

PAC 1. UF1.

Sistemas ERP - CRM.
Implantación.

1. ¿Qué es un ERP ¿Para qué se utiliza? Cita ejemplos de ERP actuales.

Un ERP es un sistema de planificación de recursos empresariales. Sus siglas en inglés hacen referencia a Enterprise Resource Planning.

Básicamente es un sistema de planificación, modelado y automatización de procesos de una empresa, como el marketing, la logística, la producción, la contabilidad, etc...

El objetivo primordial es ordena y unificar la información de las diferentes áreas de la empresa en un mismo lugar.

Actualmente existen numerosos sistemas ERP, los más utilizados son según numerosas comparativas en 2017 y 2018 son:

Epicor, Infor, SAP, IFS, Oracle, NetSuite, Microsoft Dynamics, Sage, Syspro y IQMS.

En el ranking de proveedores de soluciones ERP actual SAP lidera con oca diferencia respecto a sus perseguidores. Microsoft le sigue de cerca en segunda posición, y Oracle e Infor empatan en el tercer puesto.

2. Enumera las ventajas y desventajas de los Sistemas ERP.

Las ventajas de los sistemas ERP son las siguientes:

- Adaptación del sistema a las necesidades personales del usuario.
- Unificación de la información.
- Información en tiempo real.
- Exactitud de los datos e información.
- Control de la actividad empresarial.
- Integración de todos los elementos con relación de la empresa.
- Flexibilidad a herramientas de software.
- Personalización, control y mejor gestión.

- Aumenta el nivel de seguridad en la empresa, ya que se protegen los datos que circulan.
- Integran también los controles de calidad.
- Mejora el servicio de atención al cliente.

Las desventajas de los mismos son:

- Es costoso en tiempo y dinero. Es un proceso complicado que requiere mucha atención.
- Requiere un trabajo exhaustivo de mantenimiento.
- Actualización de la plantilla de obtención y gestión de datos.
- Aptitud para un nuevo aprendizaje. Hay que mantener educados a los profesionales que interactúan con el ERP.
- Inversión para renovar las licencias y mantenerlo activo en todo momento.
- Si se modifica la estructura empresarial, también se deberá modificar el ERP.
- Falta de integración de algunos productos.
- Desconfianza por los empleados ante un cambio de tecnología.
- Los beneficios no son inmediatos, se verán evidentes después de que el sistema entre en ejecución y tras un periodo de tiempo.
- La efectividad puede verse reducida si hay resistencia en compartir la información entre las unidades de negocio o departamentos.

3. ¿Qué es un CRM? Busca en internet y explica en qué se diferencia un CRM de un ERP.

Es una serie de sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Sus siglas significan Customer Relationship Management. Utiliza el análisis de datos de la historia de los clientes con la empresa y se emplea en mejorar las relaciones comerciales con dichos clientes, centrándose en la retención de los mismos y en último objetivo impulsando las ventas.

Los CRM incorporan mecanismos necesarios para establecer relaciones duraderas y satisfactorias con los distintos clientes. En este proceso intervienen distintos departamentos de la empresa como, marketing, ventas,

atención al cliente, entre otros, ya que son estos los que se conectan con el cliente directamente.

Se llevan a cabo procesos de lógica operacional, como la automatización de ventas, de marketing, gestión de soporte, o de servicio de atención al cliente, call center, y además procesos de lógica analítica, mediante los cuales se analiza la información existente para campañas de marketing.

Las diferencias entre un ERP y un CRM son:

Los objetivos de un ERP están orientados a la gestión y el control de procesos de la empresa mientras que el CRM se centra en la gestión de ventas y los clientes.

Un ERP está compuesto por varios módulos de las diferentes áreas de la empresa, mientras que un CRM está formado por modelos para la gestión de clientes.

Un CRM es mucho más ágil de implementar mientras que un ERP es más complejo por el número de áreas que componen la empresa.

4. ¿Qué dos partes bien diferenciadas caracterizan a un CRM? ¿de qué procesos se encarga cada una estas dos partes?

