

Actividad 1: Conceptos claros.

Adrián Prieto Villena – 2º DAM

1. Definición de ERP, CRM, BI, HCM, SCM y BPM (Esto incluye averiguar qué términos se esconden tras las siglas y describirlos de manera sintética).

- **ERP (Enterprise Resource Planning)**: Se trata de un sistema de software que ayuda a organizar todo tu negocio, es decir, la manera mas sencilla de pensar en un ERP es cogiendo todos los procesos del negocio necesarios para operar en una empresa como pueden ser: RRHH, distribución, producción, contabilidad, servicios, etc. Agrupándolos todos en un software para gestionar de manera mas eficiente todos los procesos.
- **CRM (Customer Relationship Manager)**: Es un software para organizar y administrar las relaciones entre una empresa y sus clientes, es decir, analiza las necesidades del cliente según la información que dispongamos de ellos para dar un mejor servicio. Una de las claves del un CRM es no perder oportunidades o leads (potenciales clientes).
- **BI (Business Intelligence)**: Se le denomina así a la combinación de análisis, extracción, presentación y visualización de datos que pose una empresa de forma que se pueda utilizar para transformar el conocimiento y aporte valor a la empresa.
- **HCM (Human Capital Mangement)**: Se refiere al amplio conjunto de prácticas y aplicaciones usadas para gestionar, seleccionar y desarrollar capital humano de una organización.
- **SCM (Supply Chain Management)**: Sistema de información empresarial el cual almacena los datos productos o servicios los cuales oferta la empresa para su gestión y correcto funcionamiento.
- **BPM (Business Process Management)**: Representa un sistema para diseñar, ejecutar, analizar y mejorar continuamente cada proceso de negocio de una organización para orientarlos en objetivos concretos, es decir, esta orientado a gestionar y mejorar continuamente los procesos de negocio empresariales internos y externos.

2. Estado del arte de los principales sistemas: ERP, CRM y BI. El término “estado de arte”, se utiliza habitualmente en proyectos de investigación y hace referencia a las últimas tendencias acerca de algo, en nuestro caso, acerca de las tecnologías más importantes relacionadas con los sistemas de gestión empresarial. Deberéis de analizar cuales son las tendencias en el sector, actuales y de futuro para cada una de las tres así como las empresas y productos de más actualidad.

2.1. Introducción.

Hoy en día, la mayoría de empresas, ya sea un pequeño autónomo o una gran multinacional, ven las ventajas de implementar herramientas las cuales van hacer que su negocio automatice procesos, les reporte analíticas con el impacto de su empresa y que le den los datos para poder mejorar su producto o servicio.

Aquí es donde entran los sistemas de ERP(Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Manager) y BI (Business Intelligence). Los cuales hacen que a la hora de gestionar la empresa de manera interna con los distintos departamentos sea mejor, esto por ejemplo se haría con el ERP, que a la hora de captar clientes y poder gestionar bien sus necesidades hagamos uso de un sistema CRM y por ultimo todo esto es necesario que sea analizado para poder seguir haciendo crecer la empresa por lo que utilizaríamos el BI.

Este tipo de herramientas de gestión hay muchas en el mercado por lo que hay que realizar una investigación exhaustiva de cual va ser la mejor para lo que tu necesitas en la empresa, ya que si eres un pequeño autónomo puede que no sea necesario gastar una cantidad muy grande de dinero y puedas empezar con una de software libre.

2.2. Sistemas más utilizados.





Realizando una investigación de los sistemas más utilizados de ERP, CRM y BI, y vemos que muchas empresas que se dedican a ofrecer estos servicios tienen todas estas herramientas.

