

# INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

SISTEMAS ERP-CRM

# INTRODUCCIÓN

# Introducción (I)

- Dado el gran abanico de soluciones ERP, ¿qué sistemas son mejores? ¿cuáles ofrecen mayor calidad a un coste aceptable?
- Las empresas, hoy en día, se mueven en un entorno complejo con un alto nivel de competitividad y donde la información constituye un gran valor diferencial. La revolución de las nuevas tecnologías ha creado un mundo donde nuestros hábitos y costumbres se han visto modificados en el desencadenamiento de, lo que podríamos denominar, un gran mercado mundial de consumo.
- En este mundo de globalización, las empresas están abocadas a la mejora continua de sus procesos de gestión, para facilitar una mejor respuesta a sus clientes, para reducir los plazos de entrega, controlar el inventario de sus productos, etc.

# Introducción (II)

- Es ahí donde surgen los **Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)** , cuyo objetivo es proporcionar una gestión integrada y flexible de todos los recursos empresariales:
  - **Integrada**, porque el resultado de un proceso conlleva el inicio de otro, todo ello bajo una base de datos común mantenida por un sistema de administración de bases de datos. Por ejemplo, la oportunidad de un nuevo cliente dará lugar a la realización de un pedido, que posteriormente se convertirá en una factura. En las empresas tradicionales muchas veces estos procesos no se hayan conectados, lo que da lugar a duplicidad de la información e incongruencias en los datos.
  - **Flexible**, porque se basan en los flujos de trabajo de la empresa, en contraposición a los programas cerrados con menos posibilidades de adaptación.
- Por todo ello, las respuestas a las preguntas que nos hacíamos al principio vendrán dadas por la evaluación de los sistemas disponibles y el nivel de integración y flexibilidad de que dispongan. En base a ello, la empresa podrá tomar las decisiones más adecuadas que afectarán a su actividad operacional y a sus procesos de negocio.
- En la actualidad, la planificación de recursos empresariales se encuentra en un proceso de evolución constante, pudiendo encontrar alternativas bajo licencia de software libre que constituyen una referencia importante, frente a la oferta de las grandes multinacionales como SAP u Oracle.

# Tipos de licencia (I)

- La licencia de software es un contrato entre el propietario y el usuario de una aplicación, para utilizar el software cumpliendo los términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas.
- Entre los tipos de licencias de software que nos podemos encontrar destacan los siguientes:
  - Software bajo licencia GPL.
  - Software bajo licencia BSD.
  - Software bajo licencia MPL.
  - Software semilibre.
  - Software privativo.

# Tipos de licencia (II)

- **Software bajo licencia GPL.** Creada por la FSF, promotora del proyecto GNU. Permite la redistribución y modificación de las aplicaciones bajo los términos de la misma licencia, no pudiendo utilizarse otras como por ejemplo las privativas. Esta es la licencia utilizada por la solución OpenERP, que además utiliza otra licencia en términos similares para aplicaciones en red.
- **Software bajo licencia BSD.** Creada en la Universidad de Berkeley (EEUU). La única exigencia es dar crédito a los autores. Permite la libre redistribución y modificación, pero es tan permisiva que incluso permite la redistribución como software no libre.
- **Software bajo licencia MPL.** Creada por la empresa Netscape Communications para su navegador Netscape. Permite copia, modificación y distribución limitada, es decir, los desarrolladores pueden liberar el código manteniendo el control sobre sus creaciones o modificaciones. La solución Openbravo ERP utiliza los términos de esta licencia para crear su OBPL, que es una adaptación de la licencia MPL, bajo la que se rige el núcleo de su aplicación.
- **Software semilibre.** Software no libre, que incluye autorización de uso, copia, distribución y modificación sin propósitos lucrativos, pero que tiene ciertas restricciones en el uso que hacen que no se considere software libre.
- **Software privativo.** Software no libre cuyo uso, redistribución o modificación están prohibidos, si no es con autorización. Este tipo de licencia es utilizado por Openbravo ERP en sus módulos comerciales, bajo la denominada licencia OBCL. El tipo de licencia privativo también es utilizado por SAP, que es a la vez el nombre de un ERP y de la empresa que lo creó.

