



UT1- SISTEMAS ERP-CRM

Rosa María Zapata Calle

Que voy a aprender....

- 1. Qué es un ERP
- Objetivos de un ERP
- Propósito de un ERP
- Características de un ERP
- Áreas funcionales de un ERP
- Ventajas de un ERP
- Desventajas de un Sistemas ERP
- Sistemas CRM (Customer Relationship Management)
- Beneficios de un CRM
- Canales de un CRM
- Estudio del mercado

¿Qué es un ERP?

Las aplicaciones ERP son sistemas de gestión global para la empresa. Se caracterizan por estar compuestos por diferentes módulos. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo:

producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios tipos), gestión de proyectos, GIS, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.

Lo contrario sería como considerar un simple programa de facturación como un ERP por el simple hecho de que una empresa integre únicamente esa parte empresariales (ERP)

Objetivos de un ERP

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a la información.
- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.

Propósito de un ERP

- El propósito fundamental de un ERP es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.
- Los beneficios que puede aportar una herramienta de ERP se resumen en la resolución de los problemas contables, mercantil o fiscal de la empresa. Asimismo, puede permitir un mayor control del inmovilizado en el inventario permanente, conciliación bancaria, liquidación de impuestos, etc.

Características de un ERP

Las características que distinguen a un ERP de cualquier otro software empresarial son que deben ser modulares, configurables y especializados:

- **Modulares.** Los ERP entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos. Una ventaja de los ERP, tanto económica como técnica, es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Ejemplo: ventas, materiales, finanzas, control de almacén, recursos humanos, etc.

Características de un ERP

- **Configurables.** Los ERP pueden ser configurados mediante desarrollos en el código del software. Por ejemplo, para controlar inventarios, es posible que una empresa necesite manejar la partición de lotes pero otra empresa no. Los ERP más avanzados suelen incorporar herramientas de programación de cuarta generación para el desarrollo rápido de nuevos procesos.
- **Especializados.** Un ERP especializado, brinda soluciones existentes en áreas de gran complejidad y bajo una estructura de constante evolución. Estas áreas suelen ser, el verdadero problema de las empresas, además de contener todas las áreas transversales. Trabajar bajo ERP especializados es el paso lógico de las empresas que requieren soluciones reales a sus verdaderas necesidades. Un ERP genérico sólo ofrece un bajo porcentaje de efectividad basado en respuestas generalistas, que requieren ampliaciones funcionales.

Otras características de un ERP

Otras características destacadas de los sistemas ERP son:

- Base de datos centralizada.
- Los componentes del ERP interactúan entre sí consolidando las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se capturan y deben ser consistentes, completos y comunes.

Las empresas que lo implanten suelen tener que modificar alguno de sus procesos para alinearlos con los del sistema ERP. Este proceso se conoce como reingeniería de procesos, aunque no siempre es necesario.

Áreas funcionales de un ERP

Las organizaciones están implementando el sistema de planificación de recursos empresariales para racionalizar sus procesos de negocio internos y para el flujo fluido de información entre los departamentos funcionales diferentes como el inventario, compra, producción, contabilidad, etc

Algunos de los módulos funcionales de la ERP son los siguientes:

Áreas funcionales de un ERP

Módulo de Planificación de la Producción.

ERP es un software más robusto para la planificación de la producción, ya que optimiza la utilización de la capacidad de fabricación, recursos materiales y las piezas utilizando los datos de producción y la previsión de ventas.

Módulo de Compras. Este módulo ayuda en la racionalización de la adquisición de materia prima necesaria. Se integra con el control de inventario y los módulos de planificación de la producción y, a menudo con el software de gestión de la cadena de suministro. Este módulo automatiza el proceso de identificación de proveedores potenciales, evaluación de proveedores. Se utiliza para la automatización y gestión de compra.

Áreas funcionales de un ERP

Módulos de Ventas. Este módulo automatiza las tareas de ventas, pedidos de clientes, facturación y envío de productos. Se integra con los sitios web de comercio electrónico de la empresa y muchos vendedores ofrecen con tienda en línea como parte de este módulo. El departamento de ventas es un área importante para la organización.

