



UT01: SISTEMAS ERP-CRM-BI

ÍNDICE

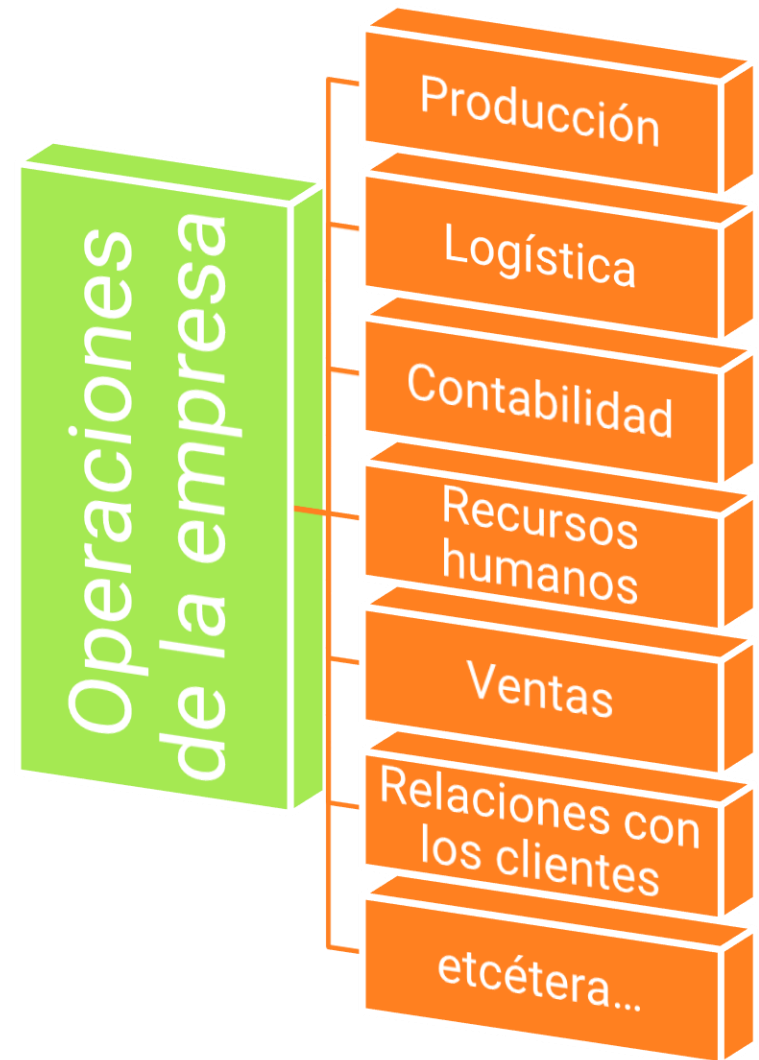
- 1.- Introducción
- 2.- ¿Qué es un sistema ERP-CRM-BI?
- 3.- Ventajas e inconvenientes de los ERP

1

INTRODUCCIÓN



Los **sistemas de gestión empresarial** son plataformas de software diseñadas para **optimizar, automatizar e integrar** los procesos clave de una organización.



En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de gestionar recursos, procesos y datos eficientemente es crucial para el éxito. Los SGE permiten a las organizaciones:

Mejorar la
eficiencia
operativa

Tomar decisiones
basadas en datos

Facilitar la
escalabilidad

Asegurar el
cumplimiento
normativo

Automatizar tareas repetitivas y optimizar flujos de trabajo permiten a las empresas reducir costos y mejorar la productividad



En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de gestionar recursos, procesos y datos eficientemente es crucial para el éxito. Los SGE permiten a las organizaciones:

Mejorar la
eficiencia
operativa

Tomar decisiones
basadas en datos

Facilitar la
escalabilidad

Asegurar el
cumplimiento
normativo

Con acceso a la información en tiempo real, los directivos de las empresas pueden tomar decisiones más rápidas y precisas.



En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de gestionar recursos, procesos y datos eficientemente es crucial para el éxito. Los SGE permiten a las organizaciones:

Mejorar la
eficiencia
operativa

Tomar decisiones
basadas en datos

Facilitar la
escalabilidad

Asegurar el
cumplimiento
normativo

Estos sistemas están diseñados para crecer junto con la empresa, permitiendo la adición de nuevas funciones y capacidades fácilmente.