# El software libre en el mercado de los ERPs (I)

- El negocio del software de planificación empresarial tradicionalmente ha estado manejado por las grandes empresas del sector de software privativo. La oferta de servicios de estas empresas se compone de un pago por la licencia o licencias del software ERP, más los costes asociados de implantación y adaptación del software a las necesidades del cliente.
- Con la aparición del software libre, el modelo de negocio de las empresas proveedoras de software se ha visto modificado. Con este nuevo modelo, los clientes se ahorran el pago de la licencia, puesto que no se vende un software, sino que se ofrecen unos servicios por su implantación.
- En el **software libre** los proveedores pueden ser profesionales independientes (freelance) o empresas consultoras. Los servicios se ofrecen bajo un mantenimiento anual por usuario o puesto instalado, o bien simplemente cobrando las horas trabajadas.

# El software libre en el mercado de los ERPs (II)

- La **actualización del software** o corrección de errores, en el caso del software privativo, queda garantizado por un contrato de mantenimiento, más o menos elevado, que le asegura al cliente que ese error va a ser subsanado por parte de la empresa propietaria del software, o que se van a incorporar periódicamente mejoras al software. En el caso del software libre, no existe una garantía como tal, ya que no se paga por el software, y es necesario esperar a que la comunidad de desarrolladores o desarrolladoras del producto reporte ese error y sea subsanado, en un plazo de tiempo no determinado.
- La **libertad de acceder y modificar el software**, así como la reducción de costes de licencia, son dos de los motivos principales que pueden llevar a una empresa a adoptar una solución ERP de software libre frente al software propietario.
- La utilización de software libre nos va a permitir hacer uso de la aplicación sin pagar ningún coste por la licencia. Por otra parte, existe gran cantidad de información en foros y comunidades de usuarios, lo cual supone una importante ayuda a la hora de comprender el funcionamiento de estas aplicaciones y de resolver las dudas que tengamos.
- Dentro de los ERP de software libre existe una gran cantidad de aplicaciones que aportan soluciones a nivel de planificación empresarial. Entre ellas, podemos destacar Openbravo, que es una iniciativa de origen español y OpenERP, de origen belga y que se caracteriza por tener una gran cantidad de módulos disponibles.



# CÓMO SURGIERON – Openbravo ERP

- **Openbravo ERP** inicialmente surgió del trabajo desarrollado por dos profesores de la Universidad de Navarra. El proyecto que al principio estaba más dirigido a la creación de una aplicación Web, finalmente desembocó en el nacimiento de un nuevo ERP. Más tarde, la aportación de subvenciones de distinta índole y la participación de grandes empresas, hizo que el proyecto se extendiera a nivel internacional.
- **Openbravo** es una aplicación de código abierto de planificación de recursos empresariales. Utiliza una arquitectura cliente/servidor web y está escrita en Java. Se ejecuta sobre un servidor web, y ofrece soporte para las bases de datos Oracle y PostgreSQL.
- **Openbravo** consta de dos versiones:
  - Openbravo Community Edition, libre y gratuita desde la que no se puede acceder a los módulos comerciales.
  - Openbravo Network Edition, versión bajo licencia OBCL que proporciona actualizaciones de código y en la que sí se pueden instalar los módulos comerciales.

# CÓMO SURGIERON – OpenERP

- **OpenERP** lo creó la compañía Tiny SPRL Bélgica, fruto de un proyecto inicial llamado TinyERP. Su lema es resolver problemas complejos haciendo uso de soluciones sencillas. Está escrita en Python y la base de datos utilizada es PostgreSQL

Tanto **OpenERP** como **Openbravo** disponen de instaladores para Windows y Linux.

# TAREAS DEL PROCESO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

# Instalación y configuración (I)

- En general, las tareas implicadas en un proceso de instalación e implantación de un ERP son las siguientes:
  - **Diseño de la instalación.**
  - **Instalación de equipos servidores y clientes.**
  - **Instalación del software.**
  - **Adaptación y configuración del programa.**
  - **Migración de datos.**
  - **Realización de pruebas.**
  - **Documentación del sistema.**
  - **Formación de usuarios.**

