

# Sistemas de Gestión Empresarial

UNIDAD 01 - INTRODUCCIÓN A LOS GESTIÓN EMPRESARIAL

# INDICE

- 1.1 - Introducción a los Sistemas de Información
- 1.2 - Gestión empresarial.
- 1.3 - Sistemas de gestión.
- 1.4 - Historia y evolución.
- 1.5 - Fidelización de clientes: CRM.

# ALGUNAS PREGUNTAS

- A NIVEL DE GESTIÓN...
  - ¿Qué es para para vosotros una empresa?
  - De forma global, ¿Cómo funciona una empresa?
  - ¿Qué necesidades tiene una empresa?
  - ¿Cómo puede ser mejor una empresa?
  - ¿Cómo le ayuda la informática?

# 1.1 - INTRODUCCIÓN

- Como programador se trabajará con SI y/ SGE en algún momento.
- Entender la función de la empresa.
- Conocer los distintos SI para las empresas.
- Importancia de los Clientes y los CRM.

## 1.2 - GESTIÓN EMPRESARIAL

- Conjunto de acciones y estrategias para mejorar el funcionamiento general de una empresa.
- Objetivos de la empresa.
  - Maximizar ventas.
  - Minimizar costes.
  - Eliminar tareas innecesarias.
  - Agilizar procesos.
  - Automatizar tareas.
  - Optimizar recursos.

# 1.2 - GESTIÓN EMPRESARIAL

- La actividad de la empresa se basa en los *procesos de negocio*.
  - Conjunto de tareas relacionadas y ordenadas que proporcionan un producto o servicio.
- Los procesos pueden descomponerse en otros de menor entidad hasta un nivel considerado elemental. Son las llamadas **transacciones**.
- Los **datos** que maneja una empresa son cada vez mayores y vienen proporcionados por distintos medios.
  - Máquinas empleadas en los procesos de fabricación.
  - Transacciones realizadas de forma diaria.
  - Histórico de proveedores y clientes.
  - Datos sobre recursos materiales y humanos.
  - Datos económicos, publicidad, márketing, etc.

## 1.2 - GESTIÓN EMPRESARIAL

- El manejo de esos datos y su tratamiento para la extracción de información relevante, así como la relación entre los distintos departamentos y el intercambio de información entre ellos de forma ordenada y eficiente son aspectos primordiales para mejorar el funcionamiento de la empresa e incrementar así el beneficio.
- A este intercambio de información se le conoce como *flujo de trabajo*.

# 1.2 - GESTIÓN EMPRESARIAL



## ***ACTIVIDADES PROPUESTAS.***

- a) Reflexiona sobre las diferencias entre empresa pública y privada.
- b) ¿Deben las empresas públicas obtener beneficios? Razona la respuesta.
- c) Estudia la diferencia entre objetivos y propósito.



## 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- Los sistemas de información de gestión son ampliamente usados de forma habitual.
  - Mensajería, sistemas bancarios, venta en línea, concertación de citas, etc.
- Uso de las TIC para revisión de procesos, control del flujo de trabajo (workflow) y sobre todo el tratamiento centralizado de los datos ha significado la aparición de los **sistemas de información de gestión empresarial.**

## 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *Los sistemas de información de gestión empresarial son un conjunto de herramientas muy útiles sin las que hoy día sería imposible sobrevivir como negocio.*
- Orientados a resolver problemas empresariales.
- Aplicación de soluciones basadas en las TIC a los requerimientos específicos de los negocios.

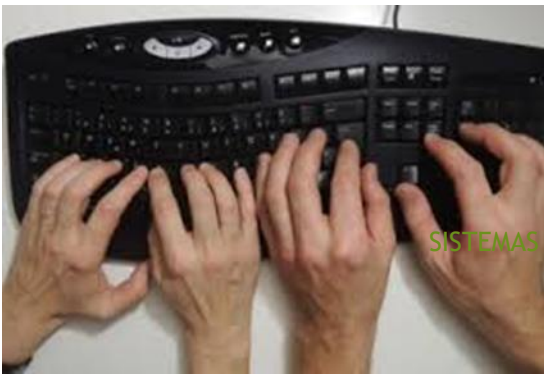
## 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *Un sistema de información no es solo el conjunto de recursos tecnológicos que lo soporta, sino también la organización de esos recursos y los métodos de obtención de la información necesaria para el correcto funcionamiento del sistema.*

# 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

## ***ACTIVIDADES PROPUESTAS.***

- a) Existen también sistemas de información no empresariales. Busca al menos 3 y explica sus procesos, los datos que almacena y estudia el flujo de información que se produce.