En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de gestionar recursos, procesos y datos eficientemente es crucial para el éxito. Los SGE permiten a las organizaciones:

Mejorar la eficiencia operativa

Tomar decisiones basadas en datos

Facilitar la escalabilidad

Asegurar el cumplimiento normativo

La automatización y estandarización de procesos ayuda a cumplir con regulaciones locales e internacionales, minimizando riesgos legales y financieros.



Existen varios tipos de sistemas de gestión empresarial, cada uno diseñado para abordar diferentes necesidades dentro de una organización.

Los más comunes son:

ERP

CRM

BI

Enterprise Resource Planning (ERP)

Se enfoca en la integración de los procesos internos de una empresa, facilitando la gestión de recursos y la planificación de actividades.



ComputerHope.com

Existen varios tipos de sistemas de gestión empresarial, cada uno diseñado para abordar diferentes necesidades dentro de una organización.

Los más comunes son:



Existen varios tipos de sistemas de gestión empresarial, cada uno diseñado para abordar diferentes necesidades dentro de una organización.

Los más comunes son:



Cada uno de los tipos anteriores tiene un enfoque específico, por lo que es común que las organizaciones utilicen una combinación de ellos.

La integración de estos sistemas permite:

- **Obtener una visión 360° de la organización:** combinando datos operativos, de clientes y de análisis, las empresas pueden obtener una visión integral que mejora la toma de decisiones.
- **Mejorar la eficiencia y la comunicación interna:** la integración entre sistemas reduce la duplicación de datos y facilita la colaboración entre diferentes departamentos.
- **Aumentar la satisfacción del cliente:** al tener un mejor control sobre los procesos internos y las relaciones con los clientes, las empresas pueden ofrecer un servicio más personalizado y eficiente.

2

SISTEMAS ERP-CRM-BI



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

¿Qué es?

Es una plataforma de software diseñada para integrar y gestionar todos los procesos y datos esenciales de una organización dentro de un sistema unificado.

Por ejemplo:

- Finanzas
- Contabilidad
- Recursos humanos
- Cadena de suministro
- Ventas y compras
- Inventario

Características

Ejemplos

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

¿Qué es?

Características

Ejemplos

Integración de módulos:

consiste en múltiples **módulos** interconectados que cubren diferentes áreas funcionales de la empresa, permitiendo una comunicación fluida y el intercambio de información entre departamentos.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

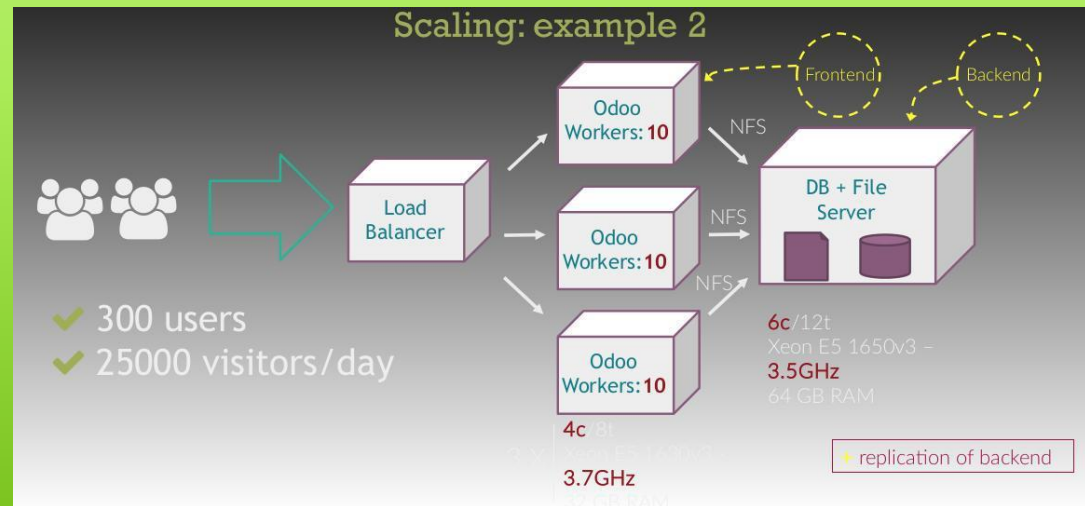
¿Qué es?

Características

Ejemplos

Base de datos unificada:

todos los datos se almacenan en una **única base de datos** central, asegurando que la información sea consistente y accesible en tiempo real.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

¿Qué es?