# Instalación y configuración (II)

- **Diseño de la instalación.** Previo a la instalación deberá realizarse un estudio de las necesidades de la empresa y cómo serán resueltas por la aplicación ERP: tablas que es preciso adaptar, datos, formularios e informes que se requieren, etc.
- **Instalación de equipos servidores y clientes.** Será necesaria la instalación, revisión y/o actualización del hardware de la empresa, de manera que cumpla los requisitos mínimos necesario. En ocasiones, la empresa puede optar por contratar los servicios SaaS de una empresa externa y acceder a los recursos remotos que ésta le proporciona.
- **Instalación del software.** Instalación tanto de la aplicación ERP como del software que ésta necesite para su correcto funcionamiento.
- **Adaptación y configuración del programa.** Una vez instalado, será necesario la configuración del software y su adaptación a la empresa cliente.
- **Migración de datos.** Este proceso es de gran importancia para la empresa, pues los datos son imprescindibles para su buen funcionamiento: clientes y proveedores, contabilidad, facturación, son datos muy importantes y de gran volumen. En ocasiones serán necesarios procesos manuales si no existe forma de automatizar el traspaso de datos del sistema antiguo a la nueva aplicación ERP.
- **Realización de pruebas.** La instalación del software puede conllevar un periodo de transición en el que coexistirá la solución ERP con la solución antigua de gestión de la empresa. Este periodo de transición comprenderá la realización de pruebas del nuevo aplicativo, y la migración de datos del software antiguo al nuevo. En cualquier caso, será necesario verificar mediante las pruebas necesarias que la solución ERP funciona correctamente y los resultados obtenidos son satisfactorios.
- **Documentación del sistema.** En esta fase se deben realizar los documentos y manuales necesarios y su puesta a disposición ante la organización, mediante los medios de difusión interna que disponga: tablón de anuncios, correo electrónico, Intranet, etc.
- **Formación de usuarios.** Esta etapa comprende la formación de los usuarios sobre la utilización del ERP, que podrá conllevar una formación inicial para los responsables del proyecto y una formación para los usuarios finales.

# TIPOS DE INSTALACIÓN - Plataforma (I)

- Los tipos de instalación en un sistema ERP/CRM dependerán de la plataforma en la que se van a instalar los programas y del ERP con el que trabajemos. Los más habituales son los siguientes:
  - **Instalación mediante máquina virtual.**
  - **Instalación de paquetes bajo entorno gráfico.**
  - **Instalación personalizada.**
  - **No instalar y acceder a la aplicación on-line.**

# TIPOS DE INSTALACIÓN - Plataforma (II)

- **Instalación mediante máquina virtual.** La aplicación y programas necesarios para su funcionamiento se proporcionan en una máquina virtual lista para ejecutarla. Esta opción no es apta para un entorno de producción, y se utiliza normalmente para hacer una primera evaluación del producto.
- **Instalación de paquetes bajo entorno gráfico.** En este caso las aplicaciones se instalan mediante el entorno gráfico del sistema operativo, utilizando asistentes que instalan y resuelven las dependencias entre paquetes. Este tipo de instalación puede utilizarse en entornos de producción, pero hay que tener en cuenta que los paquetes pueden no estar actualizados a la última versión.
- **Instalación personalizada.** Si queremos instalar una versión más reciente de la aplicación, existe la posibilidad de descargarnos los paquetes fuente desde la página web que los contenga, e instalarlos mediante comandos. Ello permite un mayor control sobre los programas que se instalan y las dependencias entre ellos, aunque suele ser un proceso más complejo que la instalación bajo entorno gráfico.
- **No instalar y acceder a la aplicación on-line.** Algunos ERP incluyen la posibilidad de acceder a demostraciones online del producto, de manera que no es necesario instalar nada, ya que nos conectamos a un servidor en Internet que tiene todos los datos y programas de la aplicación. Esta opción es utilizada por los proveedores de ERP que ofrecen el servicio SaaS.