Contabilidad y Finanzas módulos. Contabilidad y finanzas son las áreas básicas de una organización. Este módulo interactúa con los otros módulos funcionales para recoger los datos financieros para la contabilidad general y demás estados financieros de la empresa.

Áreas funcionales de un ERP

Módulo de Recursos Humanos. Esto puede ser usado como un módulo independiente. Se utiliza para integrar el proceso de contratación, la nómina, la formación y el proceso de evaluación del desempeño. El módulo se encarga de la historia del empleado, las pistas de los empleados despedidos y ayudas en la recontratación de los empleados.

Módulo de Fabricación. Este módulo incluye el diseño de productos, listas de materiales, gestión de costos, flujo de trabajo, etc.

Módulo de Marketing. El módulo de la comercialización de ERP apoya la generación y las actividades de promoción.

Áreas Funcionales de un ERP

Cada uno de estos módulos anteriores funcional de software ERP juega un papel importante.

Las organizaciones pueden optar por aplicar algunos de los módulos o todas sus necesidades de acuerdo con ellos.

Las empresas optan por los módulos que son técnica y económicamente viable para ellos.

Estos módulos agilizan el flujo de la comunicación a través de la empresa mediante la integración de varios departamentos funcionales.

El sistema de recursos de la empresa está ligada a todos estos módulos funcionales.

Estos módulos distintos, aunque perfectamente integrados cubren la mayor parte de las necesidades funcionales de una organización. Los módulos funcionales de la ayuda del software ERP para lograr la eficiencia de las operaciones, ahorrar costes y contribuir a maximizar los beneficios.

Ventajas de un ERP

Uno de los principales añadidos que realiza la integración de un sistema ERP en la empresa se encuentra relacionado con la flexibilidad que se aporta a las herramientas de software que se utilizan.

- Aporta personalización, control y una mejor gestión en busca de la optimización absoluta.
- Todo es modificable y está abierto a ser alterado en base a las necesidades que se produzcan de manera dinámica.
- Cualquier cambio que se necesite realizar estará integrado y no habrá que invertir grandes recursos en procesos externos.

Ventajas de un ERP

En otro orden de cosas, este tipo de elemento también aumenta de forma significativa el nivel de **seguridad en las empresas**.

- Se protegen los datos que circulan por debajo del ERP para que no puedan ser robados y sacados fuera de las dependencias de la empresa. Esto es clave para todo tipo de sectores, sobre todo para los que una interacción no aprobada con los datos en su núcleo podría derivar en graves problemas para la empresa.
- Un buen ejemplo es ponernos en el papel de una compañía relacionada con la alimentación que sufre una brecha de seguridad aprovechada por un grupo terrorista para alterar un ingrediente del producto que se fabrica. Este ingrediente en lugar de alterar el sabor lo que podría hacer sería resultar nocivo o incluso venenoso, lo que llevaría a que la empresa tuviera serios problemas legales por haber dado un producto alterado a sus clientes. Por eso es un buen motivo tener la seguridad adicional que proporcionan los sistemas ERP.

Ventajas de un ERP

Por otro lado, los ERP ayudan a **integrar los controles de calidad** y las distintas fases por las que pasa un negocio si no dispone de una interfaz de gestión general para todo ello.

Desventajas de un ERP

Tiempo de implementación.

Implementar un sistema ERP no es cuestión de unos días, sino que se trata de un proceso complicado y que requiere mucha atención, así que se debe realizar un trabajo exhaustivo de mantenimiento.

Al mismo tiempo se tiene que mantener actualizada a la plantilla en la forma en la que se usa el sistema ERP en cuanto a la obtención de los datos y el análisis y gestión de los mismos.

Si esto falla, si se deja atrás y se atrasa la manera en la que se expreme el potencial del ERP, todo se puede descontrolar en poco tiempo.

Desventajas de un ERP

- **Estabilidad y formación de los empleados.**

Por eso es necesario mantener formados a los profesionales que tengan interacción con el ERP, no se puede confiar únicamente en una persona o en unos cursos de formación simples que no profundicen en el perfeccionamiento de los sistemas.

Dicho de otra manera, instaurar un sistema de ERP también significa que necesitamos personal muy eficiente y formado, algo que no siempre está a disposición de quienes cuentan con un pequeño negocio. Para grandes empresas es más sencillo, pero en casos de negocios que comienzan se trata de una tecnología más difícil de alcanzar. También es un problema la gestión del sistema si los empleados vienen y van y no hay un equipo fijo que se ocupe de ello a largo plazo.