Automatización de procesos:

los ERP automatizan muchos procesos empresariales, reduciendo la necesidad de intervención manual y minimizando errores.

Características

Escalabilidad:

los sistemas ERP están diseñados para crecer con la empresa, permitiendo la adición de nuevos módulos y funcionalidades según sea necesario.

Ejemplos

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

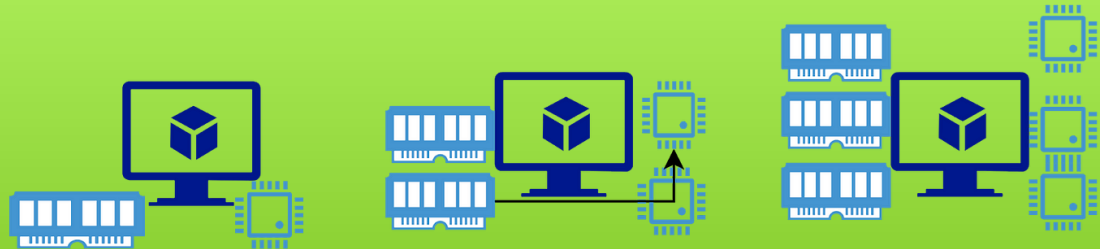
¿Qué es?

Características

Ejemplos

Escalabilidad:

los sistemas ERP están diseñados para **crecer con la empresa**, permitiendo la adición de nuevos módulos y funcionalidades según sea necesario.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

¿Qué es?

Características

Ejemplos

Personalización y flexibilidad:

aunque los ERP ofrecen una estructura estandarizada, también permiten personalizaciones para adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

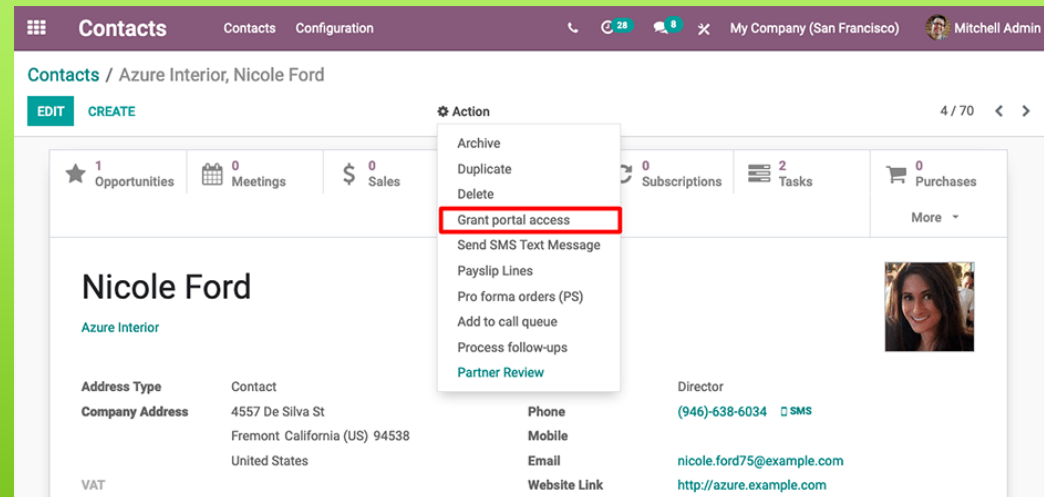
¿Qué es?

Características

Ejemplos

Acceso en tiempo real:

proporcionan acceso a datos y procesos en tiempo real, lo que facilita una toma de decisiones rápida y basada en información actualizada.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

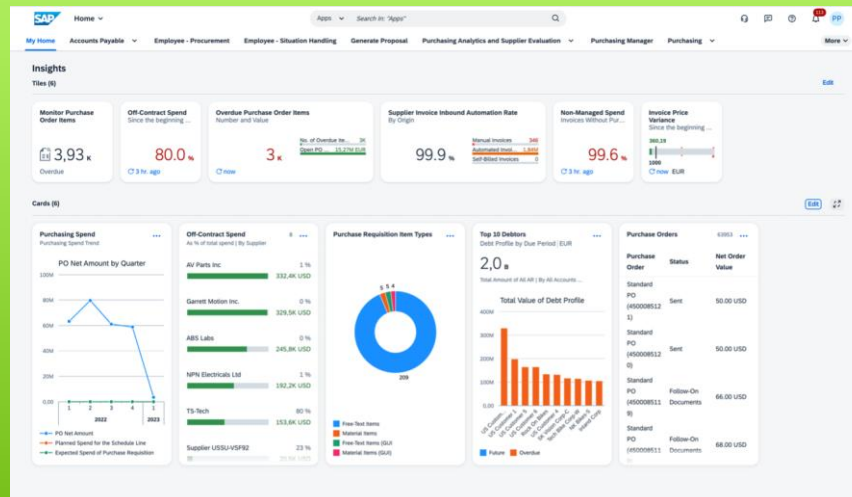
¿Qué es?

