

Adrián Tirado Ramos

1º De DAW

Lenguaje de Marcas

SISTEMAS EMPRESARIALES DE
GESTIÓN DE INFORMACIÓN

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| ¿QUÉ ES UN SISTEMA EMPRESARIAL DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN? | 2 |
| CONCEPTOS DE ERP Y CRM | 2 |
| ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) | 2 |
| CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) | 2 |
| PRINCIPALES APLICACIONES DE GESTIÓN EMPRESARIAL | 3 |
| FINANZAS Y CONTABILIDAD | 3 |
| RECURSOS HUMANOS | 3 |
| GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO | 3 |
| VENTAS Y MARKETING | 3 |
| PRODUCCIÓN Y FABRICACIÓN | 3 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | 3 |
| ¿QUÉ ES LA UNA CONSULTORÍA? | 4 |
| INSTALACIÓN, ADAPTACIÓN Y CONFIGURACIÓN | 4 |
| INSTALACIÓN | 4 |
| ADAPTACIÓN | 4 |
| CONFIGURACIÓN | 4 |
| ACCESO SEGURO Y VERIFICACIÓN | 5 |
| AUTENTICACIÓN | 5 |
| AUTORIZACIÓN | 5 |
| CIFRADO DE DATOS | 5 |
| MONITOREO Y AUDITORÍA | 5 |
| INTEGRACIÓN DE MÓDULOS | 5 |
| ELABORACIÓN DE INFORMES | 6 |
| INTEGRACIÓN CON APLICACIONES OFIMÁTICAS | 6 |
| EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN | 6 |
| RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS | 7 |
| VENTAJAS Y DESVENTAJAS | 7 |
| Ventajas | 7 |
| Desventajas | 7 |

¿Qué es un sistema empresarial de gestión de información?

Un sistema de gestión de información empresarial es una plataforma integrada que permite a las empresas gestionar, almacenar, procesar y analizar datos e información crítica de manera eficiente.

Estos sistemas están diseñados para mejorar la toma de decisiones, optimizar los procesos operativos y aumentar la productividad al proporcionar una vista unificada y en tiempo real de las operaciones comerciales.

Los sistemas de gestión de información empresarial incluyen una variedad de aplicaciones y tecnologías que respaldan la planificación, el control y el análisis de las actividades comerciales.

Conceptos de ERP y CRM

ERP (Enterprise Resource Planning)

En español significa Planificación de recursos empresariales, los sistemas ERP son soluciones de software que integran varias funciones comerciales en una sola plataforma, lo que permite a las empresas gestionar sus operaciones de manera más eficiente.

Los módulos comunes de ERP incluyen finanzas, recursos humanos, fabricación, cadena de suministro, servicios, compras y ventas.

Los sistemas ERP ayudan a centralizar la información, reducir la duplicación de datos y mejorar la colaboración entre departamentos.

CRM (Customer Relationship Management)

En español significa Gestión de relaciones con el cliente, los sistemas CRM se centran en gestionar las relaciones e interacciones entre una empresa y sus clientes actuales y potenciales.

La funcionalidad de CRM incluye gestión de contactos, seguimiento de ventas, marketing, servicio al cliente y soporte.

El objetivo de CRM es mejorar la satisfacción del cliente, aumentar las ventas y optimizar las campañas de marketing a través de una comprensión más profunda de las necesidades y el comportamiento del cliente.

Principales aplicaciones de gestión empresarial

Finanzas y Contabilidad

Control presupuestario, libro mayor, cuentas por cobrar y por pagar, gestión de activos y cierre financiero.

Recursos Humanos

Salarios, Beneficios, Horas y Asistencia, Reclutamiento y Capacitación de Empleados.

Gestión de la Cadena de Suministro

Gestión de Inventario, Compras, Logística y Ventas.

Ventas y Marketing

Gestión de Ventas, Automatización de Marketing, Previsión y Análisis de Ventas.

Producción y Fabricación

Planificación de la producción, control de calidad, gestión de órdenes de trabajo, mantenimiento de equipos.

Atención al Cliente

Atención al Cliente, Gestión de Tickets, Servicio Postventa, Gestión de Contratos.

¿Qué es la una consultoría?

Es un servicio profesional que brinda asesoramiento y orientación profesional en un campo específico.

La consultoría apoya la selección, implementación y optimización de sistemas de gestión de la información como ERP y CRM como parte de la gestión corporativa.

Los consultores analizan las necesidades comerciales, recomiendan soluciones adecuadas, planifican la implementación y brindan soporte continuo para garantizar que el sistema se utilice de manera efectiva y eficiente.

