



Sistemas de Gestión Empresarial

ERP - CRM



La empresa necesita información para funcionar

Los sistemas de información ayudan a la gestión

Uso de TIC para tratar grandes volúmenes de datos

El programador puede intervenir como:

- Desarrollador**
- Soporte técnico**
- Usuario**



La gestión empresarial busca la viabilidad de la empresa

Control de áreas clave: Producción/Comercial/Finanzas

Importancia de captar y mantener clientes

Los CRM permiten:

Gestionar clientes – Apoyar la actividad comercial



Acciones y estrategias para mejorar la empresa

Busca mejorar el funcionamiento general del negocio

Persigue: Aumentar la productividad - Mejorar la competitividad - Incrementar la rentabilidad

Requiere planificación y control de la actividad empresarial



La empresa utiliza recursos:

Humanos

Materiales

Financieros

Para generar productos y servicios

Su objetivo es obtener beneficios



¿Cómo se consiguen los beneficios?

Aumentando ventas

Reduciendo costes

Eliminando tareas innecesarias

Agilizando y automatizando procesos

Optimizando recursos

Control eficiente de la actividad empresarial



ACTIVIDAD I

- a) Reflexiona sobre las diferencias entre empresa pública y empresa privada.
- b) ¿Deben las empresas públicas obtener beneficios?
- a) Analiza la diferencia entre objetivos y propósito de una empresa.



**La actividad de una empresa se basa
en procesos de negocio**

**Un proceso es un conjunto de tareas ordenadas
Genera un producto o servicio**

Puede ser:

Interno (para la propia empresa)

Externo (para el cliente)



Los procesos suelen ser **secuenciales**

La salida de un proceso inicia otro

Los procesos pueden dividirse en **transacciones**

La empresa maneja **grandes volúmenes de datos**

El flujo de trabajo permite: - Intercambio ordenado de información - Coordinación entre departamentos -

Mejora del funcionamiento empresarial



Usamos sistemas de información a diario

Están presentes en muchos ámbitos:

Mensajería – Banca – Venta online – Gestión de citas –

Recursos académicos

Su uso es cotidiano y casi inconsciente



SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LA EMPRESA

Las **TIC** apoyan la gestión empresarial

Permiten:

Revisar procesos

Controlar el flujo de trabajo (workflow)

Tratar datos de forma centralizada

Surgen los sistemas de información de gestión empresarial



SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Orientados a resolver problemas empresariales

Aplican TIC a las necesidades del negocio

Están enfocados a la gestión y al gobierno de la
empresa

No son solo tecnología



SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Sistema

Conjunto de elementos con un objetivo común

Información

Datos organizados, relevantes y no redundantes

Gestión

Actividades para organizar y administrar una organización



SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Integra infraestructura y recursos TIC

Transforma datos en información útil

Ayuda a la toma de decisiones

Mejora:

Productividad- Competitividad- Rendimiento empresarial



ACTIVIDAD 2

Existen sistemas de información no gerenciales.

Busca al menos tres ejemplos y explica para cada uno:

- Sus procesos
- Los datos que almacenan
- El flujo de información que se produce.



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

Nivel operativo más bajo

Soportan la rutina diaria del negocio

Gestionan transacciones básicas

Garantizan consistencia e integridad de los datos

Sirven de base a sistemas de nivel superior



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de gestión por procesos de negocio (BPM)

Gestionan los procesos de la organización

Coordinan acciones de personas y máquinas

Procesos ordenados para lograr objetivos

Muy usados en procesos productivos

Permiten monitorización y control continuo



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de información de gestión (MIS)

Recogen datos de distintas fuentes internas

Procesan la información para generar informes

Ofrecen estadísticas y proyecciones

Apoyan a la gerencia en la gestión

Visión clara de la situación de la empresa



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)

Sistemas integrales de información

Base de datos única para toda la empresa

Integran producción, ventas, logística y finanzas

Acceso según el rol del usuario

Mejoran la gestión empresarial global



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

Sistemas interactivos de análisis de datos

Combinan información interna y externa

Usan simulación y modelado

Ayudan a elegir la mejor opción

Orientados a decisiones complejas



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Sistemas de información ejecutiva (EIS)

Orientados a la alta dirección

Presentan la información de forma gráfica e intuitiva

Integran información interna y externa

Permiten distintos niveles de detalle

Apoyan la toma de decisiones estratégicas

Ofrecen información consolidada de la empresa



CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Cuadro de Mando Integral (BSC)

Herramienta de control y seguimiento estratégico

Evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos

Usa indicadores llamados KPI

Se estructura en cuatro perspectivas: **Financiera- Cliente-**

Procesos internos- Aprendizaje y crecimiento

Más orientado al seguimiento que al análisis detallado