# 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *SOPA DE LETRAS:*
- *Dentro de las TIC existen multitud de acrónimos para definir diversos tipos de Sistemas y procesos empresariales.*
- *Tipos de Sistemas de Información.*
  - *TPS - Transaction Processing System.*
  - *OAS - Office Automation System.*
  - *MPR - Material Requirements Planning.*
  - *MPR II - Manufacture Resource Planning.*

# 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *SOPA DE LETRAS:*
- *Tipos de Sistemas de Información (Continuación).*
  - *PLM - Product Lifecycle Management.*
  - *SCM - Supply Chain Management.*
  - *MIS - Management Information System.*
  - *BPM - Business Process Management.*
  - *ERP - Enterprise Resource Planning.*
  - *CRM - Customer Relationship Management.*
  - *POS - Point Of Sale.*
  - *DSS - Decisión Support System.*
  - *EIS - Executive Information System.*
  - *BSC - Balanced Score Card.*

## 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *Catalogación de los SGE:*
- *TPS - Sistemas de procesamiento de Transacciones.*
- *BPM - Sistemas de gestión por procesos de negocio.*
- *MIS - Sistemas de información de gestión.*
- *ERP - Sistemas de colaboración empresarial.*
- *DSS - Sistemas de apoyo a la toma de decisiones.*
- *EIS - Sistemas de información ejecutiva.*
- *BSC - Cuadro de mando integral.*

## 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

- *Soluciones verticales*: desarrolladas específicamente para un tipo de negocio o mercado particular.
  - Agrícola, inmobiliario, industrial, joyerías, etc.
- Ejemplo <https://www.ceesa.software/soluciones-verticales/>



