utiliza cuando la empresa tiene presencia en distintos lugares, por lo que puede organizar el trabajo por regiones geográficas.** Para ello se deben conocer las necesidades y las costumbres de cada región, pero igualmente se debe tener la autoridad para tomar sus propias decisiones dentro del área asignada.



Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Departamentalización de la empresa

Departamentos tipo

- **Aprovisionamiento:** compra y almacenamiento de materias primas, control de stock.
- **Producción:** transformación de materias primas en productos.
- **Financiación:** inversión, administración y gestión de recursos financieros.
- **Personal:** contratación de personal y gestión de nóminas.
- **Administración:** archivo, contabilidad, impuestos, etc.
- **Comercialización:** gestión de ventas, publicidad, etc.

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

La empresa

Elementos que definen el funcionamiento de la empresa

ORGANIZACIÓN de la empresa

Relaciones interdepartamentales (Comunicación)

Objetivo: que en el seno de la empresa exista una comunicación fluida entre los distintos miembros que la componen así como entre los distintos departamentos.

Tipos:

- **Ascendente:** la comunicación fluye de los niveles inferiores e intermedios a la dirección general.
- **Descendente:** la comunicación fluye de la dirección a los niveles intermedios e inferiores.
- **Lateral:** comunicación entre los distintos departamentos de la empresa.

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Evolución en la informática

de

gestión empresarial



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

Un **sistema informático** está formado por todos los recursos necesarios para facilitar un tratamiento automático de la información, y que, además, permitan la comunicación de la misma. Una posible clasificación según su evolución a lo largo del tiempo puede ser:

- ✓ **Sistema de procedimiento de transacciones:** Son el nivel operacional más bajo. Soportan la rutina diaria del negocio(transacciones comerciales, económicas). Gestiona la información, es decir, almacena, modifica y recupera la información referente a las transacciones producidas en una empresa.

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

- ✓ **Sistemas de automatización de oficinas:** Aplicaciones destinadas a ayudar en el trabajo diario del administrativo de una empresa u organización. Este software está formado por procesadores de textos, hojas de cálculo, editores de presentaciones, gestores de correo electrónico, etc.
- ✓ **Sistemas de planificación de recursos:** Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema. Estos sistemas son llamados también **ERP (Enterprise Resource Planning)**, y son sistemas compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación, como son, producción, ventas, compras, logística, contabilidad, gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.
- ✓ **Sistema experto:** Es una aplicación informática capaz de solucionar un conjunto de problemas que exigen un gran conocimiento sobre un determinado tema. Imitan las actividades de un humano para resolver problemas de distinta índole emulando el comportamiento de un experto en un dominio concreto. Se puede considerar como una rama de la inteligencia artificial.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

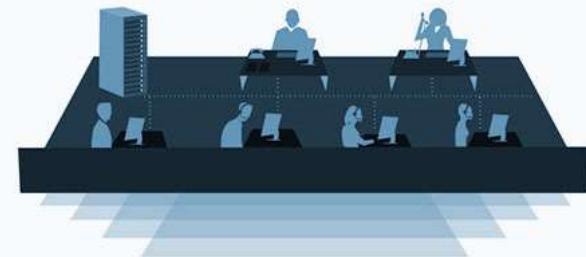
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

Desde los mainframes hasta el cloud computing

On Premise



¿Qué es el software on premise?

Es el que está instalado en los servidores o dispositivos locales (es decir: los ordenadores) de una empresa.

- Tradicionalmente, las aplicaciones ERP / CRM / BI han sido alojadas on-premise.
- Esta tipología de servicio implica, por lo tanto, que el usuario tenga un acceso físico a la información y un control directo a la configuración, uso y seguridad de sus datos. ¿Significa esto que no podrás acceder a toda esta información si no estás en el edificio de la empresa? Podrás, pero tendrás que recurrir a un acceso remoto. Lo que aumenta la seguridad del sistema, pero también implica un mayor esfuerzo.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

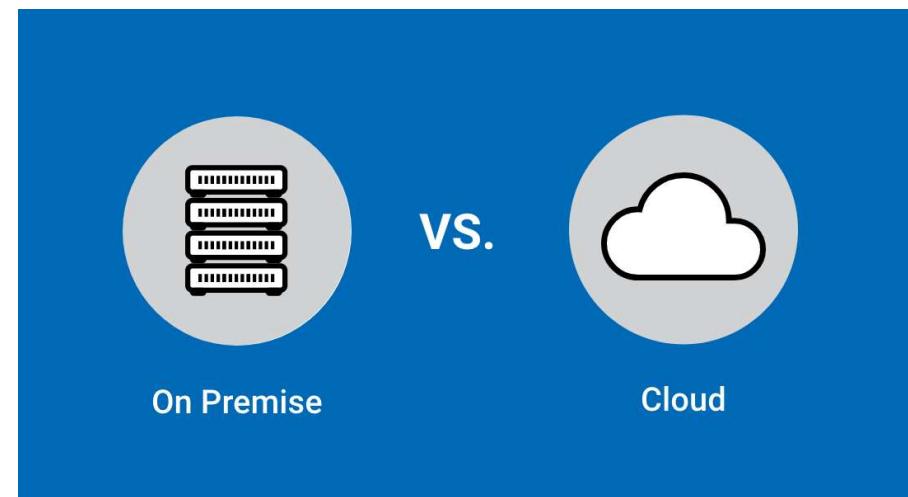
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

*Evolución en la informática de **gestión empresarial***

Desde los mainframes hasta el cloud computing

- La historia de los tipos de desarrollo de las aplicaciones de gestión empresarial ha ido ligada a la evolución que ha tenido la tecnología. En estos momentos podemos decir que estamos entrando en una nueva época: **la época de la informática en nube (cloud computing)** y con ella, varios modelos de desarrollo (IaaS, PaaS y SaaS), que se impondrán o convivirán con el modelo tradicional on-premise.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

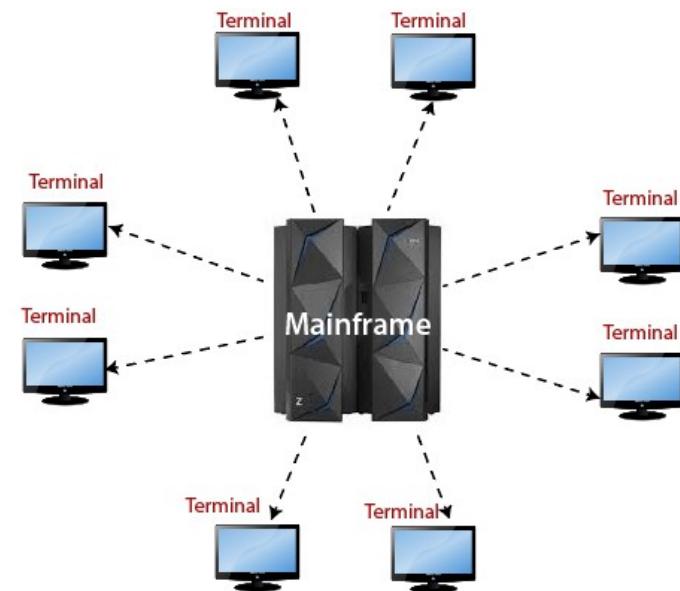
Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

Desde los mainframes hasta el cloud computing

Para saber dónde estamos nos conviene, vamos a ver los tipos de desarrollo que ha habido a lo largo de la historia:

- En la primera época (décadas de los 60 y 70), las aplicaciones residían en grandes ordenadores (Mainframes) ubicados en las dependencias de la organización y los usuarios disponían de terminales (pantallas sin memoria ni capacidad de proceso) conectadas con el ordenador central.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

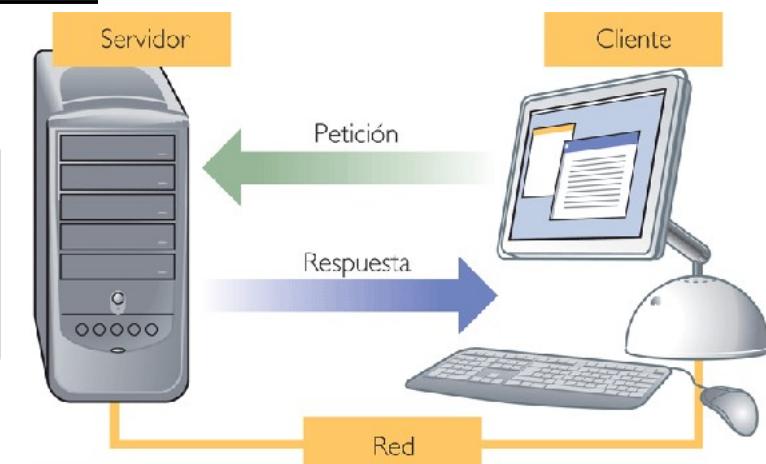
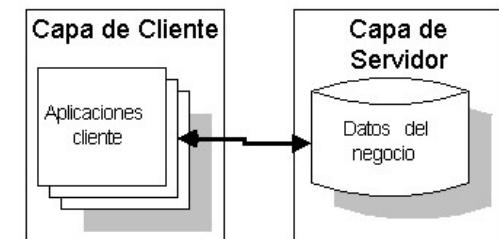
Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

Desde los mainframes hasta el cloud computing

- La segunda época llega en la década de los 80, con la **eclosión de los ordenadores personales.**

Las aplicaciones empresariales fueron adoptando la **arquitectura de dos capas (cliente-servidor)**, donde sigue existiendo el ordenador central (**servidor**) que contiene las bases de datos y donde la terminal de la anterior época queda sustituida por el **ordenador personal**, que, al disponer de memoria y capacidad de proceso, **incorpora las aplicaciones a ejecutar.**



Problema:
El mantenimiento de las aplicaciones, hay que actualizar la aplicación en todos los ordenadores personales clientes.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

Desde los mainframes hasta el cloud computing

- Por este motivo anterior , se adopta muy pronto la **arquitectura de tres capas** (presentación/Aplicación/datos).
- Consistente en que los **clientes tienen aplicaciones sencillas** (capa de Presentación), que únicamente **presentan los datos suministrados** por uno o varios servidores de aplicaciones(**capa de Aplicación**), que han **confeccionado los datos** que se sirven a los clientes a partir de los **datos suministrados** por los **servidores de datos** (**capa de datos**).



Arquitectura 3 capas

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

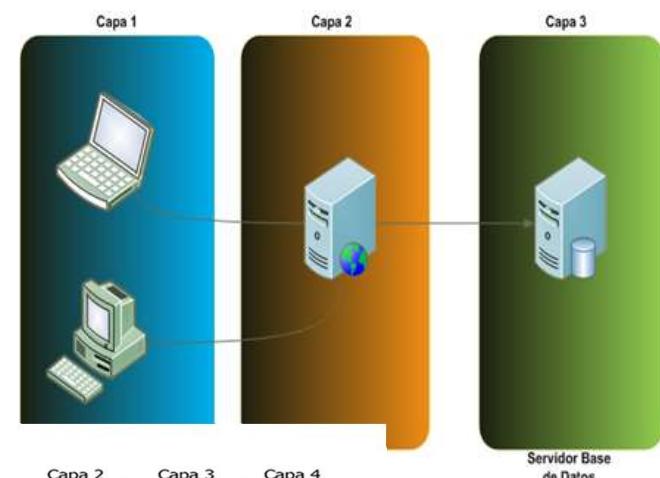
La tercera época
(década de los 90)

boom de Internet

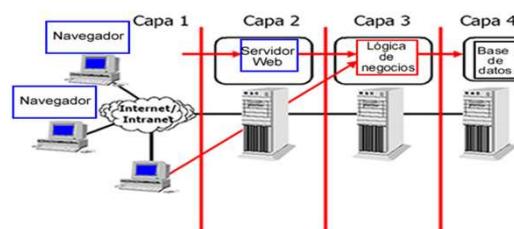
Desde los mainframes hasta

- Las aplicaciones empresariales se van acomodando a la nueva situación tecnológica y facilitan **soluciones accesibles desde los navegadores web.**
- La arquitectura de tres capas sigue siendo válida para la nueva situación. Simplemente hay que añadir un servidor web ante el (los) servidor (es) de aplicaciones, para permitir la conexión desde los navegadores.

Las aplicaciones empresariales buscan mecanismos para facilitar la conexión de los órganos de mando de las empresas desde ubicaciones remotas.



