



7. Sistemas de gestión empresarial

Autor	ⓧ Xerach Casanova
Clase	Lenguajes de Marcas
Fecha	@Mar 14, 2021 3:54 PM

1. ERP y CRM
 2. Ventajas y desventajas
 3. Descarga e instalación
 - 3.1. Odoo
 4. Adaptación y configuración. Integración de módulos.
 5. Planificación de la seguridad
 6. Usuarios y roles
 7. Elaboración de informes
 8. Integración con aplicaciones ofimáticas
 9. Exportación de información
- Mapa conceptual

1. ERP y CRM

ERP (Sistemas de gestión empresarial)

Los ERP son sistemas de gestión de información que se están compuestos por varios módulos, cada uno de ellos proporciona una unidad de gestión y funcionalidad específica: producción, ventas, compras, pedidos, nóminas...

Los objetivos son:

- Optimizar procesos empresariales.
- Acceder a info confiable y precisa.
- permitir compartir información entre los componentes de la organización.
- Eliminar los datos y operaciones innecesarias.

Las características que diferencian a un ERP de otros software empresariales es que son sistemas integrales, modulares y adaptables. Se caracterizan por:

- Ser un programa con acceso a una bd.
- Sus componentes interactúan entre sí.
- Los datos deben ser consistentes, completos.

A veces son sistemas complejos y difíciles de implantar, ya que necesitan un desarrollo personalizado para cada empresa a partir del paquete inicial. Estas adaptaciones suelen encargarse a consultorías.

La consultoría en materia ERP puede ser:

- **Consultoría de negocios.** Estudia procesos de negocio de la compañía y evalúa su correspondencia con procesos del ERP para personalizarlo y ajustarlo a sus necesidades.
- **Consultoría técnica.** Conlleva el estudio de recursos tecnológicos existentes, en ocasiones implica la programación del sistema.

Gracias a la intranet, la mayoría de las empresas utilizan sistemas ERP con interfaz web.

CRM (Gestión de la relación con el cliente)

Un CRM es un sistema de gestión de información que se centra en gestionar toda la información referida a los clientes de la empresa. Los ERP suelen tener incluido un módulo CRM.

2. Ventajas y desventajas

Ventajas

- Integra diferentes unidades que facilitan la gestión de la información.
- Si incluye un CRM aporta beneficios de gestión de info y comunicación con clientes.
 - Aumenta la info que la empresa posee de sus clientes actuales o de los potenciales.
 - Permite dirigir la oferta hacia sus deseos y necesidades.
 - Optimiza el ciclo de vida de los productos y ciclo de venta.

Inconvenientes del uso de ERP

La mayoría de problemas con ERP son debidos a una inversión inadecuada de la formación del persona y falta de políticas corporativas.

Además existen las siguientes limitaciones y obstaculos.

- Ha de ser utilizado y realizado por personal capacitado.
- Son vistos como sistemas rígidos, difíciles de adaptar al modo de trabajo de las empresas.
- Sufren problemas de cuello de botella (los usuarios del sistemas se pueden ver afectados por la ineficiencia de uno de los departamentos participantes.
- Es muy caro modificar un ERP ya implantado.

3. Descarga e instalación

Para realizar la instalación primero debemos definir las necesidades a cubrir por el software y buscar el que mejor se ajuste.

Después es importante leer los requisitos mínimos para no tener problemas de funcionamiento.

Debemos tener claro que nuestro sistema se basa en una bd que previamente habremos creado en nuestro sistema.

Actualmente es habitual incorporar el ERP en la intranet. Para ello necesitamos un servidor web activo con soporte para bd y el lenguaje de script en el que se haya codificado la aplicación. La instalación se realiza a través de un navegador web.

Existen ERP en la nube, como www.salesforce.com, no tienen costes de instalación.

3.1. Odoo

Es un complemento sistema de gestión empresarial de código abierto y sin coste de licencias, que cubre necesidades de:

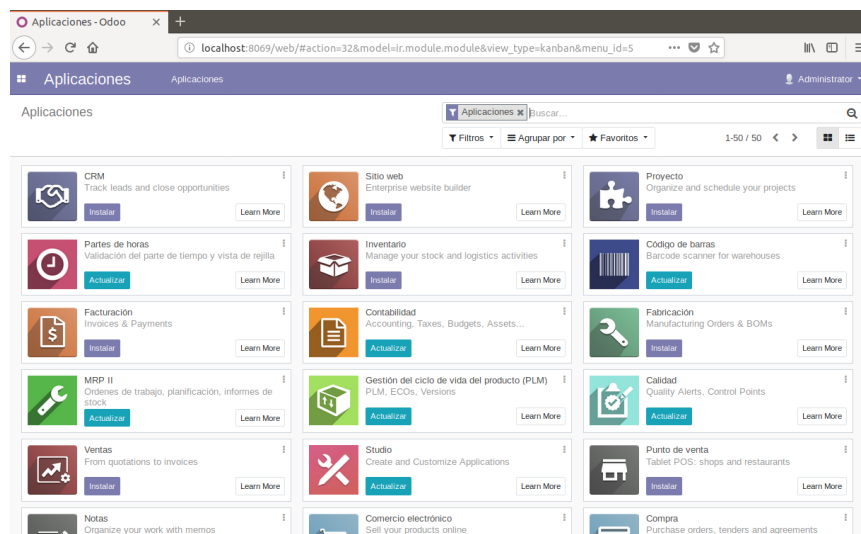
- Contabilidad y finanzas.
- Ventas.
- Recursos humanos.
- Compras.