Desventajas de un ERP

- **Coste**

Además de esto, instalar un sistema ERP no es precisamente barato, hay que realizar inversión para renovar licencias y mantenerlo activo en todo momento y se suele emplear más tiempo del equipo de soporte para responder a problemas derivados de este tipo de plataforma.

Las ventajas son numerosas, pero también los inconvenientes de trabajar con este tipo de sistema, que es más rígido de lo que se podría imaginar.

Busca información sobre los siguientes sistemas:

EPM, PLM,SRM,CRM,SCM,PRM,KM,BI, B2B,B2C,B2A,POS,TPV

En resumen.... ¿Cómo seleccionamos un buen ERP?

[Ver video](#)

Sistemas ERP

- Hay muchas empresas que implementan ERP como las siguientes:
- SAGE
- Oracle
- Microsoft Dynamic 365
- SAP
- VELNEO:
 - Velneo presentación
 - Velneo
- ODOO
- OpenBravo

Sistemas CRM (Customer Relationship Management)

en su traducción literal, se entiende como la **Gestión sobre la Relación con los Consumidores**, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español.

Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente..

Sistemas CRM (Customer Relationship Management)

Según Don Alfredo De Goyeneche , en su publicación en la revista Economía y Administración de la Universidad de Chile, se refiere a que en

"CRM estamos frente a un modelo de negocios cuya estrategia esta destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más valiosas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de forma tal de poder mejorar la efectividad sobre los clientes".

En resumen ser más efectivos al momento de interactuar con los clientes.

Sistemas CRM (Customer Relationship Management)

El CRM consiste en 10 componentes:

- Funcionalidad de las ventas y su administración
- El telemarketing
- El manejo del tiempo
- El servicio y soporte al cliente
- El marketing
- El manejo de la información para ejecutivos
- La integración del ERP(Enterprise Resource Planning)
- La excelente sincronización de los datos
- El e-Commerce
- El servicio en el campo de ventas.

Sistemas CRM (Customer Relationship Management)

Sin embargo la palabra **lealtad**, sintetiza prácticamente su significado, ya que CRM se dedica a adquirir y mantener la lealtad del cliente, específicamente de aquellas cuentas más valiosas.

"Obtendrás más de la billetera de tus clientes, cuando te tomes el tiempo de estar al pendiente de ellos";

Janice Anderson, vicepresidenta de CRM Solutions de Lucent Technologies.

Beneficios de un CRM

Los beneficios del CRM no sólo se concretan en la retención y la lealtad de los clientes, sino también en tener un marketing más efectivo, crear inteligentes oportunidades de crossselling y abrir la posibilidad a una rápida introducción de nuevos productos o marcas.

Canales de comunicación sistemas CRM

- Las RRSS y en menor medida el correo electrónico directo resulta el medio tradicional más usado para establecer la comunicación entre la empresa y sus clientes.
- Los Call Center (o centros de llamadas) son uno de los medios que han crecido en los últimos 10 años y, su efectividad se ha visto reflejada en la satisfacción de cada uno de sus clientes.
- Otros medios para captar clientes y comunicarse con ellos son el e-mail e Internet.

Factores de éxito en un CRM

10 factores de éxito en un CRM:

- Determinar las funciones que se desean automatizar
- Automatizar sólo lo que necesita ser automatizado
- Obtener el soporte y compromiso de los niveles altos de la compañía
- Emplear inteligentemente la tecnología
- Involucrar a los usuarios en la construcción del sistema
- Realiza un prototipo del sistema
- Capacita a los usuarios
- Motiva al personal que lo utilizará
- Administra el sistema desde dentro
- Mantén un comité administrativo del sistema para dudas o sugerencias