Arquitectura 3/4 capas



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

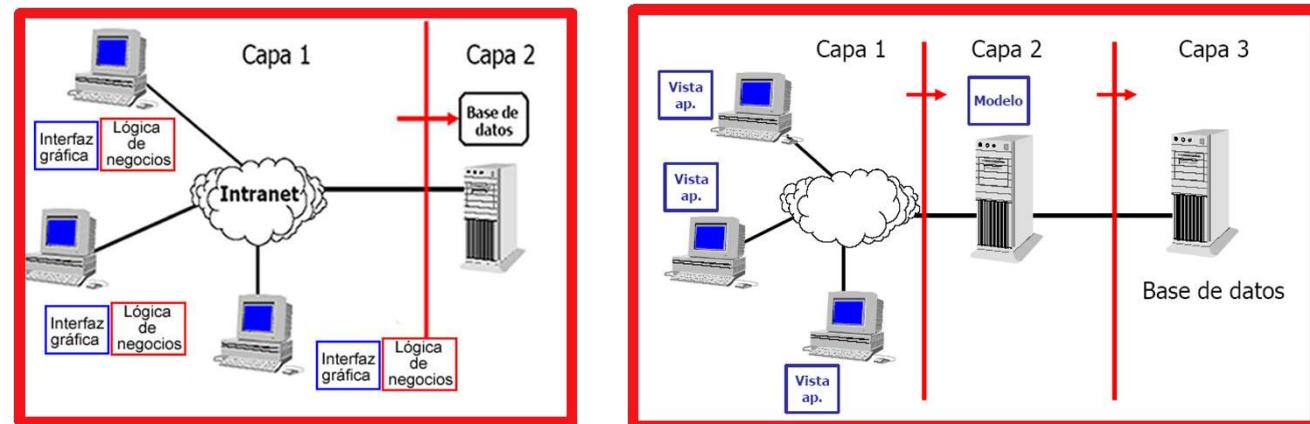
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Desde los mainframes hasta el cloud computing



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Desde los mainframes hasta el cloud computing

La cuarta época
(siglo XXI)

cloud computing

La informática en
nube

Sistema de almacenamiento y uso de recursos informáticos basado en el servicio en red, consistente en ofrecer al usuario un espacio virtual, generalmente en Internet, en el que puede disponer de las versiones más actualizadas de hardware y software.

Hay tres modelos de cloud computing:

1. Infraestructura como servicio (IaaS, de Infrastructure as a Service), en el que el usuario contrata únicamente las infraestructuras tecnológicas (capacidad de proceso, de almacenamiento y / o de comunicaciones), sobre las que instala sus plataformas (sistemas operativos) y aplicaciones. El usuario tiene el control total sobre las plataformas y aplicaciones, pero no tiene control sobre las infraestructuras.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

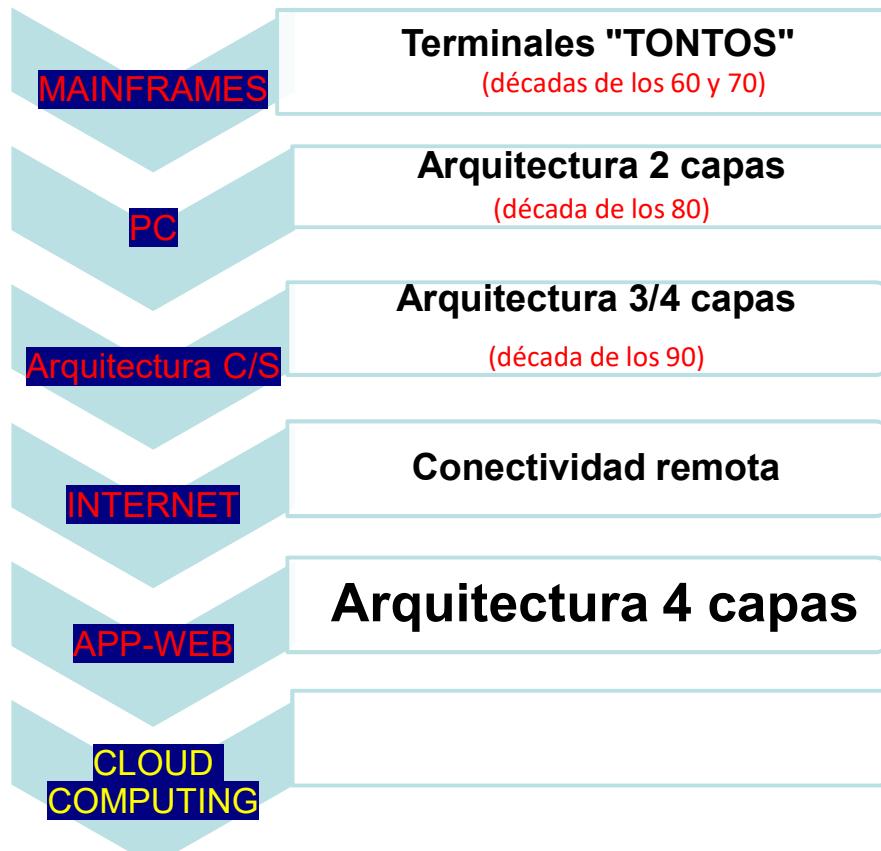
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Desde los mainframes hasta el cloud computing



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

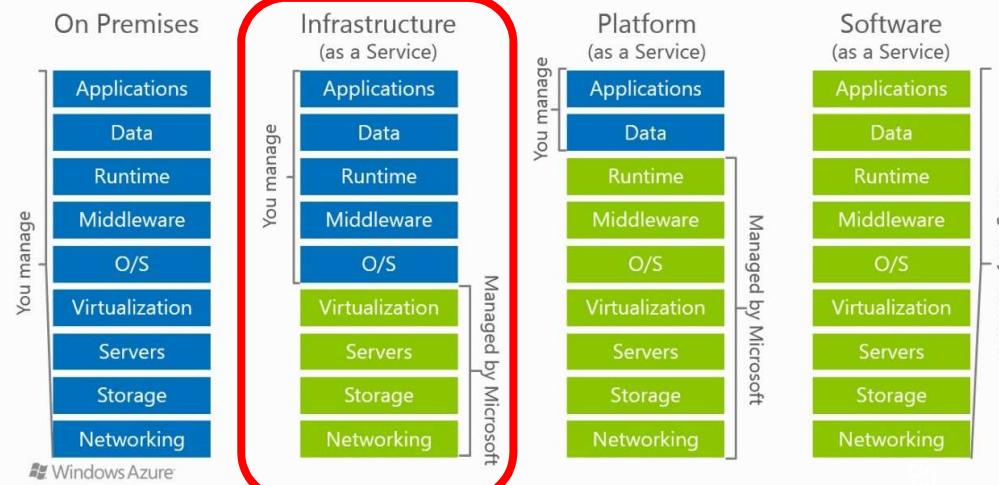
Evolución en la informática de gestión empresarial

Desde los mainframes hasta el cloud computing

Hay tres modelos de cloud computing:

1. **Infraestructura como servicio (IaaS, de Infrastructure as a Service)**, en el que el **usuario contrata únicamente las infraestructuras tecnológicas** (capacidad de proceso, de almacenamiento y / o de comunicaciones), **sobre las que instala sus plataformas (sistemas operativos) y aplicaciones**.

Cloud Models



El usuario tiene el **CONTROL TOTAL** sobre las **plataformas y aplicaciones**, pero **NO tiene control** sobre las **infraestructuras**.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

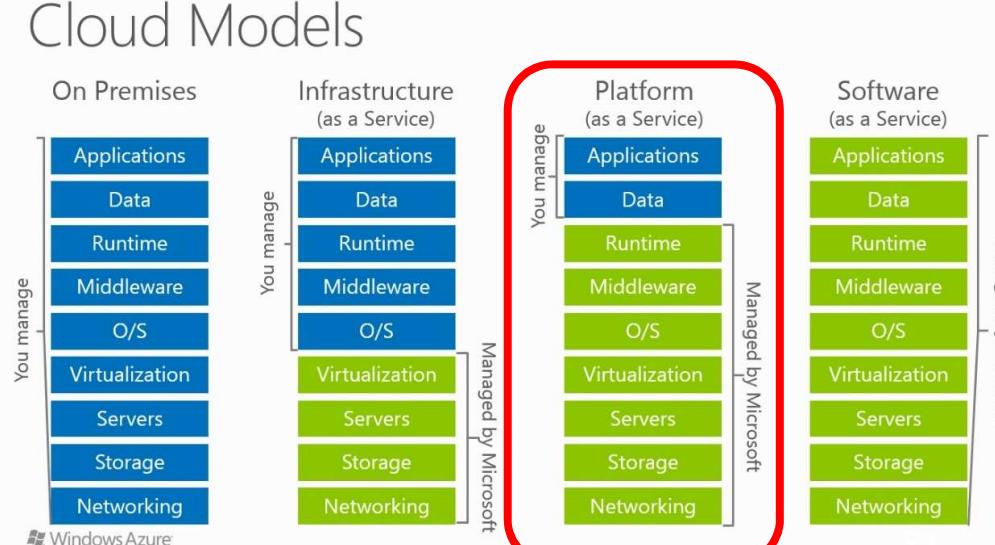
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

2. **Plataforma como servicio (PaaS)**, de Platform as a Service), en el que el usuario contrata un servicio que le permite alojar y desarrollar sus propias aplicaciones en una plataforma que dispone de herramientas de desarrollo para que el usuario pueda elaborar una solución; en este modelo, el proveedor ofrece el uso de su plataforma que a su vez se encuentra alojada en infraestructuras (de su propiedad o ajena).

Cloud Models



El usuario tiene el **CONTROL TOTAL** sobre las **aplicaciones**, pero **NO tiene control** sobre la **plataforma y infraestructuras**.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

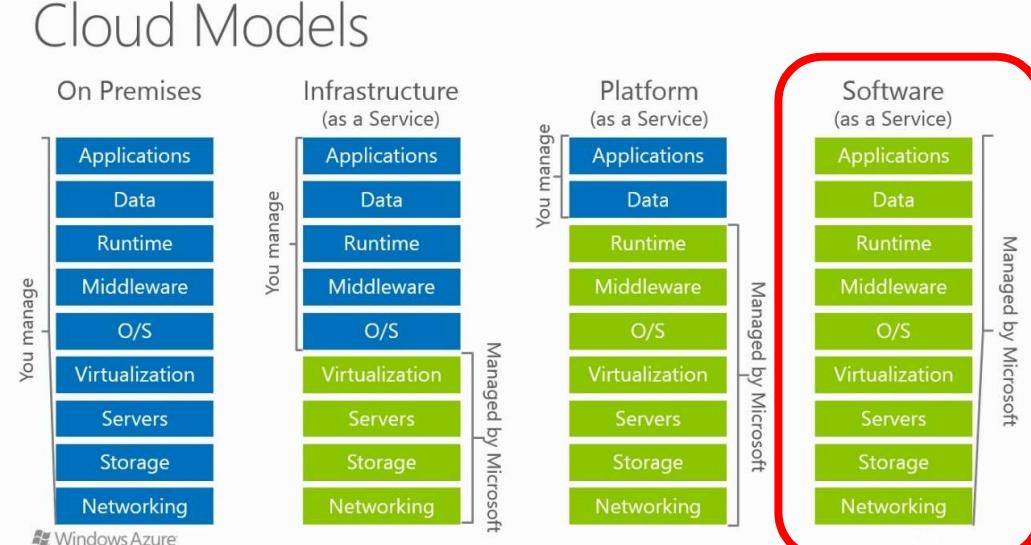
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

3. **Desde los mainframes hasta el cloud computing**
- Software como servicio (SaaS)**, de Software as a Service), en el que el usuario **contrata la utilización de unas determinadas aplicaciones**, sobre las que únicamente puede ejercer acciones de configuración y parametrización permitidas por el proveedor. **El usuario no tiene control sobre la aplicación ni sobre la plataforma ni sobre la infraestructura.**

Cloud Models



El usuario **NO** tiene control sobre la plataforma, infraestructuras ni aplicaciones

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

*Evolución en la informática de **gestión empresarial***

Cloud Computing Modelos

IaaS

Infraestructura como servicio

- Contratación de infraestructuras
- Control total SSOO y app

PaaS

Plataforma como servicio

- No control de infraestructuras
- Control total app
- Contratación de hosting y desarrollo app

SaaS

Software como servicio

- No control de infraestructuras
- No control total app
- Contratación de USO app (configuración/parametrización)

ERP/CRM/BI desde 2010 !También en PYMES!

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Cloud Computing. Modelos

SaaS

Software como servicio

- No control de infraestructuras
- No control total app
- Contratación de USO app (configuración/parametrización)

ERP/CRM/BI desde 2010 !También en PYMES!

- Los modelos IaaS y PaaS ya hace tiempo que se están utilizando (desde que el ancho de banda lo ha hecho posible) y el modelo SaaS también en aplicaciones vinculadas con Internet, como por ejemplo el correo electrónico. En cambio, hasta el año 2010, no empezaron a aparecer aplicaciones empresariales (ERP / CRM / BI) bajo el modelo SaaS.

IMPORTANTE. No debemos confundir tener una aplicación empresarial en la nube, de la que nosotros hemos adquirido licencias, pero hemos optado por tenerla instalada en Internet (modelo IaaS o PaaS) en lugar de tenerla en nuestra casa (on-premise) con contratar la utilización de una aplicación que alguien tiene alojada en la nube (modelo SaaS) y por la que no debemos adquirir ninguna licencia sino únicamente prestaciones (número de usuarios y funcionalidades).