- Proyectos.
- Almacenes.
- Relaciones con el cliente.
- Fabricación.

4. Adaptación y configuración. Integración de módulos.

Tras el proceso de instalación del paquete básico, viene la personalización para adecuarlo a la empresa que lo va a utilizar. Se puede incorporar el logo de la compañía, dar de alta a usuarios con permisos, configurar el sistema de avisos que proporciona la aplicación, configurar la compatibilidad con herramientas de correo...

Los ERP permiten incorporación de distintos módulos predefinidos que facilitan la personalización del paquete.



La integración de los módulos que complementan la aplicación base se puede realizar en el inicio o posteriormente.

Los recursos proporcionados son variados: creación de informes avanzados, servicios de comunicación para plataformas móviles, interconexión con el paquete ofimático de la empresa, CRM...

Los módulos incorporados después pueden estar prediseñados por el fabricante de la aplicación base, ser módulos programados por terceros para

ese software o ser programas solicitados a medida por la empresa.

Para realizar la instalación de módulo se entra en el paquete con un usuario con permisos de administrador y usa el cargador de módulos en la sección de administración.

5. Planificación de la seguridad

Las medidas de seguridad se basan en:

- **Niveles de acceso configurables para usuarios según su rol.**

En función de las tareas a realizar, el usuario cuenta con políticas de permisos para acceder a determinados datos.

- **Auditoría de cada transacción.**

Se controla cada envío de datos, que garantiza las operaciones realizadas.

- **Soporte de conexión segura mediante HTTPs.**

Para garantizar la seguridad de comunicación entre cliente y servidor, se realiza mediante un protocolo de comunicación seguro, que también se emplea para el proceso de autenticación de usuarios.

6. Usuarios y roles

Parte de la configuración de la seguridad es consecuencia de una buena asignación de roles a los usuarios del sistema, permitiéndoles solo el acceso a la información para realizar su trabajo.

Los paquetes básicos de ERP y CRM tienen varios tipos de usuarios posibles, en algunos ERP existe un paquete dedicado a la gestión de roles de usuario que añade funcionalidades extra.

Las características de los roles son:

- Un rol es un grupo particular de privilegios.
- Solo tiene validez cuando está asignado a algún usuario.
- Un usuario puede tener varios roles, prevalece el más restrictivo.
- Los cambios realizados en los roles no son efectivos hasta que se vuelve a iniciar sesión.

- Un rol niega el acceso a un módulo cuando se pierde la posibilidad de ver cualquier subpanel del mismo.

La asignación de roles las lleva un usuario administrador. Hay aplicaciones en las que los usuarios, no se pueden eliminar (pero sí desactivarlos) y se debe hacer desde la bd.

7. Elaboración de informes

Los sistemas ERP cuentan con herramientas para elaborar informes y ayudan a tomar decisiones de planificación, gestión y control.

Estas herramientas permiten a cualquier usuario sin conocimientos técnicos realizar informes dinámicos, flexibles e interactivos.

También realizan integración entre todos los sistemas o departamentos de la compañía.

La posibilidad de generar informes y tableros con gráficos permiten tomar decisiones estratégicas. Los equipos de Business Intelligence se encargan de la funcionalidad.

El módulo no está disponible en todas las ediciones de sistemas ERP.

8. Integración con aplicaciones ofimáticas

Los ERP y CRM permiten interacción con suites ofimáticas para procesar datos y realizar informes y escritos.

Se consigue así potenciar el uso de la herramienta sin salir de ella y se logra un flujo de información automática facilitando lectura de cartas u otros documentos. Además, se almacenan los documentos generados dentro de la ERP y facilita así el compartirlos. La integración se realiza a través de:

- Instalación de módulo en la aplicación ERP.
- Instalación de un complemento en la suite ofimática incorporando una nueva barra de herramientas.

Muchos ERP soportan integración en herramientas ofimáticas Cloud.

9. Exportación de información

La exportación de la información se facilita al integrar aplicaciones ofimáticas dentro de los ERP.

Con ello, podemos exportar hojas de cálculo, realizar gráficos e incorporar presentación de diapositivas, incorporar una oferta para enviar por correo electrónico, proporcionar rapidez en la ejecución de la tarea deseada al permitirse flujo de datos entre ERP y suite ofimática...

Por otro lado, tiene el inconveniente de que se puede filtrar información delicada de nuestra empresa al exterior.

En el caso de Odoo la mayoría de informes se generan solamente en PDF, aunque existen módulos de terceros que facilitan realizar otras exportaciones.

Mapa conceptual