Decálogo de los motivos de fallo de un sistema CRM

- 1. Pensar que la tecnología es la solución. La tecnología sólo tiene sentido tras tener perfectamente definidos los objetivos de negocio. En un estudio del CRM Forum se indica que sólo en un 4% de los casos con problemas, estos han sido debidos a la solución adoptada con lo que se observa que la tecnología no es el elemento crítico en proyectos CRM.
- 2. Falta de apoyo por parte de la dirección debido a la falta de conocimiento de las oportunidades que el CRM ofrece
- 3. No existe "pasión por el cliente" en la cultura de la organización
- 4. Retorno de la inversión poco claro debido a que no es un sector maduro y existe un desconocimiento generalizado sobre su ROI.
- 5. Falta de visión y estrategia. Es un problema habitual no tener una estrategia claramente definida y, por tanto, unos objetivos de negocio medibles en el área de CRM. Además, el problema se incrementa cuando no existe una correcta asignación de recursos y una correcta metodología para el desarrollo del proyecto.

Decálogo de los motivos de fallo de un sistema CRM

- 6. No redefinir los procesos. Al igual que en otro tipo de proyectos tecnológicos, es necesario redefinir los procesos de negocio para conseguir los resultados deseados. Se necesita redefinir la manera en la que se hacen las cosas en la organización para conseguir resultados.
- 7. Mala calidad de los datos e información. Uno de los pilares de CRM es el conocimiento del cliente (customer intelligence) y dentro de este concepto la calidad de los datos e información es básica ya que a partir de ellos es de las que se extraen conclusiones.
- 8. Problemas con la integración. Un estudio de IDC apunta que menos de un 10% de los encuestados han integrado su CRM con su ERP o sus "data warehouse".
- 9. No gestionar correctamente el cambio. Al igual que cualquier proyecto de envergadura, es necesaria una correcta gestión del cambio y de la cultura organizacional.
- 10. Poca implantación de CRM analítico: La parte analítica de CRM se encarga de extraer conclusiones sobre los clientes actuales y potenciales a partir de gran cantidad de datos. Sin la parte analítica, no se consigue una visión global del cliente y por tanto la mayoría de las ventajas que CRM ofrece.
- Además, habría también causas debidas a la "inmadurez" del mercado: soluciones poco evolucionadas y validadas, falta de soluciones "verticales", falta de consultores especializados, etc.

Mercado

vendor	2013
Salesforces. Com CRM	3292
SAP AG	2622
Oracle	2097
Microsoft Dynamic CRM	1392
Others	11076
Total	20,476

Millions of US Dollars

Salesforce.com

- Que es Salesforce.com ?
- Vamos a ver la demo de salesforce.com

We will see a demo of salesforce.com

<https://www.salesforce.com/es/form/demo/conf/demo-service/>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com>

- Website: <http://www.salesforce.com/uk/>

SAP CRM

SAP CRM CX

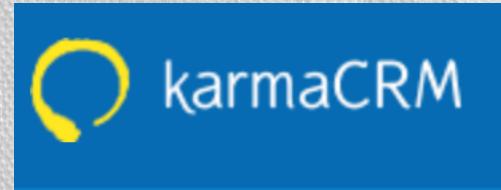
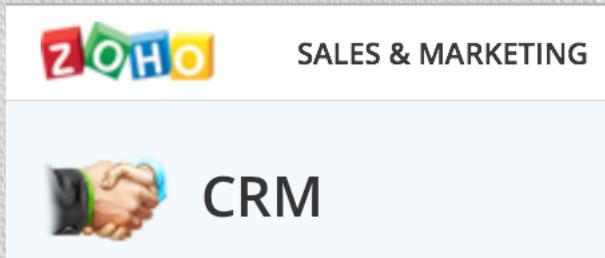
SAGE CRM

Microsoft Dynamic 365 CRM

CRM



CRM-FREE



EN GRUPOS: Select one of free CRM. Install and checking. Prepare a slide project in order to show us the CRM system.
<https://recursosparapymes.com/crm-gratis/>

BIBLIOGRAFÍA

Aspectos conceptuales

- Wikipedia
- <https://mysoftwar.wordpress.com/2011/04/12/¿cuales-son-los-modulos-funcionales-de-software-erp/>
- <http://www.viu.es/sistema-erp-ventajas-desventajas-principales/>
- CRM:
- <http://www.tress.com.mx/boletin/Noviembre2002/crm.html>
- <https://papelesdeinteligencia.com/que-es-un-erp/>
- <https://recursosparapymes.com/crm-gratis/>