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de **gestión empresarial**

Cloud Computing. SaaS. Beneficios

- ✓ **Integración** comprobada de los servicios en red.
- ✓ Prestación de servicios a **nivel mundial**.
- ✓ **Ninguna necesidad de inversión en hardware**.
- ✓ **Implementación rápida y sin riesgos**. La puesta en marcha sólo precisa de la configuración y parametrización permitida por el proveedor.
- ✓ **Actualizaciones automáticas** rápidas y seguras.
- ✓ **Uso eficiente de la energía**, frente a la energía requerida para el funcionamiento de una infraestructura *on-premise*.

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

*Evolución en la informática de **gestión empresarial***

- ✓ **Cloud Computing. SaaS. Inconvenientes Dependencia** de los proveedores de servicios.
- ✓ Disponibilidad de la aplicación ligada a la **disponibilidad de Internet**.
- ✓ **Miedo a sustracción o robo** de los datos "sensibles" del negocio, por no ser locales
- ✓ **Peligro de monopolios** referentes a los servicios facilitados por los proveedores.
- ✓ **Imposibilidad de personalizar la aplicación**, fuera de la configuración y parametrización permitida.
- ✓ **Actualizaciones periódicas** pueden incidir en el aprendizaje los usuarios "no tecnológicos".
- ✓ **Inseguridad** si no se utiliza HTTPS para no disminuir la velocidad de acceso.
- ✓ Posible **degradación en los servicios** del proveedor ante el aumento de clientes

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Requisitos de despliegue

Los despliegues de aplicaciones empresariales, hoy en día, pueden tener lugar bajo dos modelos:

- **on-premise** (en casa del comprador de las licencias)
- **IaaS / PaaS** (dos modalidades de informática en nube).

En cualquier caso, debemos pensar que la aplicación empresarial está desarrollada bajo la arquitectura web de tres capas y, por tanto, es necesario disponer de:

- **Servidor de Aplicaciones**
- **Servidor web**, que posiblemente compartirá hardware con el servidor de aplicaciones
- **Servidor de datos (SGBD)**, a día de hoy relacional u objeto-relacional.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

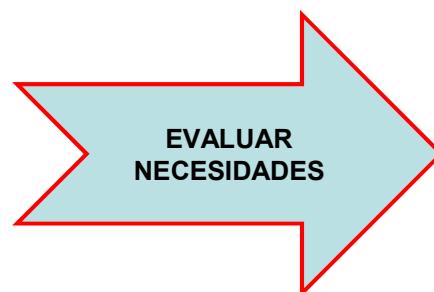
Software compatible

Evolución en la informática de gestión empresarial

Requisitos de despliegue

Para hacer frente a estas necesidades, hay que evaluar qué necesitamos y qué tenemos. Es necesario:

- Identificar los **requerimientos directos de hardware** (básicamente RAM, CPU y capacidad de disco duro) especificados por el software de gestión empresarial a instalar, teniendo en cuenta la conveniencia o no de virtualizar los servidores.
- Identificar el **SGBD** con el que puede trabajar el software a instalar.
- Identificar los **requerimientos indirectos de hardware**, a partir de los requerimientos de hardware propios del SGBD escogido.
- Identificar **mecanismos idóneos para efectuar copias de seguridad** de los datos que permitan la recuperación según las necesidades de disponibilidad de la organización.



- Requerimientos directos de HW
- SGBD → requerimientos Indirectos de HW
- Mecanismos copias de seguridad
- mecanismos de recuperación

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

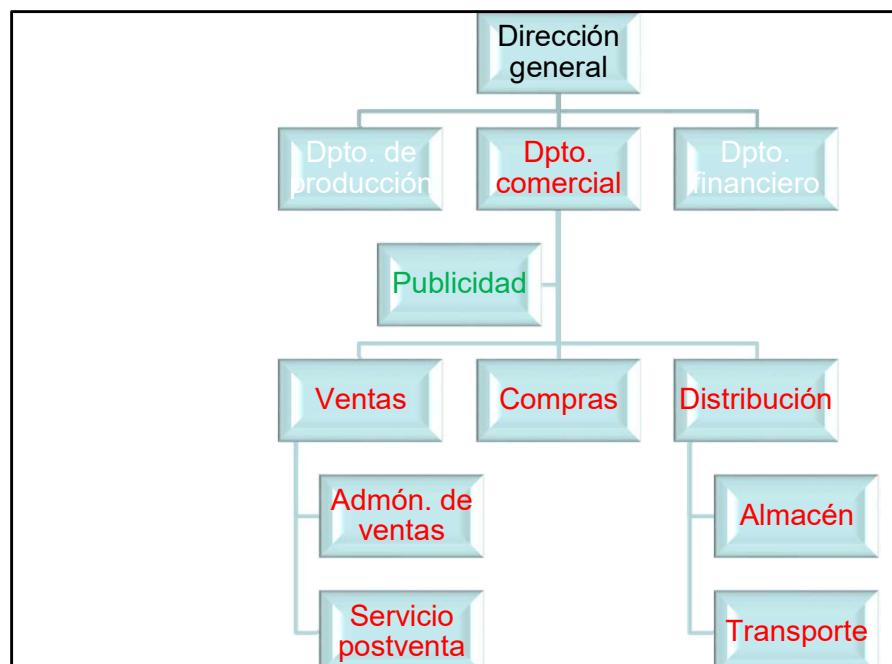
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Engloba los departamentos de compra, venta y distribución, los más relevantes dentro del proceso de compraventa, como se presenta en el siguiente ejemplo que organiza el departamento comercial de acuerdo a la función de cada departamento



Podemos observar como el departamento de **publicidad** se encuentra dentro del departamento comercial pero no al mismo nivel que sus componentes. En este esquema se encuentra externalizado.

Externalización

Externalización, outsourcing o subcontratación son palabras que definen un mismo concepto: **el hecho de recurrir a una organización externa, a fin de que desarrolle una función que se podía haber hecho en el seno de la empresa.**

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

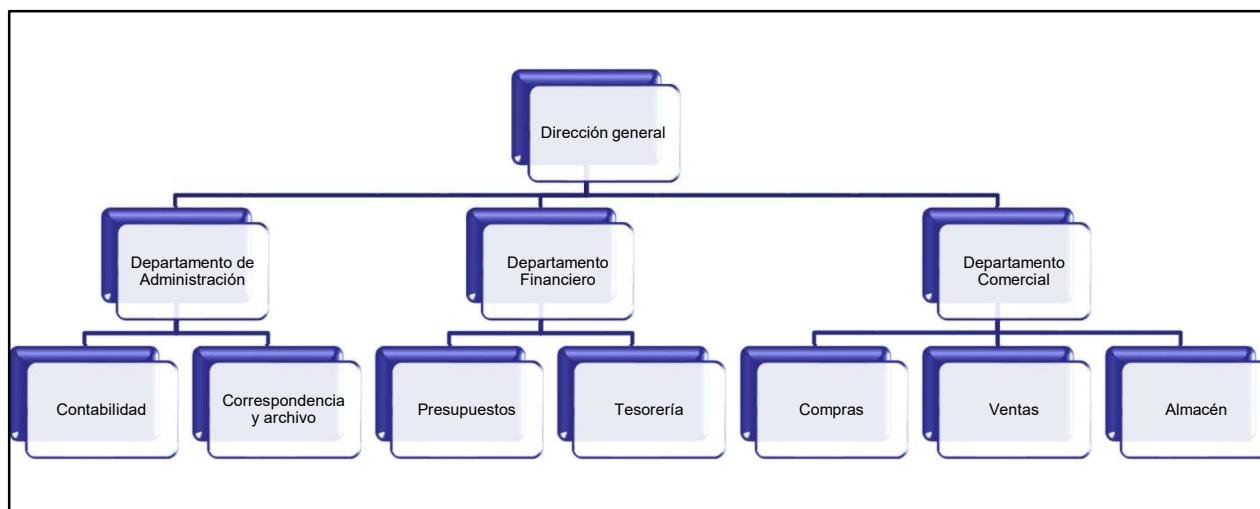
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

OPERACIONES DE COMPRAVENTA



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

OPERACIONES DE COMPRAVENTA

El conjunto de actividades relacionadas con la compraventa de mercancías da lugar a la función comercial de la empresa, que engloba las siguientes actividades:

Aprovisionamiento o abastecimiento:

Son operaciones de **adquisición de bienes y / o servicios** necesarios para llevar a cabo la actividad de la empresa.

Comercialización:

Incluye la **investigación de mercados, el desarrollo de productos, la fijación de precios, la comunicación, promoción, venta y distribución de productos y servicios.**

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

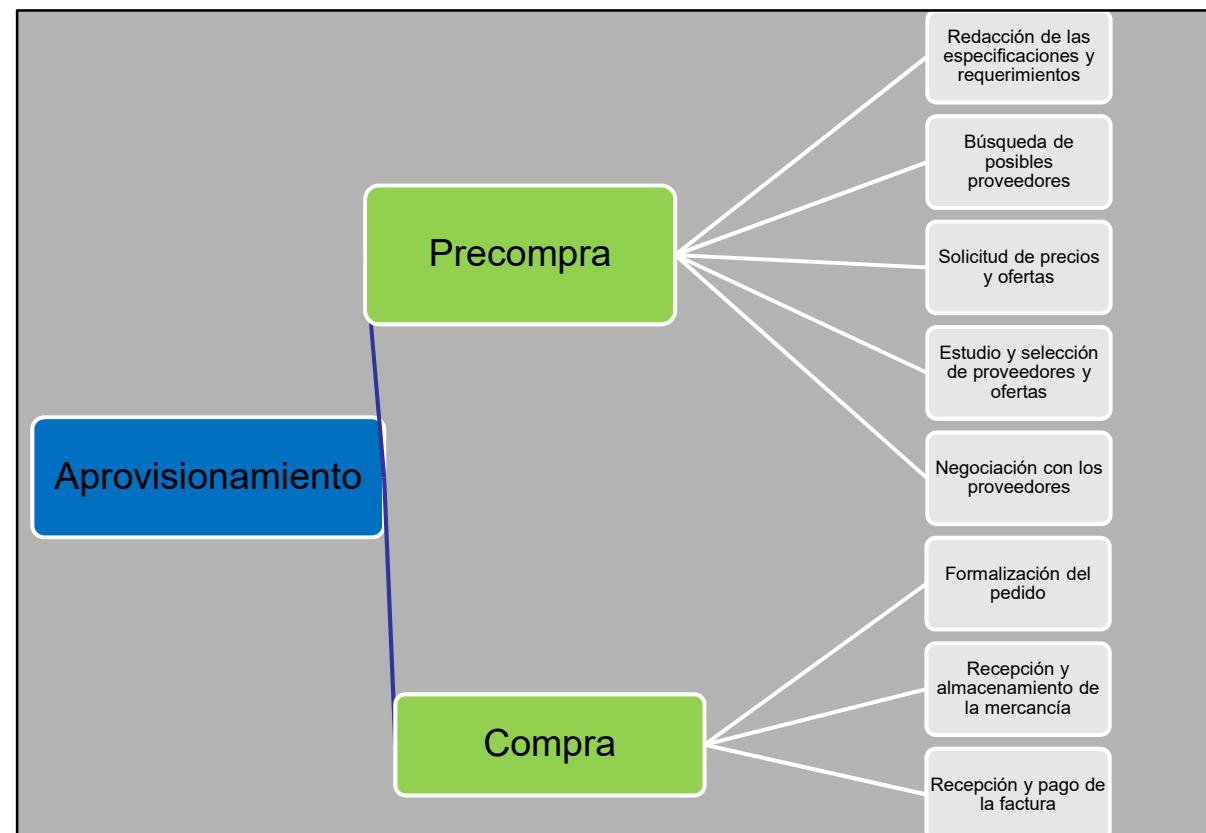
Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