Características

Ejemplos

SAP S/4HANA

SAP S/4HANA está basado en la nube y diseñado para grandes empresas y multinacionales. Ofrece soluciones para la gestión de finanzas, cadena de suministro, compras, ventas, producción y más.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

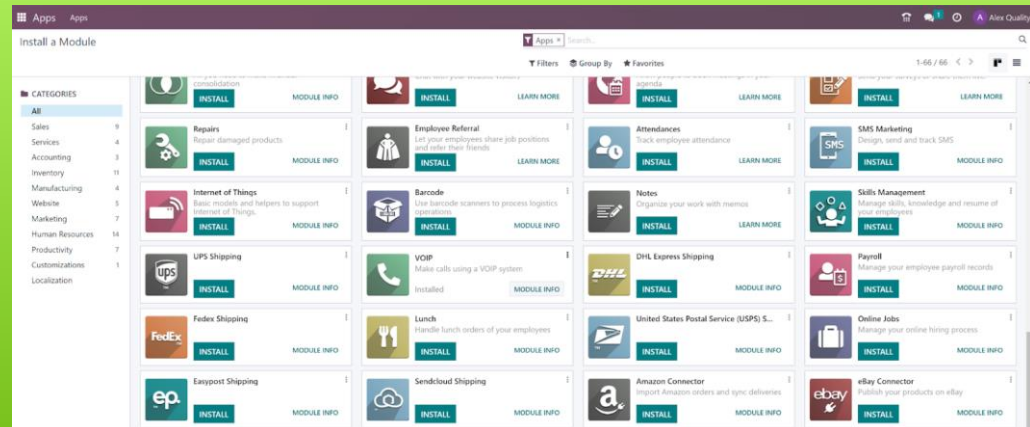
¿Qué es?

Características

Ejemplos

OD00

Es un ERP de **código abierto**. Es muy popular entre pequeñas y medianas empresas debido a su flexibilidad, bajo costo y la posibilidad de personalizar y agregar módulos según las necesidades.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

¿Qué es?

Características

Ejemplos

ORACLE ERP CLOUD

Basado en la nube. Popular entre grandes empresas que buscan flexibilidad, escalabilidad y una integración fácil con otros productos de Oracle, como su suite de inteligencia empresarial (BI) y bases de datos.



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

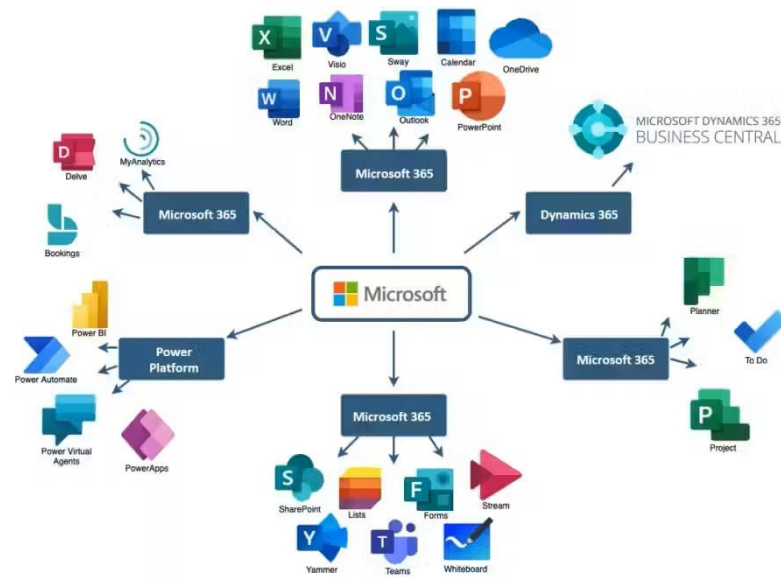
¿Qué es?

MICROSOFT DYNAMICS ERP

Permite la integración con otras herramientas de Microsoft, como Office 365 o Power BI.