Los sistemas CRM tienen dos partes bien diferenciadas:

- Procesos de lógica operacional:
 - Automatización de ventas, productos y clientes para tener información organizada, además de la automatización de marketing para gestionar las diferentes campañas.
 - Gestión de soporte en la empresa y de servicio de atención al cliente.
 - Organización del Call Center.
 - Métricas que determinen el funcionamiento del negocio.

- Procesos de lógica analítica:
 - Analizar la información existente para llevar a cabo las diferentes campañas de marketing.
 - Indicadores que muestran el estado de la empresa.
 - Modificación de estrategias según los cambios realizados.

5. ¿Qué es un data warehouse?

Un data warehouse es un almacén de datos de información de una organización o empresa. La información se almacena en una base de datos diseñada para proporcionar un análisis.

El repositorio puede ser físico o lógico y hace hincapié en la captura de datos de diversas fuentes para fines analíticos y de acceso.

Normalmente se aloja en un servidor corporativo o ya de forma más actual en la nube. Los datos se extraen selectivamente para su uso por aplicaciones analíticas y de consultas por usuarios.

Sus funciones principales son las de integrar los datos de las bases de datos distribuidas facilitando una descripción global y separar los datos que se utilizan en operaciones diarias con el fin de la toma de decisiones.

Permite a los ejecutivos de negocios organizar, comprender y utilizar sus datos para la toma de decisiones estratégicas. Su estructura se subdivide en tres estructuras simplificadas:

- Estructura básica, donde los sistemas operativos y los archivos planos proporcionan datos en bruto que se almacenan junto con metadatos. Los usuarios finales acceden a ellos para su análisis, informes y minería.
- Área de ensayo, que se coloca entre las fuentes de datos y el almacén. Es un lugar donde los datos se pueden limpiar antes de entrar en el almacén.
- Data marts, son sistemas diseñados para una línea de negocio en particular. Se tienen por ventas, inventarios y compras.

6. A la hora de implementar un data warehouse, ¿Que pasos se deben de seguir para implementarlo correctamente?

A la hora de implementar un data warehouse se deben seguir lo siguientes pasemos como planteamiento:

1. La definición de los objetivos, donde se detallan los objetivos necesarios para el desarrollo de un proyecto determinado.
2. La definición de requerimientos de información, donde se analizarán las distintas necesidades para Saer administrar las principales ventajas que este sistema puede aportar.
3. El diseño y modelización, donde se identificarán las distintas fuentes de datos junto co las correspondientes transformaciones para obtener el modelo lógico de datos del almacén.
4. La implementación, donde extraeremos los datos del sistema, carga de datos validados y explotación del data warehouse mediante las técnicas de query reporting, online analytical processing, executive information system, decision support systems o data minina.
5. La revisión, que supone ir actualizando y potenciando la función y la utilización del data warehouse.
6. Diseño de la estructura de cursos de formación, una vez reunidos con los usuarios podemos comenzar a practicar el desarrollo para ir afianzando los conceptos que formarán a los usuarios.

7. Busca en internet información sobre el ERP/CRM Dolibarr y haz un pequeño resumen sobre sus características principales.

Dolibarr ERP/CRM es un software modular para llevar a cabo la gestión empresarial de PYMES, profesionales independientes, autónomos o asociaciones.

Es un proyecto Open Source, o de código abierto, que se ejecuta en un servidor web, siendo accesible desde cualquier lugar con conexión a internet.

Sus principales características son:

- Es un sistema multiusuario con permisos por funcionalidades.
- Tiene un sistema propio de permisos.
- Interfaz personalizable a través de varios temas.
- Permite código modular y altamente personalizable.
- Funciona con MySQL y PHP.

Además cuenta con lo siguientes módulos:

- Catálogo y anuario de clientes y proveedores.
- Anuario de contactos físicos.
- Gestión de cuentas bancarias, presupuestos, pedidos, contratos de servicio, facturación, stock, pagos y envíos.
- Domiciliaciones bancarias.
- Control de pagos.
- E-Mailing.
- Funciones de exportación.
- Agenda.