OPERACIONES DE COMPRAVENTA

Aprovisionamiento o abastecimiento



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

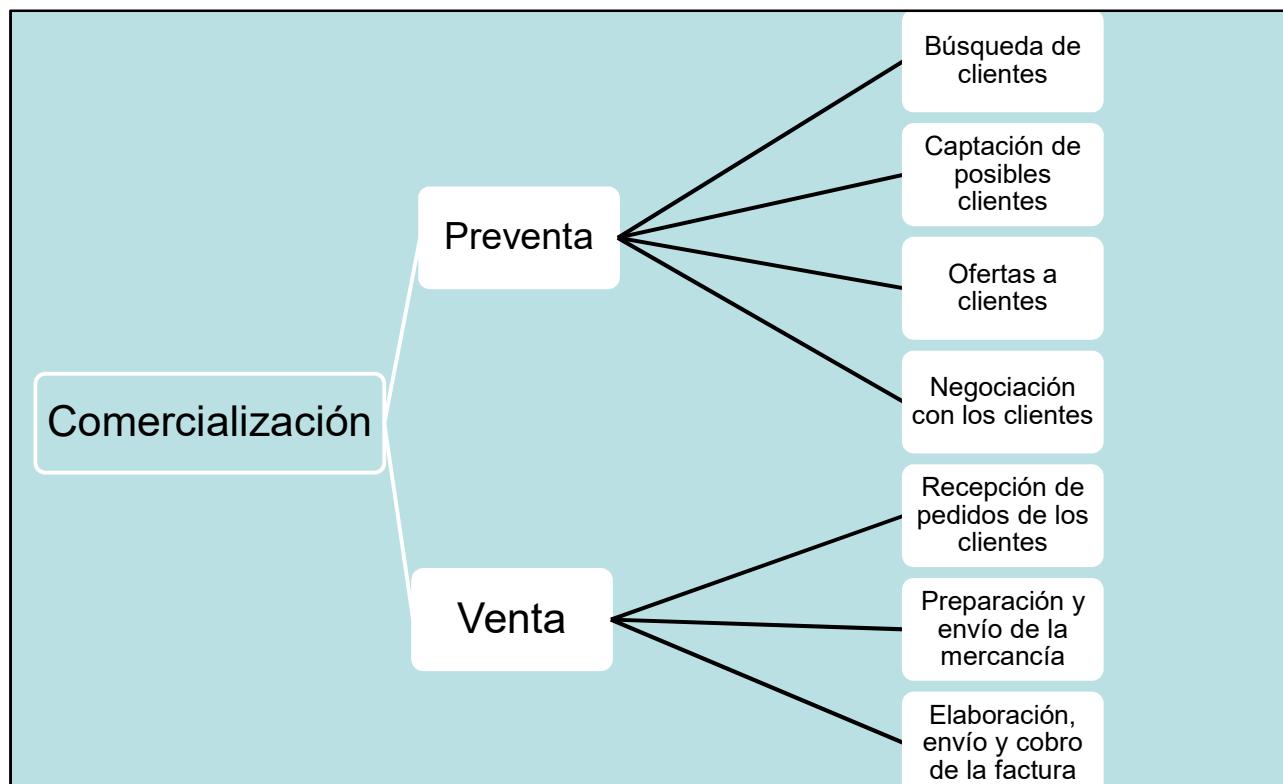
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL OPERACIONES DE COMPRAVENTA Comercialización



En la **comercialización** también se incluye el **servicio postventa**, es decir, la atención que se ofrece después de la venta a la que ha adquirido un determinado producto

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

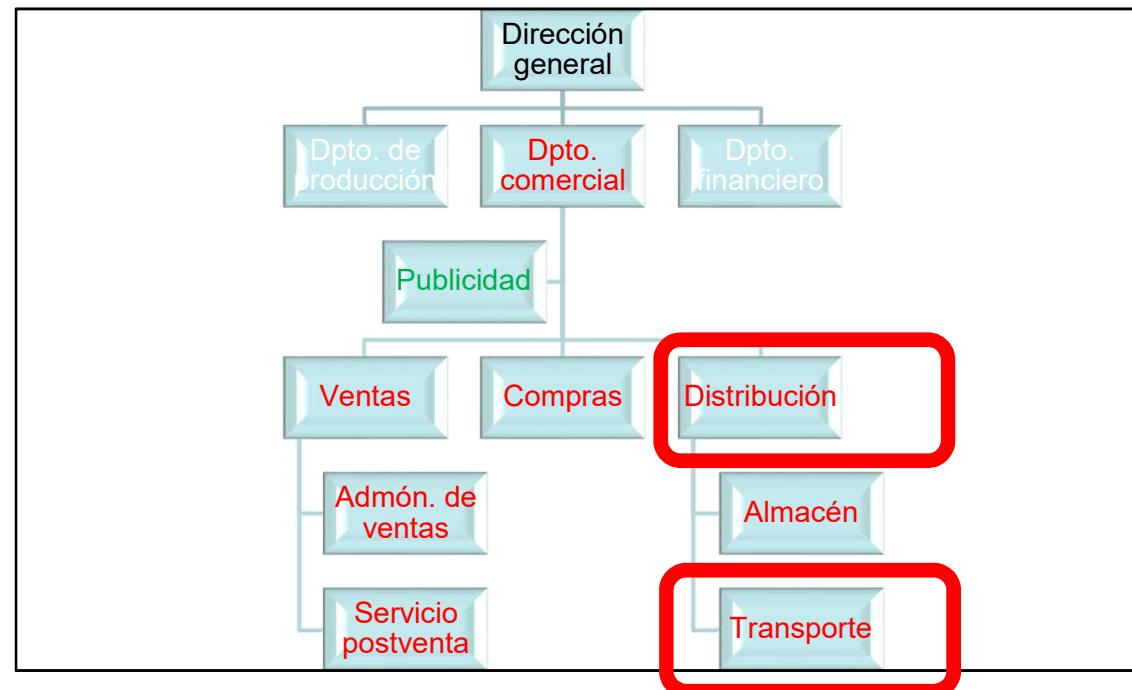
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

DISTRIBUCIÓN Y TRASNPORTE



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

DISTRIBUCIÓN Y TRASNPORTE

- La **distribución** relaciona la producción con el consumo: **haciendo llegar el producto al consumidor final** en el momento adecuado y en el lugar adecuado, ayudando y estimulando al consumidor para que lo adquiera.
- El **canal de venta** es el **camino que recorre el producto desde su salida de fábrica hasta su compra por parte del consumidor**. También se conocen como **canales de distribución**. Pueden ser más largos o más cortos en función del número de intermediarios (mayoristas o minoristas), y su objetivo es hacer llegar el producto al consumidor.
- El **transporte** de mercancías es fundamental en la actividad comercial de las empresas, porque **acerca los productos a los clientes ya sean intermediarios o consumidores finales**, los cuales posiblemente de otro modo no tendrían acceso. Se puede decir que el transporte es un aspecto, pero no el único, de la distribución de los productos. El más utilizado es el transporte por carretera. Sin embargo, es el transporte marítimo es el medio que, por su capacidad, mueve un mayor volumen de mercancías en el tráfico internacional.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

DISTRIBUCIÓN Y TRASNPORTE

- La **distribución** relaciona la producción con el consumo: **haciendo llegar el producto al consumidor final** en el momento adecuado y en el lugar adecuado, ayudando y estimulando al consumidor para que lo adquiera.
- El **canal de venta** es el **caminio que recorre el producto desde su salida de fábrica hasta su compra por parte del consumidor**. También se conocen como **canales de distribución**. Pueden ser más largos o más cortos en función del número de intermediarios (mayoristas o minoristas), y su objetivo es hacer llegar el producto al consumidor.
- El **transporte** de mercancías es fundamental en la actividad comercial de las empresas, porque **acerca los productos a los clientes ya sean intermediarios o consumidores finales**, los cuales posiblemente de otro modo no tendrían acceso. Se puede decir que el transporte es un aspecto, pero no el único, de la distribución de los productos. El más utilizado es el transporte por carretera. Sin embargo, es el transporte marítimo es el medio que, por su capacidad, mueve un mayor volumen de mercancías en el tráfico internacional.

El transporte multimodal es el que se realiza utilizando diferentes medios de transporte sin que haya ruptura de carga

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

DISTRIBUCIÓN Y TRASNPORTE

- Un aspecto relevante en la distribución es la **trazabilidad**, que **es la capacidad de realizar un seguimiento del producto desde su origen hasta su destino**. Para ello se utilizan códigos como el código EAN

Código EAN

Es un sistema de códigos de barras para facilitar la identificación de los productos, así como el control, transporte y almacenamiento. El código EAN más habitual es el de 13 dígitos o EAN 13.



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

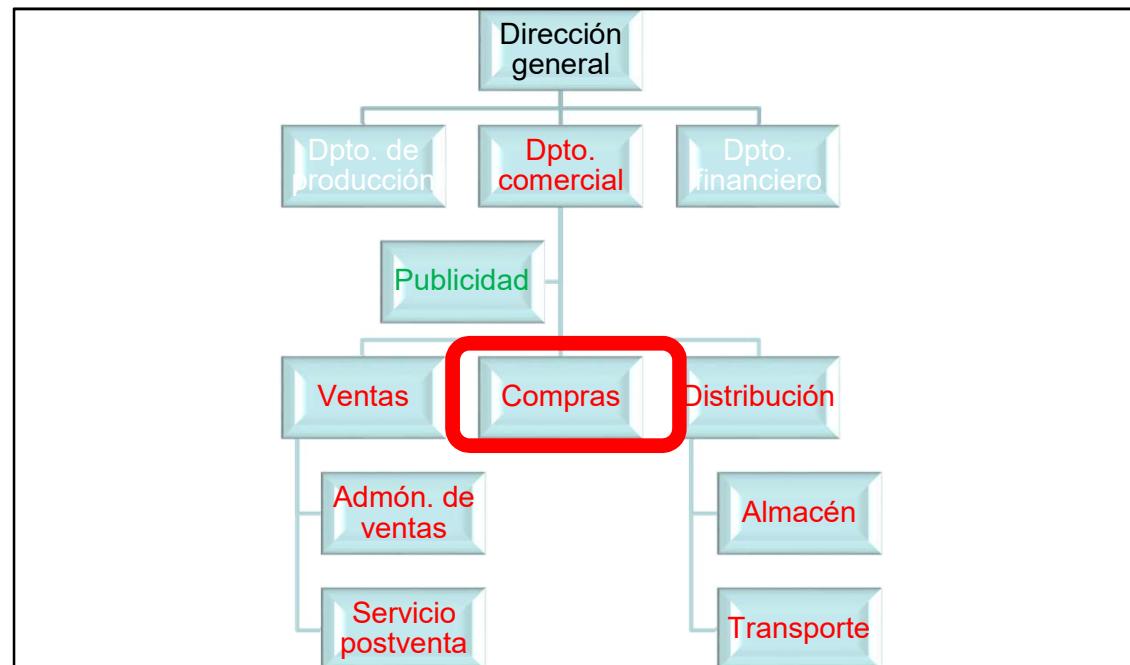
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

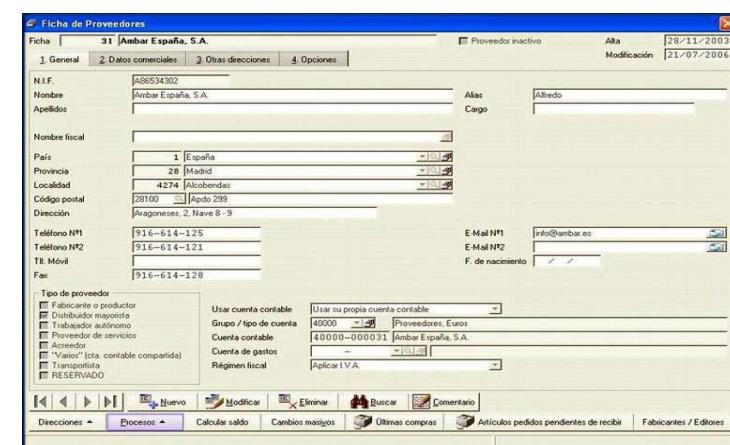
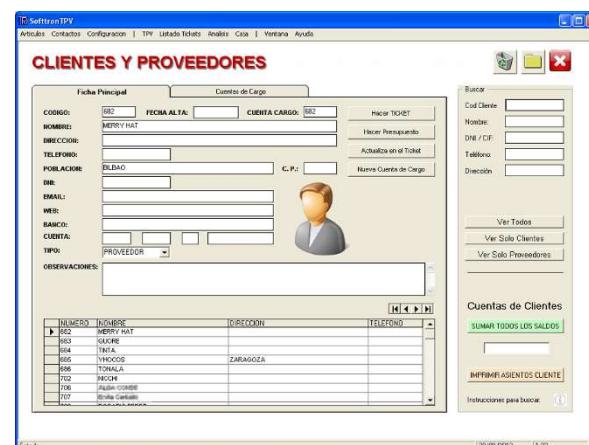
Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- El **proveedor** es la empresa o persona que suministra bienes o servicios a otro. Una de las tareas más importantes dentro del proceso de gestión de la compraventa es buscar aquellos proveedores que se adapten mejor a las necesidades de la empresa. Generalmente el departamento encargado de llevar a cabo esta función es el departamento de compras como parte del departamento comercial.
- Normalmente las empresas elaboran la **ficha individual para cada proveedor**, donde quedan reflejadas las condiciones comerciales (como los descuentos a los productos) y las características de cada proveedor.