Instalación, adaptación y configuración

La instalación, adaptación y configuración de un sistema de gestión de información empresarial implica varias etapas importantes.

Instalación

El proceso de implementación técnica de software en los servidores y dispositivos de una empresa, incluida la configuración inicial del sistema.

Adaptación

personalización del software a las necesidades y procesos comerciales específicos de una organización.

Esto puede incluir modificar módulos, crear nuevos campos de datos o configurar flujos de trabajo personalizados.

Configuración

Personalización avanzada de las opciones del sistema para optimizar las operaciones, incluida la configuración de usuarios, roles y permisos, la integración con otros sistemas y la definición de parámetros operativos.

Acceso seguro y verificación

El acceso seguro y la verificación son esenciales para proteger los datos confidenciales y garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso al sistema.

Estos incluyen:

Autenticación

El proceso de verificar la identidad de un usuario mediante una contraseña, autenticación de dos factores (2FA) o datos biométricos.

Autorización

Asigne permisos específicos a los usuarios para garantizar que solo tengan acceso a la información y funcionalidad requeridas para su función.

Cifrado de datos

El uso de técnicas criptográficas para proteger la información durante la transmisión y el almacenamiento.

Monitoreo y auditoría

Es un registro y monitoreo continuo de la actividad del usuario para detectar y responder a posibles amenazas a la seguridad.

Integración de módulos

La integración de módulos en un sistema ERP o CRM implica una conectividad y comunicación eficiente entre los diversos componentes del sistema, asegurando un flujo de información fluido y consistente.

La integración se puede realizar internamente entre módulos del mismo sistema, o externamente con otros sistemas empresariales o aplicaciones de terceros.

Esto proporciona una visión holística de las operaciones y facilita la colaboración entre departamentos.

Elaboración de informes

Los informes son una característica importante de un sistema de gestión de información empresarial.

Los informes ayudan a las empresas a analizar datos y obtener información valiosa sobre el desempeño de su negocio.

Los sistemas ERP y CRM ofrecen herramientas avanzadas para crear informes personalizados, incluidos paneles interactivos, análisis en tiempo real y la capacidad de exportar datos a formatos como PDF, Excel y CSV.

Integración con aplicaciones Ofimáticas

La integración con aplicaciones de Office como Microsoft Office y Google Workspace permite a los usuarios exportar e importar datos fácilmente entre sistemas de gestión empresarial y herramientas de productividad cotidianas.

Esto le permite crear fácilmente documentos, hojas de cálculo y presentaciones basadas en datos actualizados de su sistema ERP o CRM, lo que aumenta la eficiencia y la colaboración.

Exportación de información

La Exportación de información permite a las organizaciones transferir datos desde sistemas de gestión empresarial a otros formatos o sistemas.

Esto es útil si desea compartir información con partes externas, realizar análisis adicionales utilizando herramientas especializadas o archivar datos históricos.

Los sistemas ERP y CRM suelen ofrecer múltiples opciones de exportación, incluidos formatos estándar como CSV, XML y JSON.

Resolución de incidencias

Se refiere al proceso de identificar, analizar y resolver problemas que ocurren en el uso diario de los sistemas de gestión de información empresarial.

Estos pueden incluir errores técnicos, problemas de rendimiento, errores de integración de módulos y problemas de seguridad.

Un soporte técnico eficiente y sistemas de gestión de incidencias son esenciales para minimizar el tiempo de inactividad y garantizar la continuidad del negocio.

Ventajas y Desventajas

Ventajas

Eficiencia Operacional

Consolidación de procesos y reducción de duplicidad de datos.

Mejora de la toma de decisiones

Acceso a información precisa en tiempo real.

Mejora la productividad

Automatiza tareas repetitivas y optimiza tu flujo de trabajo.

Mejora de la satisfacción del cliente

Gestión eficiente de las relaciones con los clientes y capacidad de respuesta.

Escalabilidad

La capacidad de una organización para adaptarse al crecimiento y al cambio.

Desventajas

Alto Costo

Requiere una gran inversión inicial en software, hardware y capacitación.

Complejidad de implementación

El proceso de instalación y personalización puede ser largo y complejo.

Resistencia al cambio

Los empleados pueden negarse a implementar nuevos sistemas o procesos.

Dependencia del proveedor

Dependencia de los proveedores de software para soporte y actualizaciones.

Riesgo de seguridad

Los datos confidenciales deben protegerse de posibles violaciones de seguridad.