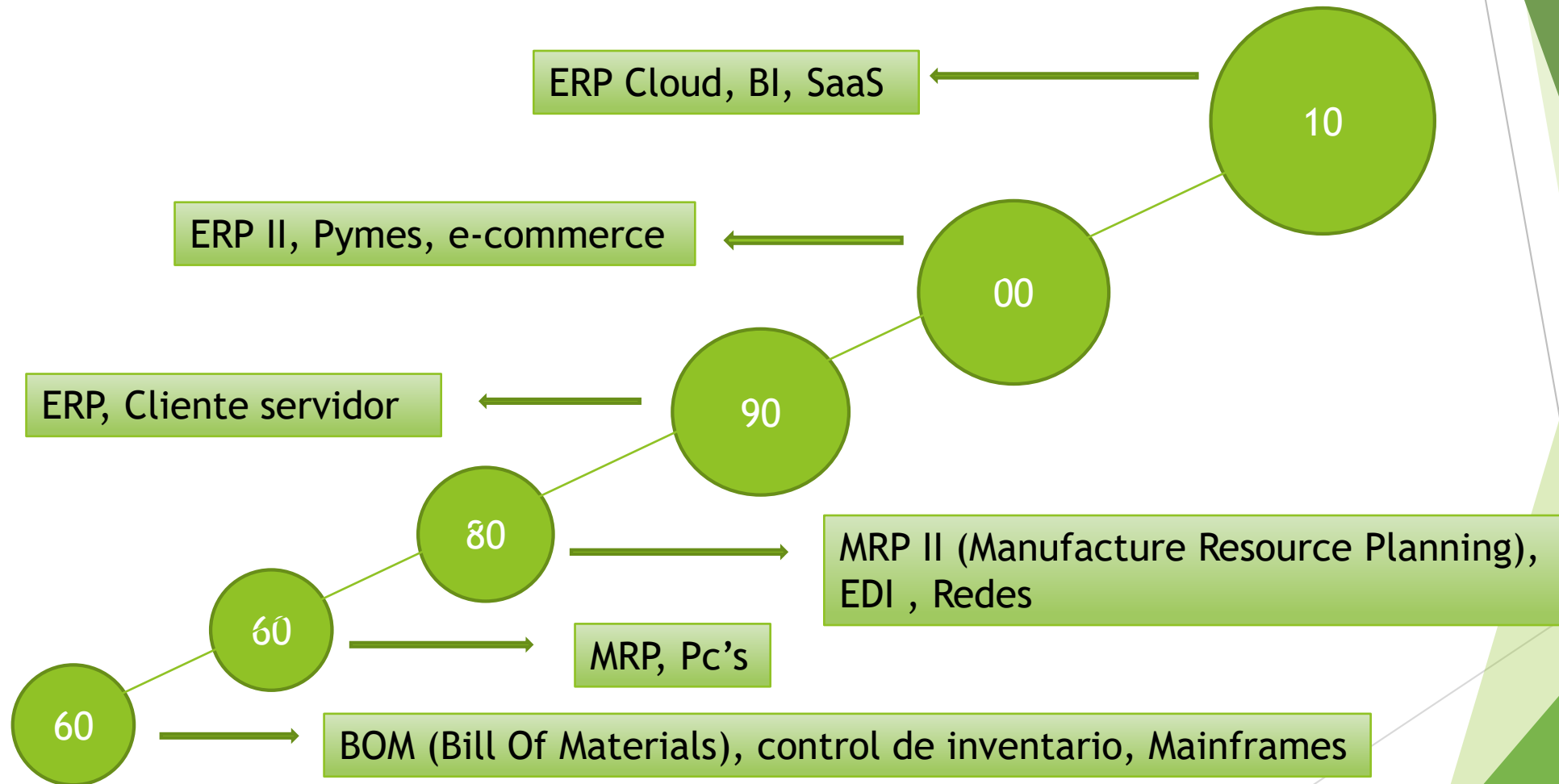
# 1.3 - SISTEMA DE GESTIÓN

## *ACTIVIDADES PROPUESTAS.*

- a) Estudia en qué casos un software vertical puede ser la mejor solución de gestión para una empresa.



# 1.4 - HISTORIA Y EVOLUCIÓN



# 1.4 - HISTORIA Y EVOLUCIÓN

## ***ACTIVIDADES PROPUESTAS.***

- a) Averigua qué significado tiene las siglas JIT. Estudia dónde se creó y las consecuencias de su utilización en las cadenas de producción.



# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

- *Conseguir y mantener clientes es un objetivo principal de cualquier empresa.*
- *Fidelizar un cliente siempre es menos costoso que conseguir uno nuevo.*
- *Las empresas han evolucionado hacia un planteamiento basado en el cliente en lugar del producto.*
- *Un CRM es un software colaborativo basado en la orientación al cliente.*

# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

- *El CRM registra toda la información de contacto así como las transacciones de todo tipo mantenidas con los clientes o posibles clientes.*
- *Proporciona una visión global de:*
  - *Productos.*
  - *Servicios.*
  - *Clientes actuales.*
  - *Clientes potenciales.*
  - *Recursos de la empresa.*

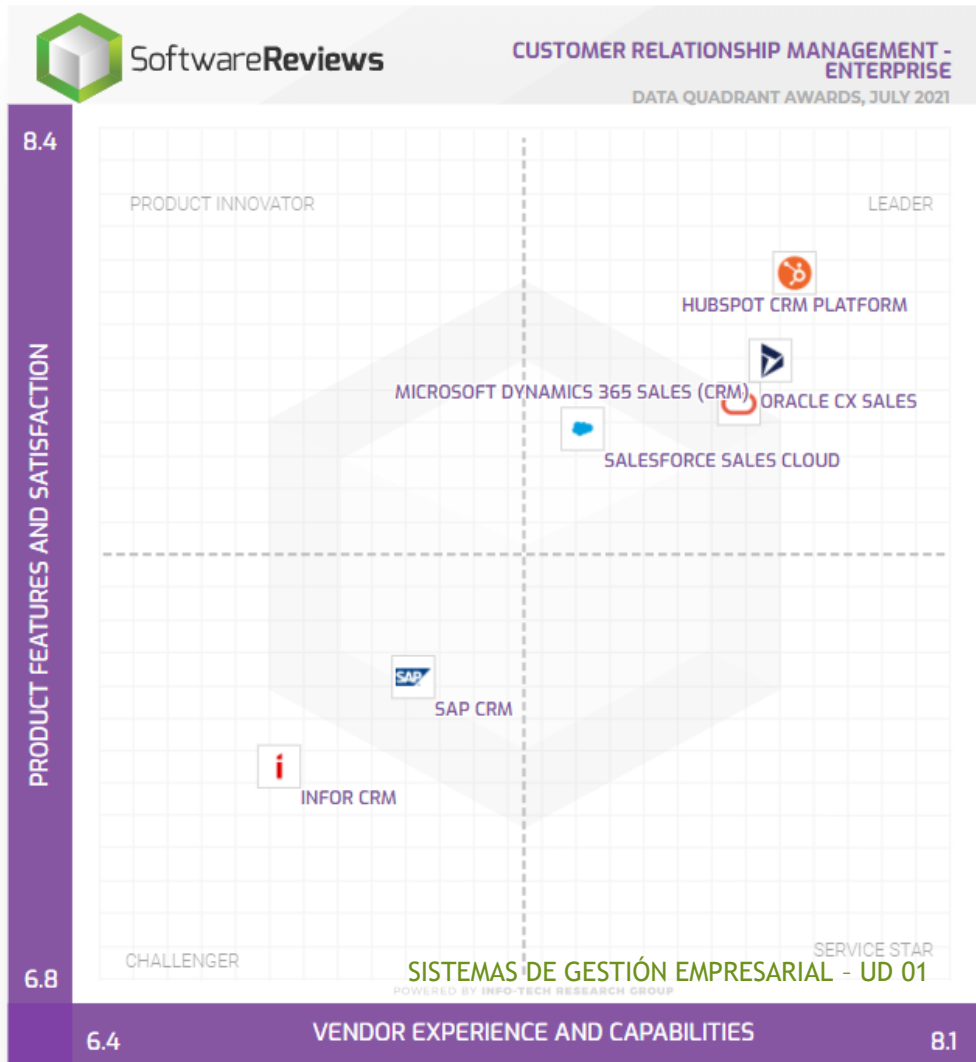
# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