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

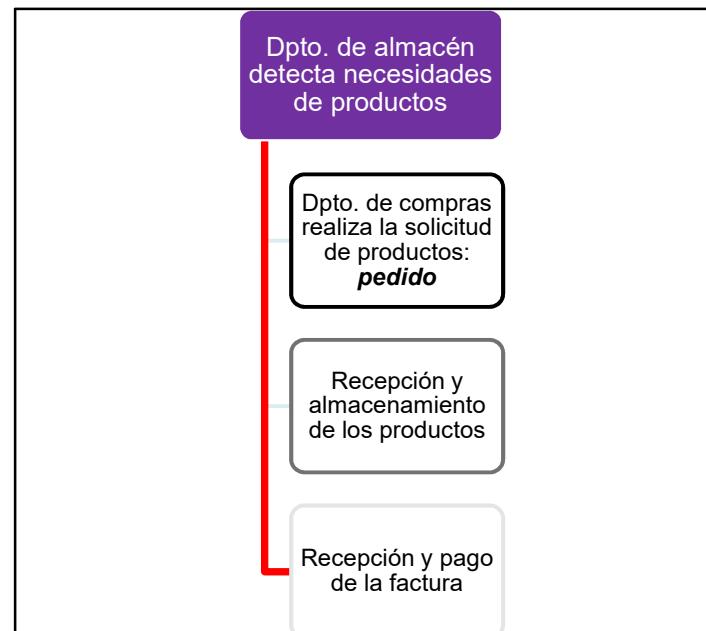
Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Una vez la empresa ha elegido aquellos productos y aquellos proveedores que mejor se ajustan a sus necesidades, está en disposición de iniciar el proceso de compra. Las **fases de ese proceso son las siguientes:**



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Mediante una solicitud de producto se inicia el **proceso de compraventa**. El documento que utiliza el comprador para efectuar una solicitud de mercancías se denomina **pedido**. En él se detallan las mercancías que el cliente solicita al proveedor, así como las condiciones de compra.

LA HOJA DE PEDIDO PODRA

TENER:

HOJA DE PEDIDO

Número de pedido

Fecha de emisión

Datos comprador:

Nombre o razón social,

Dirección

NIF

Descripción de la mercancía

Número de unidades

Precios

Condiciones de entrega:

Lugar de entrega

Fecha de entrega

Condiciones de pago

Descuentos solicitados

Medio de transporte

Agente comercial (en caso de existir)

Firma del emisor

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROVEEDORES Y DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- Una vez el pedido ha sido entregado al proveedor, el comprador debe llevar a cabo un seguimiento para controlar que la mercancía le sea enviada en la fecha prevista, en la cantidad demandada, en las condiciones acordadas, etc. Para llevar el control de los pedidos realizados la empresa confecciona una **ficha o libro registro** de pedidos emitida:

LIBRO DE REGISTRO DE PEDIDOS REALIZADOS						
Núm. Pedido	Fecha Pedido	Proveedor	Mercancía	Fecha Prevista de Llegada	Fecha de Llegada	Observaciones (incidencias)

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

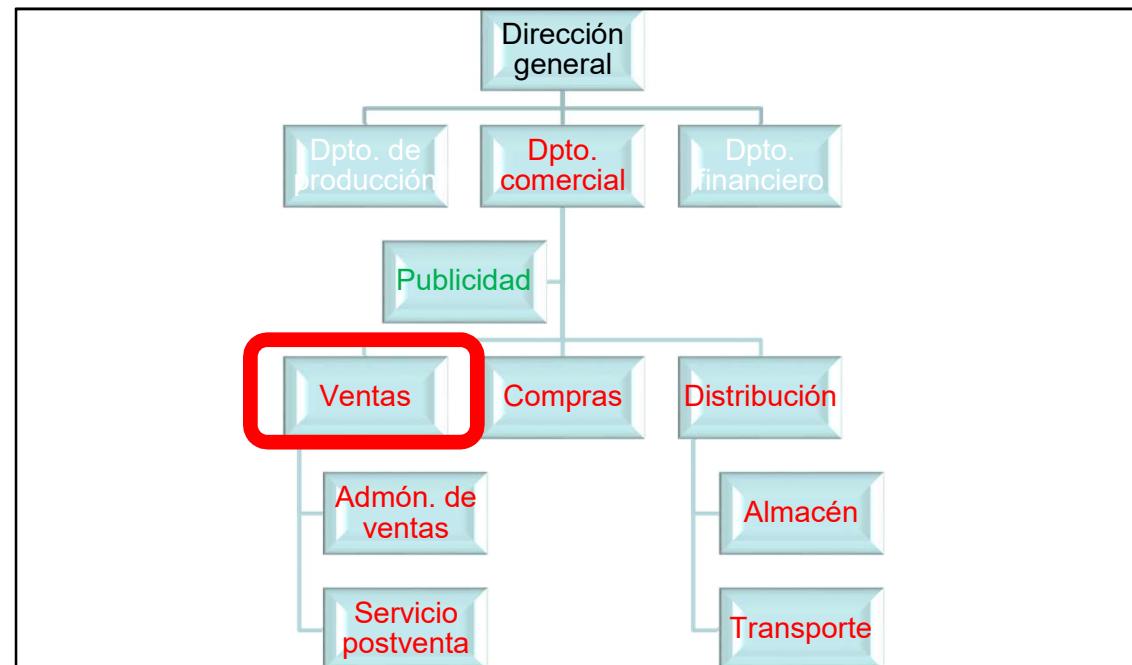
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: ALBARÁN

- Una vez que el proveedor ha recibido y aceptado el pedido debe preparar las mercancías y enviarlas al cliente junto con un documento llamado **albarán o nota de entrega**.
- El **albarán o nota de entrega** es un documento confeccionado por el proveedor donde se relacionan las mercancías entregadas. Este documento acompaña las mercancías y acredita su entrega.
- Tiene una triple finalidad:
 - Justifica la salida de mercancías del almacén del vendedor.
 - Una vez firmado por el comprador acredita la entrega de las mercancías.
 - Sirve de base para confeccionar la factura.

No hay un modelo oficial de albarán o nota de entrega, sino que cada empresa diseñará su propio modelo de acuerdo con sus necesidades. Sin embargo, los datos que deben figurar en cualquier albarán o nota de entrega son los siguientes:

ALBARÁN
Número de albarán
Lugar y fecha de emisión
Datos comprador /vendedor
Identificación del pedido
Origen del albarán
Descripción mercancía
Cantidad
Lugar y condiciones de entrega
Medio de transporte

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN

EMPRESA DE TRANSPORTE

Nombre	Dirección:	Datos del cliente	
		Nombre:
Población:		Dirección:
C. Postal:	Provincia:	Población:
CIF / NIF:		Provincia:
Tef. Fijo:		CIF / NIF:
Tef. Móvil		E-mail:	
Fax.		Fecha de Emisión	Nº de Albarán
E-mail:			

Referencia	Descripción	Unidades	Precio Unidad	(% Descuento)	(precio con descuento)	Total
			0,00	0,0		
			0,00	0,0		
			0,00	0,0		
			0,00	0,0		
			0,00	0,0		
			0,00	0,0		

ALBARÁN			
MAYORISTA DEL CALZADO S.A			
C/ROMERO 90 MADRID, CP 28045 Teléfono (509) 555-0190 Fax (509) 555-0191 N.I.F./C.I.F.			
ALBARÁN			
NUMERO DE ALBARÁN:	202		
FECHA:	07/01/2010		
CORRESPONDIENTE A SU PEDIDO NUMERO: 143			
ENTREGADO A			
Nombre de la empresa:	la ataraxia SL		
Domicilio completo:	C/angre 20 nerja (MALAGA), CP 29244		
Forma de envío:	transportes sileurge		
Portes:	debidos: por cuenta del comprador		
Forma de pago:	al contado		
Lugar de entrega:	almacen del comprador		
Nº unidades	Nombre del artículo	Precio unidad	Importe total (IVA NO INCLUIDO)
900	A	900	180.000,00 €
1000	B	800	800.000,00 €
1000	C	700	700.000,00 €
REVISADO Y CONFORME, EL JEFE DE ALMACÉN.			
Fdo.: antonio muñoz			
Fecha de recepción de las mercancías: 08-01-10			
INCIDENCIAS:			

- El cliente, una vez ha recibido las mercancías, comprueba el estado de la mercancía recibida y confirma que se ajusta a la mercancía solicitada comparando el albarán con la nota de pedido; posteriormente, procederá al **almacenamiento** de la mercancía.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial EL DEPARTAMENTO COMERCIAL VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- La **nota de pedido**, el **albarán** o **nota de entrega** son ejemplos de documentos que justifican una operación comercial, pero, por su valor legal, podemos decir que la factura es el documento más importante para justificar una operación de este tipo.
- La **factura** es el documento que expide el vendedor al comprador para acreditar legalmente la entrega de bienes y las prestaciones de servicios realizadas.

El RD 1496/2003 regula la obligación de los empresarios y profesionales de expedir y entregar facturas. En el artículo 157 de la Ley 30/85 del IVA y en el artículo 24 del Código de comercio indican los requisitos que debe cumplir.

Están obligados a emitir facturas a los empresarios o profesionales que, en el desarrollo de sus actividades, entreguen bienes o presten servicios a tercera personas. Por otra parte, el destinatario debe conservar la factura como justificante para poder practicar la deducción del IVA soportado.

DEBEN DE TENER:

FACTURA
Número y, si hay varios centros de facturación, serie.
Nombre y apellidos, si es persona física, o razón social, si es persona jurídica, NIF y domicilio, del expedidor y del destinatario.
Descripción
Contraprestación total de la operación.
Tipo de IVA aplicable y cuota.
Lugar y fecha de emisión.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- No existe un modelo oficial de factura, y cada empresa o profesional diseñará un modelo que se ajuste a sus necesidades, pero siempre respetando los contenidos mínimos que debe contener toda factura.

<p>Energyzate.com Nombre y Apellidos X00112299 Tu dirección fiscal Ciudad - Provincia País Tlf: 910022334 - Fax:</p>	<p>Factura Número Factura: #CU000005 Fecha: 12/05/2013</p>															
<p>Datos de Cliente</p> <p>Clara Maldonado Colmenar 28770 Colmenar Viejo España 644128496</p>	<p>Dirección de Facturación</p> <p>Clara Maldonado Colmenar 28770 Colmenar Viejo España 644128496</p>															
<p>Referencia de pedido: EXWZVLSLP Forma de pago: Trasferencia bancaria</p>																
<p>Detalles del pedido</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ref.</th><th>Producto</th><th>Precio</th><th>Cantidad</th><th>Total</th></tr></thead><tbody><tr><td>BOVO F16</td><td>BOVO Walker S-F16 - Cámara 13Mpx</td><td>267,00 €</td><td>2</td><td>534,00 €</td></tr></tbody></table>		Ref.	Producto	Precio	Cantidad	Total	BOVO F16	BOVO Walker S-F16 - Cámara 13Mpx	267,00 €	2	534,00 €					
Ref.	Producto	Precio	Cantidad	Total												
BOVO F16	BOVO Walker S-F16 - Cámara 13Mpx	267,00 €	2	534,00 €												
<p>Costo de envío - Transportista My carrier 8,47 €</p>																
<p>Desglose de I.V.A.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Detalle</th><th>Base Imp.</th><th>Tipo IVA</th><th>Total IVA</th><th>Total</th></tr></thead><tbody><tr><td>Productos</td><td>534,00 €</td><td>21 %</td><td>112,14 €</td><td>646,14 €</td></tr><tr><td>Transporte</td><td>7,00 €</td><td>21 %</td><td>1,47 €</td><td>8,47 €</td></tr></tbody></table>		Detalle	Base Imp.	Tipo IVA	Total IVA	Total	Productos	534,00 €	21 %	112,14 €	646,14 €	Transporte	7,00 €	21 %	1,47 €	8,47 €
Detalle	Base Imp.	Tipo IVA	Total IVA	Total												
Productos	534,00 €	21 %	112,14 €	646,14 €												
Transporte	7,00 €	21 %	1,47 €	8,47 €												
<p>Total factura</p> <table border="1"><thead><tr><th>Detalles</th><th>Importe</th></tr></thead><tbody><tr><td>Base Imponible</td><td>541,00 €</td></tr><tr><td>Total IVA</td><td>113,61 €</td></tr><tr><td>Total</td><td>654,61 €</td></tr></tbody></table>		Detalles	Importe	Base Imponible	541,00 €	Total IVA	113,61 €	Total	654,61 €							
Detalles	Importe															
Base Imponible	541,00 €															
Total IVA	113,61 €															
Total	654,61 €															

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

- Como norma general, la factura se emitirá al destinatario en **el momento hacerse la operación**; sin embargo, cuando el **destinatario sea un empresario o profesional**, la emisión puede hacerse en **el plazo de los treinta días siguientes contados desde la fecha de realización de la operación**. Cuando se hacen varias operaciones con un mismo destinatario, se pueden acumular todas las operaciones en una única factura mensual, que se ha emitir en un plazo máximo de treinta días, contados desde el último día del mes al que se refiere la factura.

Una factura proforma es un documento basado en una oferta comercial, con la indicación exacta que tendrá la factura final. Se utiliza cuando el cliente necesita conocer, antes de realizar la operación, el importe exacto.