# TIPOS DE INSTALACIÓN - Aplicación

Por otra parte, los ERP pueden trabajar de dos formas: mediante una aplicación de escritorio común y corriente que se ejecutará desde un menú, o bien utilizar una aplicación web, a través del mismo navegador que utilizamos para conectarnos a Internet. En cualquiera de los dos casos será necesario indicar a qué servidor nos queremos conectar. Existen dos opciones:

- **Monopuesto.** Cuando la base de datos, los programas necesarios para que funcione la aplicación y el ordenador donde se ejecuta la aplicación cliente se encuentran en el mismo equipo. En este caso nos conectaremos indicando la dirección localhost, refiriéndonos a que nos conectamos con nuestro propio equipo.
- **Cliente/Servidor.** Utilizamos el modelo cliente-servidor cuando el ordenador donde se ejecuta la aplicación cliente es distinto, del ordenador donde están almacenados los datos y donde se ejecutan los programas. Este equipo se dice que es el servidor, porque es el ordenador que provee los servicios necesarios al cliente. En este caso, en lugar de localhost deberemos indicar la dirección IP del servidor al que nos queremos conectar.



# Procesos de instalación y servicios de acceso al sistema

- Una empresa a la hora de implantar un ERP puede decantarse por utilizar un servicio SaaS. ¿Es necesario en ese caso llevar a cabo un proceso de instalación en la empresa? Efectivamente no, ya que todo lo proporciona el proveedor externo. En caso contrario, será necesario instalar el sistema ERP en la empresa. ¿Cómo?
- El proceso de instalación depende de la plataforma con la que esté trabajando la empresa: Windows, Linux, etc. La instalación en estos casos es similar, salvando las diferencias propias del sistema operativo. Generalmente, en plataformas Windows se ofrecerá un archivo autoinstalable y en Linux se podrá acceder a varios ERP de software libre a través de los repositorios de las distintas distribuciones.
- Es conveniente escoger la última versión del sistema operativo, de esta manera aseguramos que la versión de los ERP también será la más actual y, por tanto, poseerá una funcionalidad mejorada con respecto a las anteriores. En entornos de producción se recomienda utilizar una versión del sistema operativo que tenga un mayor tiempo de soporte, siempre y cuando no suponga ningún inconveniente utilizar una versión del ERP menos reciente.
- Antes de instalar estas aplicaciones deberemos asegurarnos que están activados todos los repositorios necesarios sino, es posible que se creen dependencias entre paquetes sin resolver, o incluso que no se encuentre disponible ninguna aplicación ERP para instalar.

# Procesos de instalación y servicios de acceso al sistema

- En la mayoría de los casos, la aplicación ERP se instalará en modo asistido siendo necesaria una intervención mínima por nuestra parte. El proceso de instalación conllevará las siguientes tareas:
  - Instalación del ERP.
  - Instalación y configuración del servidor de bases de datos que contendrá la información de la empresa.
  - Instalación de los servicios de acceso para los clientes.
- Para dar acceso al sistema a los clientes, podremos optar por:
  - utilizar un servidor web, de forma que los clientes accedan al ERP con un navegador web estándar que tiene cualquier ordenador, indicando la dirección IP del servidor para instalaciones Cliente/Servidor o localhost para instalaciones Monopuesto.
  - utilizar una aplicación de escritorio, que será necesario instalar en cada ordenador cliente.
- En ocasiones, el ERP contiene ambas aplicaciones, con lo cual se podrá elegir la opción que más convenga según las necesidades del entorno de producción.

# Parámetros de configuración: descripción, tipología y uso

Tras la instalación de una aplicación se lleva a cabo el proceso de configuración. El proceso de configuración consiste en la modificación o establecimiento de algunos parámetros con objeto de garantizar el correcto funcionamiento del sistema. En ocasiones puede requerir la instalación de nuevos módulos en la aplicación.

Dentro de los parámetros a configurar en un sistema ERP podemos considerar los siguientes:

- \* **Conexión con servidores.** Parámetros de configuración del programa cliente para la conexión al servidor donde se encuentra la aplicación. El servidor puede ser el mismo equipo, estar situado en otro equipo dentro de la misma red local que el cliente, o bien ser un equipo remoto fuera de la red.
- \* **Acceso a la base de datos.** Parámetros para el acceso a los datos del sistema de gestión de base de datos utilizado. Al igual que en el caso anterior, el servidor puede ser local o remoto.
- \* **Configuración del idioma.** Cambiar la configuración de menús y demás elementos de la aplicación para que aparezcan en el idioma deseado. Esto puede hacer mediante la modificación de ciertos archivos de configuración, o bien mediante la instalación del correspondiente módulo de idioma.
- \* **Archivos de localización del país.** Los archivos de localización del país son aquellos archivos o módulos específicos que adaptan el sistema a las leyes y necesidades de cada país, por ejemplo, los archivos de localización española entre otros elementos incluyen el Plan General Contable español.

