**Adrián Tirado Ramos**

**Lenguaje de Marcas**

**1º De DAW**

Sistemas empresariales de gestió n de infórmación

ÍNDICE

[¿Qué es un sistema empresarial de gestión de información? 2](#_Toc167793585)

[Conceptos de ERP y CRM 2](#_Toc167793586)

[ERP (Enterprise Resource Planning) 2](#_Toc167793587)

[CRM (Customer Relationship Management) 2](#_Toc167793588)

[Principales aplicaciones de gestión empresarial 3](#_Toc167793589)

[Finanzas y Contabilidad 3](#_Toc167793590)

[Recursos Humanos 3](#_Toc167793591)

[Gestión de la Cadena de Suministro 3](#_Toc167793592)

[Ventas y Marketing 3](#_Toc167793593)

[Producción y Fabricación 3](#_Toc167793594)

[Atención al Cliente 3](#_Toc167793595)

[¿Qué es la una consultoría? 4](#_Toc167793596)

[Instalación, adaptación y configuración 4](#_Toc167793597)

[Instalación 4](#_Toc167793598)

[Adaptación 4](#_Toc167793599)

[Configuración 4](#_Toc167793600)

[Acceso seguro y verificación 5](#_Toc167793601)

[Autenticación 5](#_Toc167793602)

[Autorización 5](#_Toc167793603)

[Cifrado de datos 5](#_Toc167793604)

[Monitoreo y auditoría 5](#_Toc167793605)

[Integración de módulos 5](#_Toc167793606)

[Elaboración de informes 6](#_Toc167793607)

[Integración con aplicaciones Ofimáticas 6](#_Toc167793608)

[Exportación de información 6](#_Toc167793609)

[Resolución de incidencias 7](#_Toc167793610)

[Ventajas y Desventajas 7](#_Toc167793611)

[Ventajas 7](#_Toc167793612)

[Desventajas 7](#_Toc167793613)

# ¿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.