No tiene ningún valor contable ni como justificante; se utiliza fundamentalmente en comercio internacional para obtener licencias de importación, por apertura de créditos documentarios o para el envío de muestras comerciales.

- Suele incluir la fecha máxima de validez.
- Es un medio de pago por el cual una entidad financiera (entidad emisora) pone a disposición del exportador (beneficiario) el importe de la compraventa, estando condicionada la entrega al cumplimiento de unas condiciones pactadas.

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Introducción a la gestión empresarial

EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN: LA FACTURA

La factura podrá ser sustituida por vales o tickets expedidos por cajas registradoras cuando el importe de las operaciones no exceda de 3.000 € y se trate de alguna de las operaciones siguientes:

- Ventas al por menor.
- Ventas y servicios en ambulancia y a domicilio del consumidor.
- Transporte de personas y sus equipajes.
- Servicios de hostelería, restauración y suministro de bebidas y comidas hechos por restaurantes, bares, cafeterías, chocolaterías y horchaterías.
- Salas de baile y discotecas.
- Servicios telefónicos.
- Servicios de peluquerías e institutos de belleza.
- Utilización de instalaciones deportivas.
- Revelado de fotografías y estudios fotográficos.
- Aparcamientos y estacionamientos de vehículos.
- Videoclub.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial El departamento comercial

Distribución

Canal de venta
Intermediario
Transporte
trazabilidad
EAN13

Compras

Ficha proveedor
Pedido
Registro de pedidos

Ventas

Ficha cliente
Albarán
Factura

FACTURA

Número y, si hay varios centros de facturación, serie.
Nombre y apellidos, si es persona física, o razón social, si es persona jurídica, NIF y domicilio, del expedidor y del destinatario.
Descripción
Contraprestación total de la operación.
Tipo de IVA aplicable y cuota.
Lugar y fecha de emisión.

HOJA DE PEDIDO

Número de pedido
Fecha de emisión
Datos comprador:
Nombre o razón social,
Dirección
NIF
Descripción de la mercancía
Número de unidades
Precios
Condiciones de entrega:
Lugar de entrega
Fecha de entrega
Condiciones de pago
Descuentos solicitados
Medio de transporte
Agente comercial (en caso de existir)
Firma del emisor

ALBARÁN

Número de albarán
Lugar y fecha de emisión
Datos comprador /vendedor
Identificación del pedido Origen del albarán
Descripción mercancía
Cantidad
Lugar y condiciones de entrega
Medio de transporte

Las sociedades deberán hacer constar los datos su **inscripción en el Registro Mercantil**.

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

ERP / CRM



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP)

- Los sistemas de **planificación de recursos empresariales** (en inglés ERP, acrónimo de Enterprise Resource Planning) son sistemas de gestión de información que **integran y automatizan** muchas de las prácticas de negocio asociadas con los **aspectos operativos o productivos** de una empresa, eliminando complejas conexiones entre sistemas de distintos proveedores.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

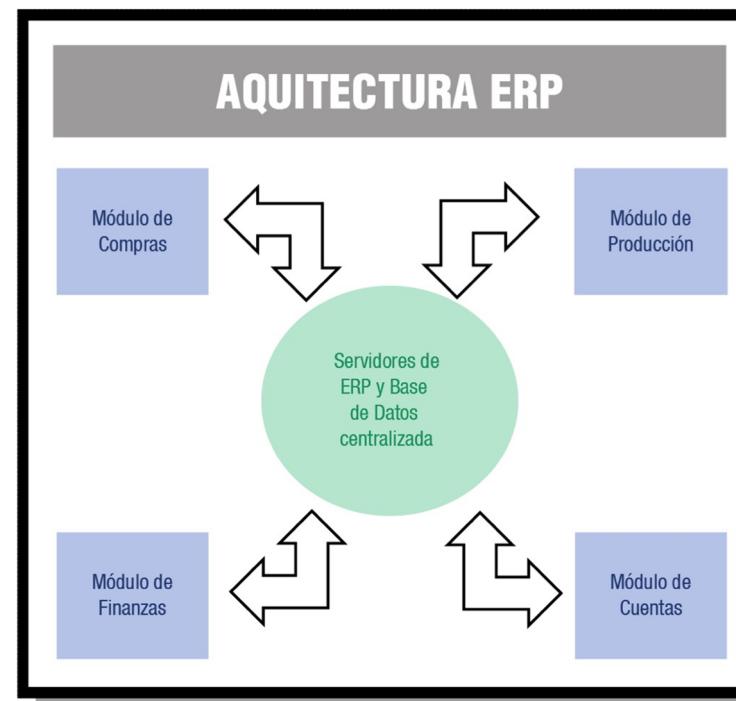
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP)

- Este tipo de sistemas suele estar formado por una **arquitectura modular**, donde **cada módulo gestiona las funciones de un área empresarial diferente**, como pueden ser: nóminas, finanzas, gestión de proyectos, sistema de gestión geográfica, contabilidad, logística, stock, pedidos. **Estas áreas de la empresa realizan funciones diferentes, pero se interrelacionan entre sí compartiendo información.**



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP)

- Gracias a la adaptabilidad de este tipo de sistemas, una empresa puede configurar su ERP para que se adapte a sus procesos de negocio. La personalización de este tipo de sistemas, junto con su modularidad y capacidad de integración de procesos, permite una gestión completa de las operaciones empresariales



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

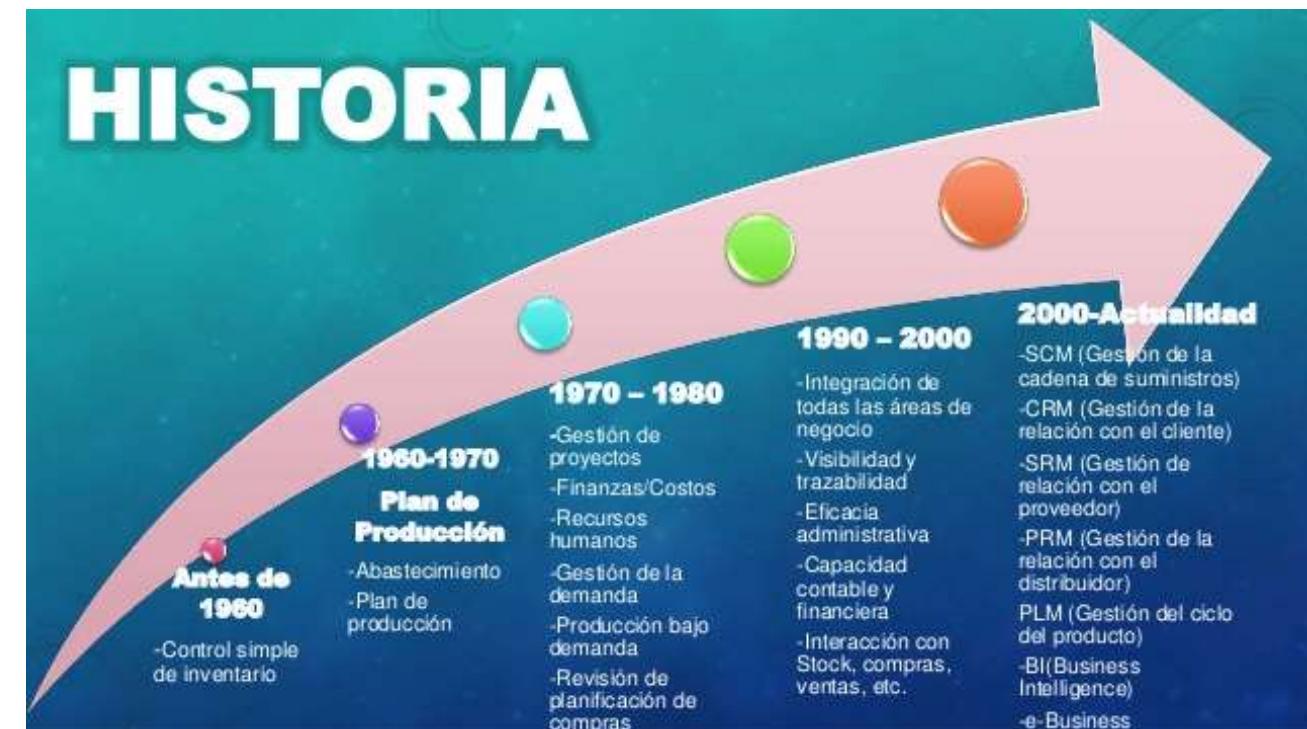
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP) Evolución



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP) Evolución



- Los antecedentes de los ERP se remontan a la **Segunda Guerra Mundial**, cuando el gobierno de Estados Unidos **intentaba controlar la logística bélica** con programas especializados(sistemas para la planificación de requerimiento de materiales (**MRP Systems**))
- Al **final de los años 50** las compañías de Estados Unidos se dieron cuenta que estos sistemas MRP les permitían llevar un control de actividades como: **facturación y pago, administración de nóminas y control de inventario**, pero los ordenadores que utilizaban eran aún muy primitivos.
- Aun así, durante los **años 60 y 70**, los sistemas MRP evolucionaron ayudando a **reducir costes en lo referente al control de inventario**.
- Fue ya en los **años 80** cuando estos sistemas pasaron a llamarse **MRP II o planificación de los recursos de manufactura** (Manufacturing Resource Planning) y su gestión iba más allá del control de disponibilidad de materiales.
- Así, a principios de los **años 90** MRP-II evolucionó y abarcó áreas como **Recursos Humanos, Finanzas, Ingeniería Gestión de Proyectos**, etc., y fue ésta ampliación lo que dio lugar al **ERP**.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP) Evolución



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**)

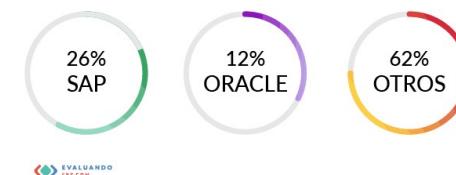
Evolución(En la actualidad)

- Actualmente el **mercado de los ERP** está dominado por **SAP**, **Oracle** y **Microsoft**, entre los que se reparten el mercado global.



Top ERP Comparisons

¿Sap, Oracle o Microsoft?



NAV or AX?

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

Clasificación de ERP

Gran empresa

>100

Mediana Empresa Pequeña empresa

100> usr >30

< 30

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
SAP	Epicor	Oracle eBusiness Suit
Oracle	Sage	ABAS
Oracle eBusiness Suite	Infor	Activant Solucions Inc.
Oracle JDEdwards	IFS	Baan
Oracle Peoplesoft	QAD	Bowen and Groves
Microsoft Dynamics	Lawson	Compiere
	Ross	Exact
<ul style="list-style-type: none">+ escalabilidad+funcionalidades+coste+infraestructura+”serio”		
		Netsuite
		Visibility
		Blue Cherry
		Exact
		HansaWorld
		Intuitive
		Syspro

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

SAP

LIDER

- SAP Business Suite → gran empresa (Nivel1)
- SAP Business All-in-One → PYME (Nivel1/2) → BI
- SAP Business One → pequeñas empresas (nivel 3)
- SAP BusinessByDesign → Nube



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

ORACLE

JD Edwards → PeopleSoft → Oracle

- *OneWorld*
- *Oracle eBusinessSuite* → competidor de SAP



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

Microsoft

Línea MICROSOFT Dynamics

- Axapta → Microsoft Dynamics AX
- Navision → Microsoft Dynamics NAV → PYME
- Great Plains → Microsoft Dynamics GP
- Salomon → Microsoft Dynamics SL
- QuickSell → Microsoft Dynamics RMS



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

SW libre/abierto

Compiere **JAVA + Oracle**

OpenBravo **JAVA+ PostgreSQL**

OpenERP **Python + PostgreSQL**

- *Community*
- *Enterprise*
- *Online*



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

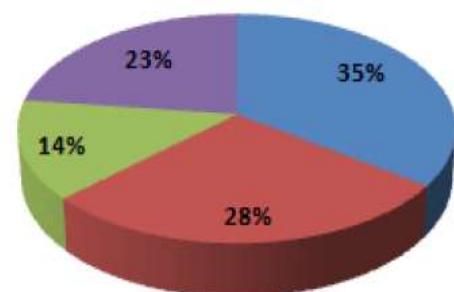
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

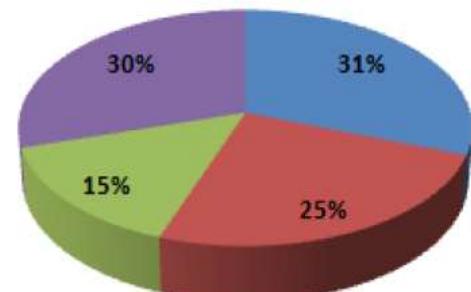
ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales

CLASIFICACIÓN DE ERP

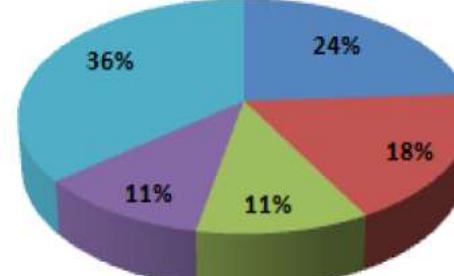
2006-2008



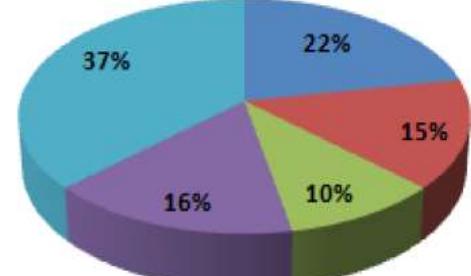
2005-2009



2006-2010



Febrer 2006 a Maig 2012



- SAP
- Oracle
- MS Dynamics
- Nivell 2
- Nivell 3

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

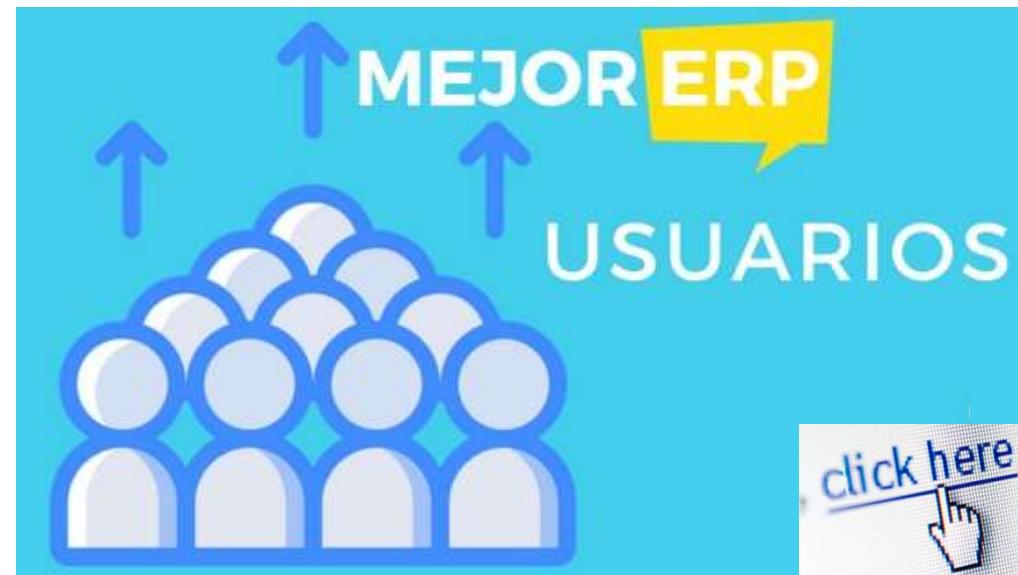
Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

ERP / CRM: Revisión de los ERP actuales



Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (*ERP*)

Evolución(En la actualidad)

- La mayoría de los proveedores optan por la plataforma Windows para desarrollar sus ERP. Sin embargo, Linux se está potenciando cada vez más, principalmente en las grandes empresas que son las que tienen un capital suficiente, como para poder permitirse el probar diferentes plataformas.
- En este sentido se puede hacer una primera clasificación de los ERP actuales:
 - **Requieren un pago de una licencia** para poder ser utilizados, es decir, propietarios, como pueden ser los productos de **SAP**, **Microsoft** o **Solmico** entre otros,
 - **Los de software libre u Opensource** como son Openbravo, OpenERP, Openxpertya, Tiny ERP o Abanq entre otros.
- En el siguiente enlace puedes consultar algunos de los ERP más actuales, tanto opensource como de pago.
[ERP actuales](#)

Ud1. *Gestión empresarial* *ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (*ERP*)

Objetivos

Un sistema ERP debe cumplir una serie de objetivos:

- Permitir el **acceso** a toda la información de la empresa de manera oportuna, precisa y confiable. Dicho acceso a la información debe ser restringida de acuerdo a los privilegios de cada tipo de usuario.
- **Optimizar** los procesos de la empresa.
- **Compartir** información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de **procesos innecesarios** de re-ingeniería.

Un ERP tiene como propósito reducir los tiempos de respuesta ante distintas situaciones de **interacción con nuestros clientes**, así como el **manejo de información eficiente** que permite la **toma de decisiones** y la **reducción de los costos de las operaciones llevadas a cabo**.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP)

Características

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

Existen tres características principales que distinguen a un sistema de gestión empresarial:

1. Integración:

- Un sistema ERP **integra todos los procesos de la empresa**, de tal forma que las considera como una serie de áreas que se relacionan entre sí, para conseguir una mayor eficiencia reduciendo tiempo y costes.
- En un sistema ERP **los datos se ingresan una sola vez**, formando una base de datos centralizada y facilitando el flujo de información entre los diferentes módulos.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial

Evolución en la informática
de gestión empresarial

Introducción a la gestión
empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema
ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**)

Características

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

Existen tres características principales que distinguen a un sistema de gestión empresarial:

2. Modularidad:

- **Cada módulo del sistema ERP se corresponde con un área funcional de la empresa.** Gracias a una base de datos centralizada, estos módulos comparten información entre sí, facilitando la adaptabilidad, personalización e integración. Es habitual que cada módulo utilice un software específico para su funcionalidad.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (*ERP*)

Características

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Módular Dinámico
Fácil uso

Existen tres características principales que distinguen a un sistema de gestión empresarial:

3. Adaptabilidad:

- Aunque las dos características anteriores; integración y modularidad facilitan la adaptabilidad a las necesidades de cada empresa, **algunas veces para abaratar costes se utiliza una solución más genérica y se modifican algunos de los procesos para alinearlos al sistema ERP.**



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

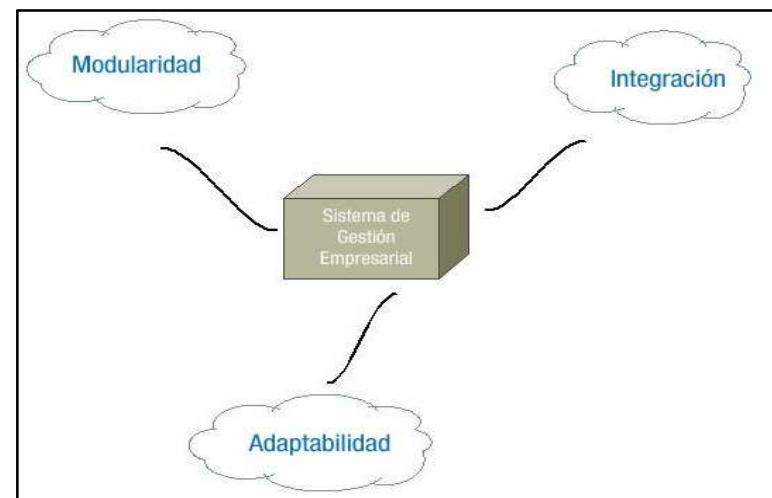
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**) *Características*

Transferible Adaptable Integrado
Software libre Modular Dinámico
Fácil uso

Gracias a la **modularidad** y **capacidad de integración** de las funcionalidades un sistema ERP es **fácilmente adaptable a las necesidades de cada empresa**, permitiendo una **total configuración**.



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (ERP)

Ventajas e inconvenientes

Frente al enfoque del desarrollo de **aplicaciones a medida**, un paquete ERP es un programa estándar que contiene las funciones más habituales en todo tipo de empresas y que permite ciertos niveles de configuración. Pero estas características tienen unas ventajas e inconvenientes.



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**)

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.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**)

Ventajas



Ud1. *Gestión empresarial* *ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (*ERP*)

Inconvenientes

- **Se requieren recursos para la adquisición e implantación de un sistema ERP**, como la consultoría previa y los costes de adaptación de las funcionalidades a medida. También existen los costes de actualizaciones y mantenimiento del sistema una vez puesto en marcha.
- **Requieren una nueva manera de hacer negocios y de trabajar y organizarse dentro de la empresa**, por lo que es necesario estar preparados para afrontar positivamente estos cambios.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Planificación de recursos empresariales (**ERP**)

RESUMEN

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estandarización e Integración de la información en una base de datos centralizada	Costosos a primera vista
Mayor control organizacional	Mucho tiempo para su implementación
Minimiza el tiempo de análisis de la información	Adquisición o adaptación del Hardware
Optimización de los tiempos de producción y entregas	Pocos expertos en los Sistemas ERP
Disminución de costos	Algunos Sistemas ERP pueden ser difíciles de utilizar
Se cuenta con información actualizada que permite la toma de decisiones	
Evita duplicidad de información	
Cuentan con módulos configurables de acuerdo a cada área de la empresa	
Permite mejorar el ROI de la empresa	

Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software para El **Manejo de las Relaciones con el Cliente** (**CRM**)



Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software para El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Las **aplicaciones CRM** tienen como cometido **gestionar las diferentes formas en que la empresa trata con sus actuales y potenciales clientes**. Entre sus principales características se pueden destacar:

- **El facilitar tomar decisiones en tiempo real**, incrementando la rentabilidad del cliente gracias a que **obtienen una información muy útil a partir de datos complejos**, es decir, pueden identificar fácilmente a los clientes que compran o que no están interesados y actuar en consecuencia.

Es muy importante que todos los sistemas estén integrados y que las bases de datos de los clientes estén unificadas.

- Gracias a esto el CRM **podrá obtener información de diferentes áreas** como la comercial, financiera, administración de ventas, operaciones, etc. y a su vez proporcionar información a áreas como la financiera, dirección comercial, marketing, operaciones y administración de ventas, **generando diferentes informes sobre su actividad**.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

- **Fomentan las relaciones a largo plazo con sus clientes** gracias a que transforman la manera de vender; ayudando y aprovechando cualquier oportunidad que tenga para conquistar a sus clientes.
- **Facilitan la toma de decisiones referentes a inversiones** reduciendo la longitud de los ciclos de venta.
- **Permiten que el mismo usuario pueda hacer adaptaciones** sin tener la necesidad de cambiar el código fuente.



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Ventajas e inconvenientes

Entre las **ventajas** que pretenden alcanzar las aplicaciones de los CRM destacan:

- Reducir costes y mejorar ofertas.
- Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa.
- Mejorar la información del cliente.
- Mejorar el servicio al cliente.
- Personalizar y optimizar los procesos.
- Aumentar la cuota de gasto de los clientes.
- Localizar nuevas oportunidades de negocio.
- Aumentar las tasas de retención de clientes.
- Incremento de venta

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

El Manejo de las Relaciones con el Cliente (CRM)

Ventajas e inconvenientes

Para alcanzar el éxito del CRM, se han de tener en cuenta la adaptación de los siguientes conceptos estratégicos en una empresa y el considerable esfuerzo que esto supone:

- **Estrategia:** 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. La organización o la empresa debe enfocarse al cliente, de manera que no basta con la implantación tecnológica del sistema, sino que debe existir un esfuerzo para el correcto uso de ese sistema.
- **Procesos:** Se requiere un esfuerzo para la nueva definición de los procesos de negocio y mejorar las relaciones con los 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 podemos decir que la implantación de un CRM constituye un esfuerzo económico importante y un rediseño de los procesos de negocio vigentes de la empresa.

Ud1. *Gestión empresarial ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Requisitos de los sistemas ERP-CRM

En toda implantación ERP se deben cumplir dos requisitos, sin los cuales sería muy complicado asegurar el éxito de su puesta en funcionamiento e incluso la rentabilidad en su utilización:

- **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 qué 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 más importantes.

Sin embargo, **aparte de estos dos requisitos importantes**, para asegurar el éxito total, **será necesario un seguimiento y control estricto de todos los objetivos que inicialmente se habían definido**, prestando especial atención a los elementos críticos para la rentabilidad del proyecto.



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Requisitos de los sistemas ERP-CRM

(implantación)

Los **proyectos de implantación** de un CRM son proyectos de cierta complejidad. Cuestiones como la **migración de información**, la **personalización de los procesos**, el **diseño de informes y formularios** o la **formación**, son de vital importancia para asegurar el éxito de una implantación.

Se presentan dos metodologías, en función de la complejidad y el nivel de adaptación de la empresa a los procesos estándar del CRM. A continuación se muestran las **fases principales** de estas metodologías:

Análisis Negocio

Implementación

Preparación Final

Arranque y Soporte

Formación Inicial

Implementación

Preparación Final

Arranque y Soporte

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

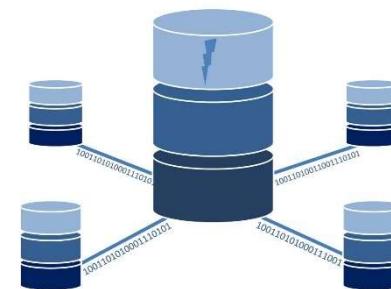
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

- Los dos elementos técnicos más importantes en la estructura ERP-CRM son una **base de datos relacional** y una **arquitectura cliente-servidor**.