# Parámetros de configuración: descripción, tipología y uso

## Ejemplos.

- ❑ Con **Openbravo** no es necesario realizar ninguna configuración tras la instalación, de manera que al término de la misma se puede acceder a la aplicación poniendo la dirección del servidor `http://IP_Servidor/openbravo` en el navegador web, e introduciendo el usuario y contraseña facilitados por la aplicación (usuario: Openbravo, contraseña: openbravo).
- ❑ En el caso de **OpenERP**, debemos configurar el acceso a la base de datos y al servidor por parte del cliente de escritorio, así como introducir la IP y el puerto en el archivo de configuración del cliente-web. Este proceso se resume en las siguientes tareas:
  - ✓ Configuración del servidor.
  - ✓ Configuración de la base de datos.
  - ✓ Servicios de acceso de un cliente escritorio.
  - ✓ Servicios de acceso de un cliente web.

# Actualización del sistema ERP-CRM

La actualización de los sistemas ERP/CRM normalmente es automática entre **versiones secundarias o parches**.

Las versiones secundarias o parches son versiones que dependen de la misma versión base. Por ejemplo, la versión 6.0.15 puede ser la decimoquinta versión secundaria de OpenERP v6.0.

Cuando los cambios a realizar son bastante significativos, el programa no se actualiza a versiones secundarias sino que se produce un **cambio de versión**. Por ejemplo, de la versión 6.0.15 pasamos a la versión 7.0.0. En estos casos, tendremos dos opciones:

- Esperar a que la versión se agregue al repositorio del sistema operativo.
- Si la versión incorpora mejoras importantes y no queremos esperar, realizar la instalación manual de la nueva versión del ERP mediante el terminal.

Cuando hablamos de entornos de producción o entornos empresariales, las decisiones de cambio de versión se toman una vez analizados todos los factores relativos a la repercusión que tiene dicha actualización en el funcionamiento de la empresa y en los datos actuales, qué nueva formación de usuarios requiere, etc. Cada empresa adoptará la decisión que más le convenga de acuerdo a estos factores, a su política de empresa, y al coste que ello suponga.

Por otra parte, cuando no sea posible la actualización automática entre versiones, el proceso de actualización requerirá un traspaso de datos entre la versión antigua y la nueva. En estos casos suele establecerse un periodo intermedio de "coexistencia" de las dos versiones, hasta que la nueva versión está finalmente implantada.

MÓDULOS

# INTRODUCCIÓN

- Toda la funcionalidad de un ERP está contenida en sus distintos módulos.
- Un módulo es un programa que se realiza para cubrir una determinada función de la aplicación.
- Existen unos módulos básicos que se pueden cargar automáticamente durante la instalación inicial del sistema, y otros que pueden instalarse posteriormente desde el mismo programa o desde la web del ERP.
- Entre las características más importantes que disponen los distintos módulos funcionales de un ERP están las siguientes:
  - Instalación y desinstalación mediante asistentes.
  - Configuración o parametrización de los módulos para su adaptación al entorno de producción.
  - Generación de informes por cada módulo.
  - Incorporación de niveles de seguridad, determinando módulos que sólo estarán accesibles por el administrador.
  - Interconexión entre los distintos módulos, la información no se introduce varias veces sino que se comparte entre ellos.
  - Posibilidad de incluir textos y comentarios en las diversas opciones del programa.
  - Adaptación de menús de los módulos a las necesidades de cada usuario.

# MÓDULO BASE (I)

¿Qué módulos base más importantes se incorporan en un ERP? Una buena planificación de recursos empresariales debe cubrir todas las áreas de gestión de una empresa, desde la contabilidad, ventas, compras o almacén, hasta los proyectos, recursos humanos, relaciones con clientes, etc.

Para ello suelen incorporar funcionalidades de gestión de documentos, conexión con otras aplicaciones, trabajo remoto mediante una interfaz web o aplicación de escritorio, como ya hemos visto, así como posibilidades de adaptación a las necesidades de producción.

