




Lenguaje de Marcas

Unidad 7 – Los sistemas de gestión empresarial



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CRM Y ERP:.....	2
1.1. CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) - LA ADMINISTRACIÓN BASADA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES.	2
1.2. ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) - PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES	3
<i>Integrales.....</i>	4
<i>Modulares</i>	4
<i>Adaptables</i>	4
1.3. VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS ERP	5
2. PAQUETE DE GESTIÓN EMPRESARIAL.....	6
2.1. ALGUNOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	6
2.2. MÓDULOS BÁSICOS.	7
2.3. IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE LOS DATOS.	7

INTRODUCCIÓN

Los Sistemas de Gestión empresarial forman parte de la ventaja competitiva de la mayoría de las empresas. La forma en como las organizaciones **gestionan su información y la de sus clientes** está íntimamente **relacionada con su Estrategia**.

El concepto de Sistemas de Gestión Empresarial (Management Information System), se refiere al conjunto de aplicaciones que se utilizan en las empresas para realizar cada uno de los pasos de la administración de la misma, desde la producción, pasando por la logística, hasta la entrega del producto en el punto de venta.

Este tipo de sistemas están basados en la premisa: **cada eslabón de la cadena de producción puede ser llevado a cabo de la manera más eficaz con un sistema que integre a los trabajadores con las máquinas**.

Para ello se ha desarrollado una serie de software especializado, que permite gestionar bases de datos, planificación, procedimientos, toma de decisiones, y cada una de las funciones propias de una empresa y de sus empleados.

Con el fin de lograr una eficaz productividad, y debido a la importancia que posee el manejo de información en las empresas, se utilizan las herramientas propias de los sistemas de gestión empresarial, que permiten controlar, planificar, organizar y dirigir cada uno de los eslabones de la cadena productiva.

La automatización de los flujos de información, asociándolos a los flujos físicos de producción de materiales, cambió sustancialmente cuando aparecieron los sistemas de información ERP y CRM, en los que se integran las aplicaciones que soportan los diferentes procesos de la empresa.

1. CRM y ERP:



1.1. CRM (Customer Relationship Management) - La administración basada en la relación con los clientes.

CRM, es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente (u orientación al mercado según otros autores), el concepto más cercano es **Marketing relacional** y tiene mucha relación con otros conceptos como: *Clienting*, *Marketing 1x1*, *Marketing* directo de base de datos, etcétera.



Luego **CRM** es parte de una estrategia de negocio centrada en el Cliente, la parte más importante de una empresa. Una parte fundamental de su idea es, precisamente, la de recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a la oferta y distanciarse de sus competidores. La empresa debe trabajar para conocer las necesidades de los mismos y así poder adelantar una oferta y mejorar la calidad en la atención.

Un sistema CRM permite almacenar información de todos y cada uno de los contactos con nuestros clientes y con su entorno.

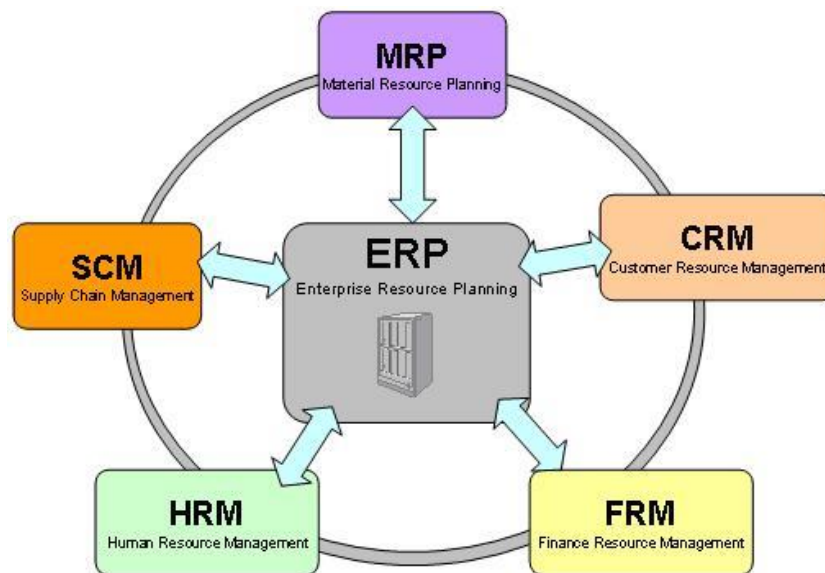
Es un gran repositorio que nos abastece con los detalles de nuestros clientes, así como también con consejos o pautas sobre futuros contactos con los mismos.

1.2. ERP (Enterprise Resource Planning) - Planificación de recursos empresariales

ERP es un sistema de información integral que incorpora los procesos operativos y de negocio de una empresa, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad (de varios tipos), gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.

Este sistema actúa de forma que hace optimizar el desarrollo empresarial, participa en la reducción de tiempo y de los costes de los procesos, así como hace incrementar el rendimiento de la empresa.

Así mismo, su objetivo primordial es incrementar de forma radical la productividad de la organización y proporcionar a los clientes del negocio tiempo rápido de respuestas a sus problemas, junto con un alto nivel de manipulación de información y disminución de los costes totales de operación.



Ejemplo:

En una compañía, el que un cliente haga un pedido representa que se cree una orden de venta que desencadena el proceso de producción, de control de inventarios, de planificación de la distribución del producto, cobro, y por supuesto sus respectivos movimientos contables.

Si la empresa no usa un **ERP**, necesitará tener varios programas que controlen todos los procesos mencionados, con la desventaja de que, al no estar integrados, la información se duplica, crece el margen de contaminación en la información (sobre todo por errores de captura) y se crea un escenario favorable para malversaciones.