Tipos de bases de datos



Jerárquicas



En red



Transaccionales



Relacionales



Orientadas a objetos



Documentales

Aquí podrás consultar ERP con otros tipos de bases datos, aunque la más extendida es la relacional.

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

- La arquitectura cliente-servidor se utiliza para operar con los servicios del sistema. Esta arquitectura consiste en que los clientes solicitan servicios al servidor cuando no pueden realizarlos por sí mismos, como por ejemplo acceso a los datos de un repositorio o base de datos.
- Los clientes se comunicarán con el servidor mediante red corporativa o Internet, solicitando, principalmente, consultas a la base de datos. El servidor o servidores realizarán funciones de administración de periféricos y control de acceso a la base de datos compartida



Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

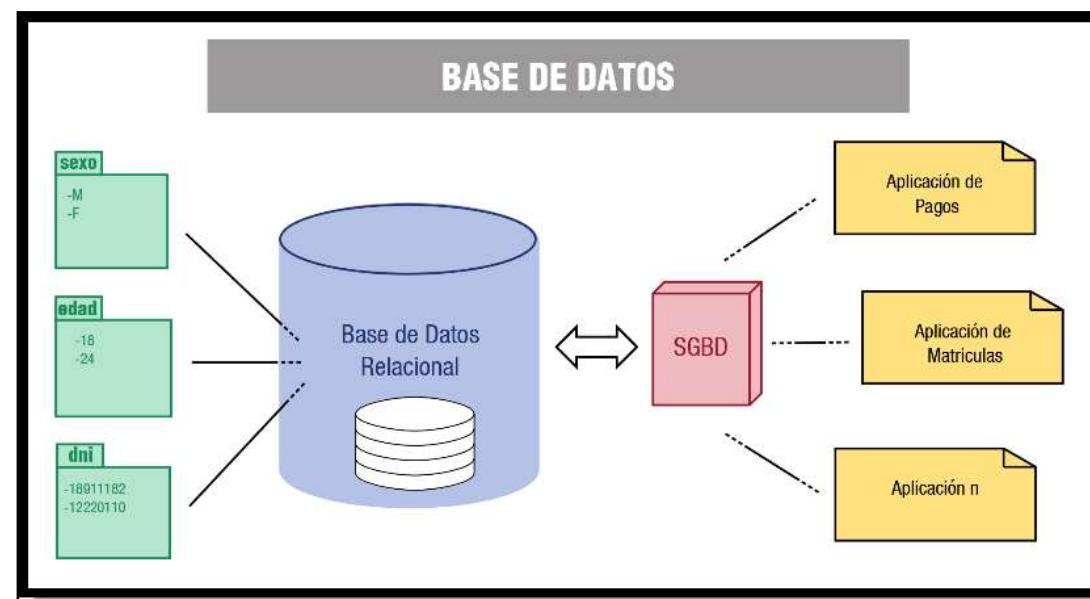
Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

El modelo relacional es el más utilizado en los sistemas gestores de bases de datos, respondiendo al requerimiento de cada una de las aplicaciones que desean, revisar, actualizar o eliminar los datos que tienen almacenados.

En cualquier caso, gracias al sistema ERP, el módulo de CRM que lo compone permite a una empresa averiguar los servicios y productos que requieren sus clientes para poder proveerlos, optimizando y mejorando las estrategias en los canales de entrega.



Ud1. *Gestión empresarial* *ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM **Estructura funcional**

Desde una **perspectiva funcional**, los sistemas ERP están **diseñados de forma modular** y **cada organización o empresa determina qué módulos implantará**.

La **base de datos** que compone el sistema ERP trabaja por un lado **captando** información que proviene de diferentes aplicaciones, y por otro **entregando** desde sus repositorios la información necesaria para apoyar las diferentes funciones de la empresa.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

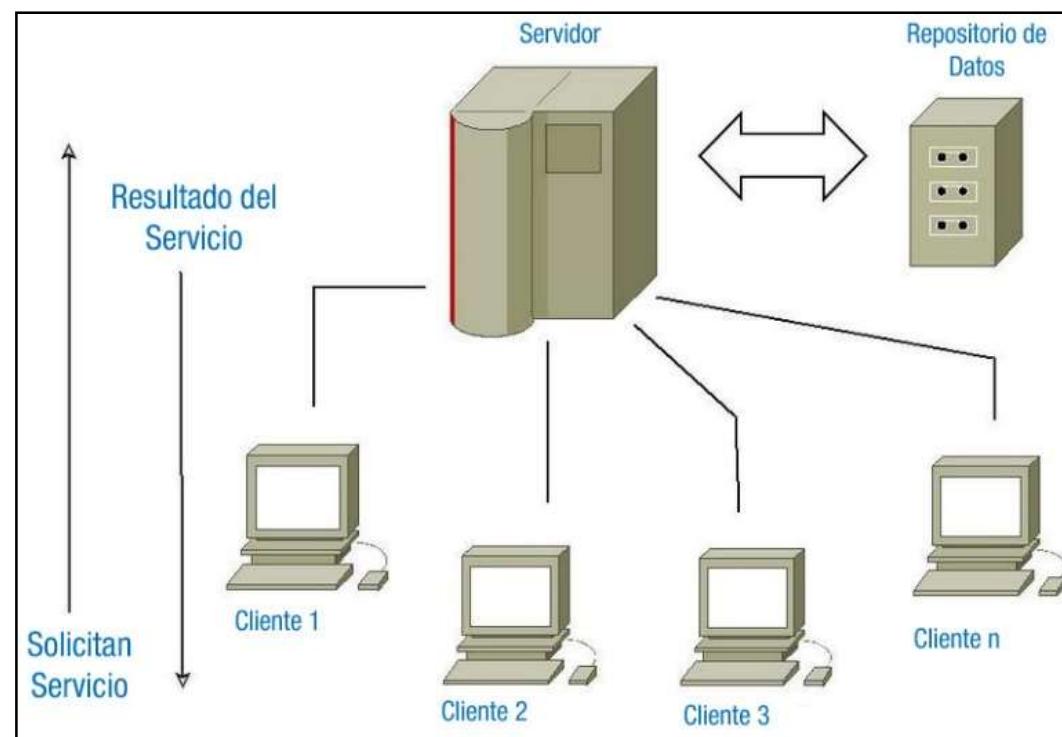
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM Estructura funcional

En relación a **los módulos o aplicaciones**, cada una tiene **una funcionalidad diferente**, pero lo realmente interesante es que **existe una integración entre todas, por medio de los datos contenidos en los repositorios de la base de datos.**



Ud1. *Gestión empresarial* *ERP-CRM-BI*

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM ***Estructura funcional***

Dependiendo de los procesos de negocios que se apoyen, los sistemas ERP se pueden clasificar en:

- **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.

Ud1. Gestión empresarial ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Estructura funcional

Extensiones referentes al sistema ERP

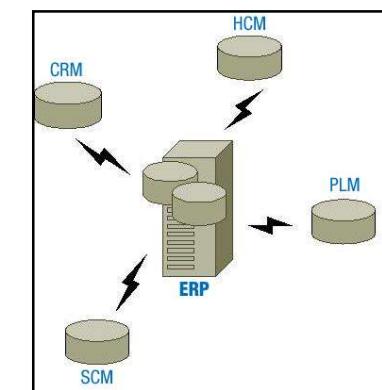
Además de las funciones ya vistas, los ERP pueden tener funcionalidades adicionales como:

- **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 relacionados con el desarrollo de un producto en concreto.



Ud1.
Gestión empresarial
ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Software compatible



Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

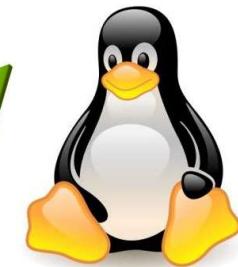
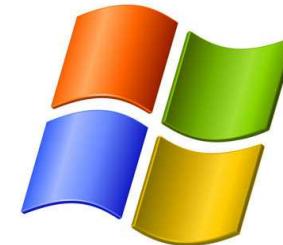
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Sistemas operativos



Existen tres factores que siempre se tienen en cuenta cuando se trata de adoptar el mejor **sistema operativo** para la implantación de un ERP:

- **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.

Ud1. *Gestión empresarial* ERP-CRM-BI

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

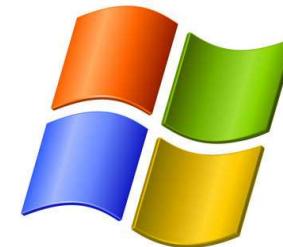
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Sistemas operativos



- En general el **sistema operativo debe ser tratado como un soporte al ERP y no lo contrario**, pero en realidad su elección es una cuestión estratégica de la empresa, y está influenciada por el equipamiento elegido y los ya instalados.
- Aunque existen varias opiniones al respecto del sistema operativo a escoger, esta decisión siempre debe de tomarse tras un **detallado análisis sobre el requerimiento del sistema ERP**, en función del tamaño de la compañía en cuestión y de la amplitud del proyecto a implantar. Es decir, si este estudio por la complejidad del proyecto, recomienda usar varias plataformas, esta será entonces la mejor orientación.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

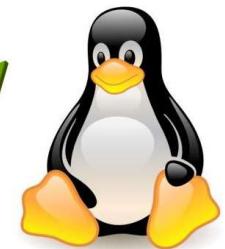
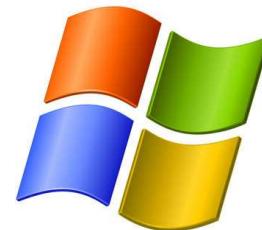
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Sistemas operativos



- Siempre debe hacerse una evaluación minuciosa del **sistema operativo** teniendo en cuenta la plataforma de hardware más indicada para la compañía, tras un **detailed analysis about the requirement of the system ERP**.
- La implementación de un **sistema ERP** no debe condicionar la elección de un **nuevo sistema operativo para la compañía**, ya que siempre es preferible un **ambiente seguro y probado por la empresa**.
- En general el **sistema operativo debe ser tratado como un soporte al ERP y no lo contrario**, pero en realidad su elección es una cuestión estratégica de la empresa, y está influenciada por el equipamiento elegido y los ya instalados.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

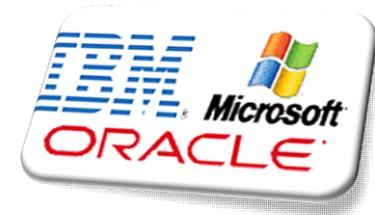
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Sistema gestores de Bases de datos



Las bases de datos más indicadas para operar con ERP, dependen en gran medida del **gusto del cliente**, más que de una **compatibilidad entre los sistemas**, aunque pueden existir excepciones, ya que el desarrollo de algunas soluciones puede obligar a cumplir ciertos requisitos en la relación del sistema con la base de datos.

En la actualidad los fabricantes más importantes en el mercado de bases de datos como **IBM**, **Oracle** o **Microsoft**, tienen **compatibilidad garantizada con todos los sistemas ERP**, aunque conviene resaltar que, siempre será más conveniente adecuar las bases de datos al paquete de gestión y no a la inversa.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

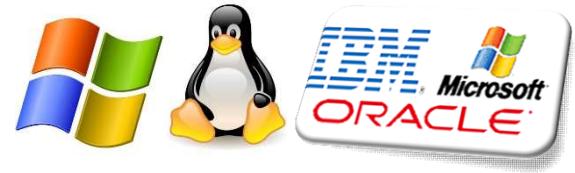
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Configuración de la plataforma



- La configuración de la plataforma donde instalaremos nuestro sistema ERP siempre variará en función del tipo, y del sistema operativo donde funcione.
- En la mayoría de los casos **los sistemas ERP correrán sobre una plataforma cliente-servidor**, aunque esto no quita que el sistema pueda estar **integrado en un Servidor Web**, o que pueda utilizar **tecnología SaaS**.

Introducción

Conocimientos Básicos de la Gestión empresarial

Evolución en la informática de gestión empresarial

Introducción a la gestión empresarial

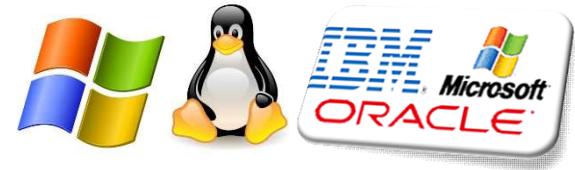
ERP / CRM

Arquitectura de un sistema ERP-CRM

Software compatible

Software compatible

Configuración de la plataforma



Independientemente del sistema operativo que tengamos instalado en nuestra empresa, o que decidamos utilizar para implementar nuestro ERP Windows o Linux, básicamente siempre tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

- **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.

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible

Ud1.

Gestión empresarial

ERP-CRM-BI

Introducción

*Conocimientos Básicos de
la Gestión empresarial*

*Evolución en la informática
de gestión empresarial*

*Introducción a la gestión
empresarial*

ERP / CRM

*Arquitectura de un sistema
ERP-CRM*

Software compatible