Pues bien, este entorno es modular, lo cual quiere decir que hay un módulo o conjunto de módulos base que son necesarios para que funcione la aplicación, alrededor del cual se sitúa un gran número de módulos adicionales que se van desarrollando según necesidades más o menos concretas, pero que no se instalan al principio y sólo se hará uso de ellos si se necesita.

Algunas de las funcionalidades que se incorporan dentro del módulo base son las siguientes:

- **Configuración de la aplicación.**
- **Gestión de los datos maestros:** Introducción y mantenimiento de los datos básicos para que funcionen todos los procesos de gestión soportados en el sistema.
- **Establecimiento del idioma o importación de traducciones.**
- **Seguridad:** Gestión de usuarios y de accesos a la aplicación.
- **Administración de módulos:** Para la instalación de nuevos módulos a la aplicación.



# MÓDULO BASE (II)

Dependiendo del ERP se pueden incorporar otras funcionalidades o estar organizadas de una u otra forma.

Por ejemplo,

- Openbravo incorpora en su módulo base o núcleo parte de su Gestión de Ventas y Gestión Comercial.
- el módulo base de OpenERP está compuesto por dos únicos módulos llamados Empresas, que es una Ficha de Cliente y Administración, módulo este último que sirve para añadir más funcionalidad a la aplicación.

Dentro de los **módulos adicionales** destacan por su importancia los siguientes:

- **Gestión contable y financiera.**
- **Aprovisionamiento:** Compras y Almacén.
- **Facturación,** cobros y pagos.
- **Gestión comercial.**
- **Gestión de personal.**
- **Gestión de la relación con el cliente.**

# GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

El módulo contable recoge y automatiza todas las operaciones contables de la compañía, centralizándolas para su consulta, publicación o control.

Este módulo debe estar integrado con los módulos de compras y ventas para evitar duplicidades en la introducción de datos, y para poder disponer siempre de la información en tiempo real. De esta forma no sólo realizaremos la gestión contable financiera, sino que podremos obtener automáticamente facturas de clientes y proveedores desde los pedidos de venta y compra, o desde los albaranes de salida y entrada, respectivamente.

De igual forma, el módulo contable debe estar integrado con el resto de módulos del ERP para realizar una gestión integral de la compañía. Por ejemplo, si el responsable de contabilidad marca un cliente como moroso, éste será bloqueado y no se podrá realizar ninguna acción desde la aplicación con él hasta que sea desbloqueado.

Las funcionalidades básicas de este módulo son:

- Contabilidad general.
- Contabilidad analítica / costes.
- Gestión de impuestos.
- Presupuestos.
- Facturas de clientes y proveedores.
- Extractos de cuentas bancarias.
- Informes contables.

Los ERP disponen de módulos localización para adaptar la aplicación a las leyes y normas de cada país. En particular, estos archivos incluyen el Plan Contable y el módulo de idioma o traducción.

# COMPRAS

El **módulo de Compras** registra todas las operaciones de solicitudes de presupuestos a proveedor, recepción de precios y creación de pedidos de compra, con indicación de cualquier información relevante como precios, plazos de entrega, etc.

Algunas de sus funcionalidades más importantes son:

- Seguimiento de tarifas de sus proveedores.
- Conversión de tarifas en órdenes de compra.
- Gestionar entregas parciales del proveedor.
- Gestión de reclamaciones a proveedor.
- Generación automática de borradores de pedidos de compra.

# VENTAS

Al igual que se realiza una gestión de compras, es necesaria una gestión de las Ventas de la compañía. La forma de trabajar es similar al módulo de compras, sólo que este caso nos referimos a documentos de venta.

Entre sus funcionalidades destacan las siguientes:

- Creación de pedidos de venta.
- Revisión de los pedidos en sus distintos estados.
- Confirmación de envío.
- Definición de formas de pago por pedido y fecha de facturación.
- Gestión y cálculo de gastos de envío de un pedido.
- Albaranes automáticos desde pedido.
- Albaranes de envíos parciales.

# ALMACÉN

El **módulo de Almacén** permite gestionar las existencias de productos en almacén.

Entre sus funcionalidades más importantes destacan las siguientes:

- Definición de múltiples almacenes.
- Gestión de la rotación de inventario y niveles de stock.
- Traspasos entre almacenes.
- Codificar y numerar productos de distinta forma.
- Definir compras de un producto a distintos proveedores.