Primero vamos a destacar las mas usadas que tienen tanto ERP y CRM:

- **Holded:** Es una plataforma en la nube para pequeñas y medianas empresas, ofrece un amplio catalogo de herramientas que podemos utilizar para administrar el día a día de nuestra empresa.
- **Microsoft Dynamics 365:** Sobre esta herramienta dispongo de mas información, ya que es la que utilizamos en la empresa que trabajo actualmente. Dispone de muchas funciones y después de haber trabajado con ella puedo confirmar que esta destinado para grandes empresas mas que para pymes.
- **SAP:** Esta herramienta se caracteriza por que es una multinacional alemana y las herramientas son muy costosas, por lo que puede suponer un desembolso muy grande para la empresa, sin embargo esta respaldado por clientes muy satisfechos, una buena atención y mucha documentación. Por lo que si eres una empresa grande tal vez te interese.

- **Oracle Netsuite:** Esta herramienta también se utiliza alojándose en un servidor en la nube externo a la empresa, tal vez a las grandes empresas lo les gusta tanto por que si es muy grande prefieren tenerlo en sus propios servidores, pero es una muy buena opción, ya que hablan de que dispone de mucha documentación y un buen soporte.
- **Sage:** Con esta herramienta podemos destacar que es fácil de implementar a la empresa, con posibilidad de que mejore y añadir funcionalidades a medida que la empresa crezca.

Por último, aun que vemos que los programas de BI los tienen algunos de los anteriores no hemos visto que sean los mas utilizados, esta herramienta es la misma en todas con algunas diferencias, pero dependiendo del tipo de empresa por el costo te puede venir mejor unas u otras. Las vamos a clasificar por grandes empresas o pymes.

Grandes empresas	Pymes
SAP BI	Google Analytics
	
Power BI	
	
Oracle BI	
	
BUSINESS INTELLIGENCE	

2.3. Opiniones y conclusiones

Tras analizar todas las herramientas des gestión empresarial puedo sacar la conclusión que, al tener una empresa, ya sea pequeña o grande es necesario

disponer de estos sistemas para mejorar nuestra empresa cada día. La mejor herramienta es muy subjetiva, ya que dependiendo de nuestra empresa puede variar mucho de lo que necesitemos.

3. Investigación sobre las herramientas que nos ofrece la empresa Ahora Soluciones para el desarrollo del módulo de SGE. ¿Pueden poner a nuestra disposición todos los términos que se han estudiado a lo largo de este tema?

Ahora soluciones disponen de muchas herramientas, por ejemplo, cuando accedemos a la pagina web podemos visualizar en el apartado de “Soluciones” que dispone de las siguientes:

- **Ahora Enterprise:** Sistema de información diseñado para que las grandes compañías obtengan de manera fácil una visión global de todas las áreas de su empresa.
- **Ahora Express:** Orientado a la pyme tiene todo lo necesario para que ahorren costes, automaticen tareas e impulsen su negocio.
- **Ahora One:** Sistema para facilitar las tareas que precise un proyecto, ya seas autónomo o pequeña empresa.
- **Ahora SGA:** Este es el sistema de SCM, es de gestión de almacén o varios de ellos para que la tarea sea eficiente, precisa y automatizada.
- **Sebastian:** Este es el sistema de HCM, centraliza la información del área de RRHH y mejorar el sistema de papeleo, relación, comunicación y gestión de todo el equipo.
- **Ahora Analytics:** Es el sistema de BI que se encarga de convertir la información en valor.
- **Ahora TPV:** En caso de tener una tienda o comercio, este software se encargará de cumplir con los requerimientos de los puntos de venta optimizando procesos del día a día.
- **Ahora SAT:** Ofrecen un apartado de soporte técnico al cual puedes acceder para resolver dudas o que te solucionen el problema que hay en tus dispositivos.
- **Ahora CRM:** En este sistema podemos ver que se especializa en centralizar la información para que el equipo comercial trabaje desde cualquier dispositivo y esté donde esté.

Viendo todas estas soluciones que exponen es su pagina web podemos ver que tienen muchos de los sistemas que hemos dado, como puede ser el ERP, CRM, BI, SCM y HCM. No son todos los que hemos visto, ya que hay muchos servicios pero si que disponen de una gran cantidad.