Con un ERP, el operador simplemente captura el pedido y el sistema se encarga de todo lo demás, por lo que la información no se manipula y se encuentra protegida.

Hay tres características que distinguen a un **ERP**:

Integrales

Permiten controlar los diferentes procesos de la compañía entendiendo que todos los departamentos de una empresa se relacionan entre sí, es decir, que el resultado de un proceso es punto de inicio del siguiente.

Modulares

Los ERP entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos.

Una ventaja de los **ERP**, tanto económica como técnicamente es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Ejemplo: Ventas, Materiales, Finanzas, Control de Almacén, etc.

Adaptables

Los **ERP** están creados para adaptarse a la idiosincrasia de cada empresa. Esto se logra por medio de la configuración o parametrización de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno.

Además, un ERP se caracteriza por:

- Ser un programa con **acceso a una base de datos**.
- Sus **componentes interactúan** entre sí.
- Los **datos** deben ser consistentes, completos.

En ocasiones son sistemas complejos y difíciles de implantar, debido a que necesitan un desarrollo personalizado para cada empresa a partir del paquete inicial. Estas adaptaciones suelen encargarse a las consultorías.

La consultoría en materia de ERP puede ser de dos tipos:

- **Consultoría de negocios.** Estudia los procesos de negocio de la compañía, y evalúa su correspondencia con los procesos del sistema ERP para poder personalizarlo, y de este modo ajustarlo a las necesidades de la organización.
- **Consultoría técnica.** Conlleva el estudio de los recursos tecnológicos existentes, en ocasiones implica la programación del sistema, obtener determinados informes.

En la actualidad, y debido a la amplia implantación de las intranets en las empresas, la mayoría de los sistemas ERP tienen interfaz web, lo que aporta la ventaja de permitir el acceso al ERP a través del navegador web.

1.3. Ventajas e inconvenientes de los ERP

✓ Ventajas:

Las empresas que manejan muchas aplicaciones de software, tanto para la gestión de los clientes como de facturación o de administración, pueden encontrar grandes ventajas al usar un sistema ERP en vez de aplicaciones independientes, ya que en un solo producto tendrán:

- El software personalizado y optimizado a las necesidades de la empresa.
- Administración de productos y materiales.
- Administración de clientes.
- Gestión de personal.

Los ERP que incluyen CRM aportan beneficios relacionados con la administración de los clientes de la empresa, y pueden incluir un control de calidad en los productos finales, que garantiza que no hay problemas no resueltos.

- La principal ventaja de la implementación CRM en una empresa, es el aumento de la información que ésta posee sobre sus actuales y potenciales clientes, lo que le permite direccionar la oferta hacia sus deseos y necesidades, aumentando así el grado de satisfacción y optimizando su ciclo de vida.
- Otras ventajas de la implementación del CRM son el aumento de las ventas y la reducción del ciclo de venta.

✗ Inconvenientes:

Muchos de los problemas que tienen las compañías con el ERP, son debidos a la inversión inadecuada para la formación del personal, y una falta de políticas corporativas que afectan al modo en que se obtienen y actualizan los datos del ERP.

Limitaciones y obstáculos del ERP:

- El ERP ha de ser utilizado y realizado por personal capacitado.
- La instalación del ERP es muy costosa.
- Los ERP son vistos como sistemas muy rígidos, y difíciles de adaptar al modo de trabajo de las empresas.
- Son sistemas que sufren problemas de "cuello de botella", es decir, todos los usuarios del sistema se pueden ver afectados por la ineficiencia en uno de los departamentos participantes.
- Altos costes de las modificaciones del ERP una vez implantado.

2. Paquete de gestión empresarial.

Antes de escoger un producto o paquete de gestión empresarial concreto, tendremos que tener en cuenta:

- Las necesidades que queremos cubrir.
- Los requisitos que especifica el fabricante para la instalación y asegurarnos de que el producto sea compatible con nuestra instalación.

También debemos recordar que estos sistemas se basan en bases de datos en al que se van almacenando los datos y desde la que se generarán los informes requeridos al sistema. Además, lo más común, es que el ERP esté integrado en la intranet de la empresa. Así que necesitaremos tener activo:

- Base de datos.
- Servidor web.
- Lenguaje de script de servidor.

2.1. Algunos sistemas de gestión empresarial.

- **Openbravo:** se accede a sus funciones a través de un navegador via internet, se basa en las necesidades y de coste reducido, integrando una implantación “en la nube” o en los propios servidores de la empresa (windows o GNU/ Linux).
- **OpenERP:** Muy modular empieza con una versión simple y se agregan módulos según necesidades. Su interfaz gráfica es intuitiva y sencilla, lo hace flexible.
- **SAP:** permite planificar y gestionar los recursos de todas las áreas de la empresa: desde logística a contabilidad, pasando por el departamento comercial y de márketing, finanzas, producción, gestión de proyectos, de la calidad, mantenimiento o dirección y administración general. [Más información.](#)

2.2. Módulos básicos.

- Finanzas: Transacciones, ayuda hacer auditorias.
- Producción: Movimientos de artículos, materiales y etc.
- Inventario y Logística: Stocks, etc.
- Ventas y Marketing: Información sobre clientes, pedidos, estrategias de marketing (rentabilidad, precios, promociones, etc.).
- Recursos Humanos: Personal, nóminas, normativa legal, productividad.

2.3. Importación y exportación de los datos.

- Utilidades para importar/ exportar datos.
- Exportación a documentos ofimáticos.
- Importación/ exportación en ficheros XML.
- Importación/ exportación en ficheros CSV.