# FACTURACIÓN

El módulo de facturación se encarga de la generación de todo tipo de datos que tienen que ver con la facturación de productos y servicios a los clientes: facturas de venta, albaranes, tarifas, etc. Son contempladas diversas formas de cobro y pago de un cliente, como son contado, transferencia, pagaré, giro, etc.

Entre sus funcionalidades destacan las siguientes:

- Configuración de formas de pago de Clientes o cobro de proveedores .
- Facturas automáticas desde pedido o albarán.
- Generación automática de efectos de cobro y pago.
- Gestión de recibos, órdenes de pago y transferencias.
- Importación de extractos bancarios.
- Envío telemático de remesas al banco.
- Gestión de bancos propios, bancos de Clientes y bancos de proveedores.

En la mayoría de las ocasiones las facturas son generadas automáticamente desde diferentes procesos del sistema, aunque también es posible generarlas manualmente. De esta forma, no son necesarias crearlas manualmente, sino que los diferentes procesos generan facturas en Borrador, y éstas deben ser aprobadas por el usuario de sistema que corresponda y enviadas al cliente.

# GESTIÓN DE PERSONAL

Este módulo lleva a cabo la planificación y realización de las nóminas de los empleados, así como las altas, bajas, contratos, control de horarios y datos de personal, además de un sistema de remuneraciones para el pago de los empleados, con la inclusión de comisiones por ventas.

Sus principales funcionalidades son:

- Gestión de empleados y calendario de vacaciones.
- Gestión de contratos de empleados.
- Gestión de beneficios.
- Gestión de ausencias.
- Gestión de producción o rendimiento.
- Gestión de perfiles y responsabilidades.

Cada uno de estos módulos puede ser ampliado con la instalación de módulos adicionales.

En ocasiones la aplicación no dispone de un módulo de RRHH como tal, por lo que la gestión de personal se lleva a cabo introduciendo conceptos contables relacionados y la gestión de comisiones a través del módulo comercial.

# GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON CLIENTE

La gestión de las relaciones con los clientes o CRM (Customer Relationship Management) permite registrar todo lo relativo a la relación comercial con los clientes o posibles clientes: 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.

Existen aplicaciones destinadas únicamente a llevar la gestión CRM de la empresa. Openbravo incorpora la funcionalidad CRM dentro de los módulos de gestión de ventas y facturación, y hay varias iniciativas destinadas a conectar el ERP con CRM como Vtiger o SugarCRM. OpenERP dispone de un módulo independiente que implementa toda las características CRM.

Entre otras la funcionalidad ofrecida por este módulo es:

- Datos identificativos del contacto.
- Segmentación de clientes en función de múltiples criterios.
- Determinación de clientes reales y potenciales.
- Gestión de llamadas.
- Calendario de encuentros.
- Generación y seguimiento de campañas de marketing.
- Seguimiento de acciones comerciales.
- Enlace con otros documentos y procesos de la aplicación.
- Herramientas de productividad: editor de documentos, sincronización de contactos y calendario, envíos masivos por correo electrónico, mensajería sms o fax, etc.
- Estadísticas diversas.

Los módulos más avanzados de gestión de las relaciones con el cliente pueden incluso incorporar una Extranet, para la conexión por parte de clientes (y proveedores) con el sistema de la empresa, y así poder consultar la información a la que ésta les dé acceso.



# LOCALIZACIÓN

La instalación de módulos en un ERP permite añadir al módulo base nuevas funcionalidades a nuestra aplicación. Normalmente el proceso se realiza de manera asistida a través de los comandos disponibles en los menús de la aplicación.

Un módulo muy importante a la hora de trabajar con un ERP es el módulo de localización del país. Como ya hemos visto, los archivos de localización nos permiten adaptar el ERP a las leyes y normas de cada país.

En el caso de España, algunas funcionalidades importantes de los archivos de localización son:

- Plan General Contable Español.
- Módulo de Impuestos, por ejemplo los tipos de IVA.
- Validación de datos, como por ejemplo CIF y NIF, número de cuentas bancarias, etc.
- Inclusión de datos maestros, por ejemplo, datos sobre las provincias de España.
- Traducción al español.