- *Funcionalidades de un CRM*
- *Orientada principalmente a los departamentos comercial y de marketing.*
  - *Herramienta de seguimiento, comunicación y análisis.*
  - *Seguimiento de oportunidades de venta.*
  - *Histórico de comunicaciones con el cliente.*
  - *Estadísticas por cliente, tipo de propuesta, estimación de ventas, etc.*

# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

- *Desde la creación de una ficha de cliente hasta la determinación de los productos que le interesan, histórico de pedidos, las ventas realizadas, contactos mantenidos o la facturación de productos o servicios.*
- *El objetivo es tener toda la información centralizada para optimizar los procesos de gestión de la empresa.*

# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM



*Cuadrante Mágico CRM*

*Fuente: softwarereviews*



# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

- <https://www.softwarereviews.com/>
- <https://www.softwarereviews.com/categories/customer-relationship-management>
- <https://www3.technologyevaluation.com/c/crm>

# 1.5 - FIDELIZACIÓN DE CLIENTES: CRM

## ***ACTIVIDADES PROPUESTAS.***

- a) De los CRM vistos anteriormente , escoge 3 y realiza una comparativa entre ellos.



# RESUMEN



- ✓ Un programador debe conocer conceptos básicos de de la actividad empresarial de forma que pueda participar en el desarrollo de SGE.
- ✓ Las empresas deben ser competitivas, sostenibles y con un alto nivel de cumplimiento.
- ✓ Los benefices son obtenidos maximizando ventas, minimizando costes, eliminando tareas innecesarias, agilizando y automatizando procesos cotidianos, optimizando recursos, etc.
- ✓ Los tres pilares de la gestión empresarial son los procesos de negocio, los datos y el flujo de la información.

# RESUMEN



- ✓ Las TIC están aportando herramientas para la gestión empresarial cada vez más sofisticadas.
- ✓ Un Sistema de Información Empresarial (SIE) es un conjunto de aplicaciones para la gestión automatizada y han contribuido al éxito de los negocios.
- ✓ Existen infinidad de acrónimos relacionados con herramientas de gestión empresarial.
- ✓ Aunque a veces se solapan, podemos categorizar los SI según la actividad en : TPS, BPM, MIS, ERP, DSS, EIS y BSC.

# RESUMEN



- ✓ La evolución desde los años sesenta ha llevado a estos sistemas a jugar un rol estratégico en la gestión de empresas.
- ✓ “Soluciones verticales” son las específicamente diseñadas para un tipo de negocio o mercado particular.
- ✓ Es tan importante conseguir y mantener clientes que han aparecido sistemas específicos orientados a esa gestión, los CRM.
- ✓ Hay una solución para cada negocio. Solo hay que encontrar la que asegura el retorno de la inversión (ROI).

# Sistemas de Gestión Empresarial

***FIN DE LA UNIDAD***