Características

Ejemplos



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

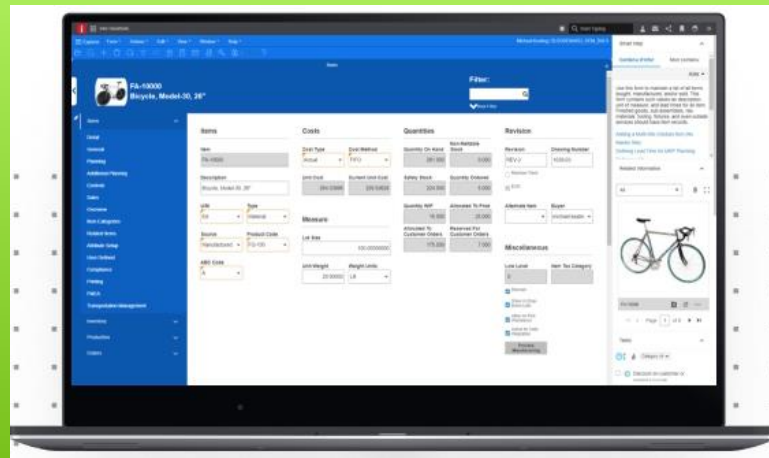
¿Qué es?

Características

Ejemplos

INFOR CLOUD SUITE

basada en la nube diseñada para **industrias específicas**, como manufactura, distribución, servicios financieros, y salud. Funcionalidades adaptadas a las necesidades particulares de cada sector.



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Es una plataforma de software diseñada para gestionar, analizar y mejorar las **interacciones de una empresa con sus clientes** y prospectos (posibles clientes potenciales de la empresa).

Características

Ejemplos

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Gestión de contactos:

Centralizan información relevante sobre los contactos.

Permiten clasificar y segmentar a los clientes para personalizar campañas de marketing.

Características

Ejemplos

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Automatización del marketing

Permiten la creación y ejecución de campañas de marketing dirigidas, con herramientas para medir su efectividad.

Características

Ejemplos

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Servicio al cliente:

Ofrece funcionalidades como servicio post-venta, gestión de tickets de soporte o funcionalidades de autoservicio.

Ejemplo: cuando quieres hacer una devolución de Amazon

Características

Ejemplos

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Salesforce CRM:

Uno de los más populares y robustos. Altamente personalizable y adecuado para empresas de todos los tamaños.

Características

Ejemplos

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

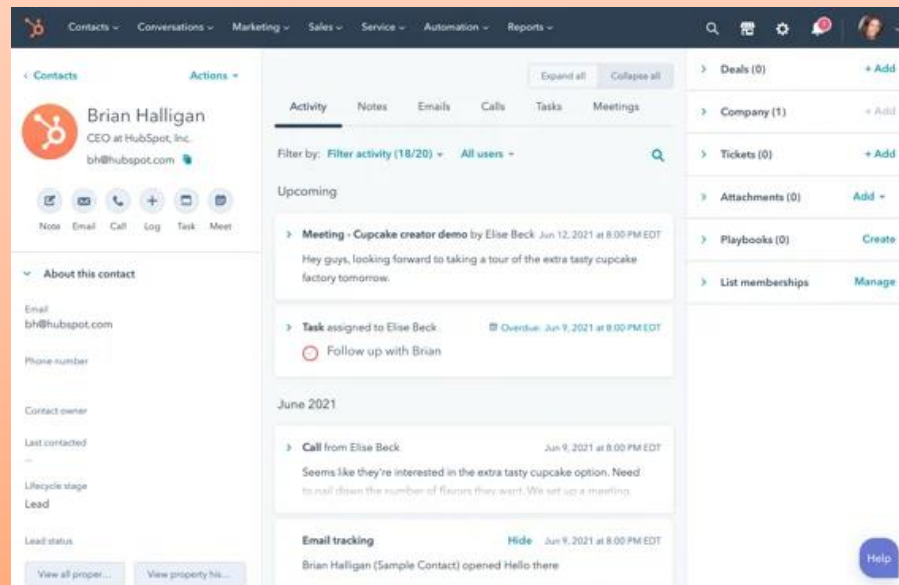
¿Qué es?

Características

Ejemplos

HubSpot CRM:

Solución gratuita, fácil de usar y con características como gestión de contactos, seguimiento de ventas, marketing por correo electrónico.



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

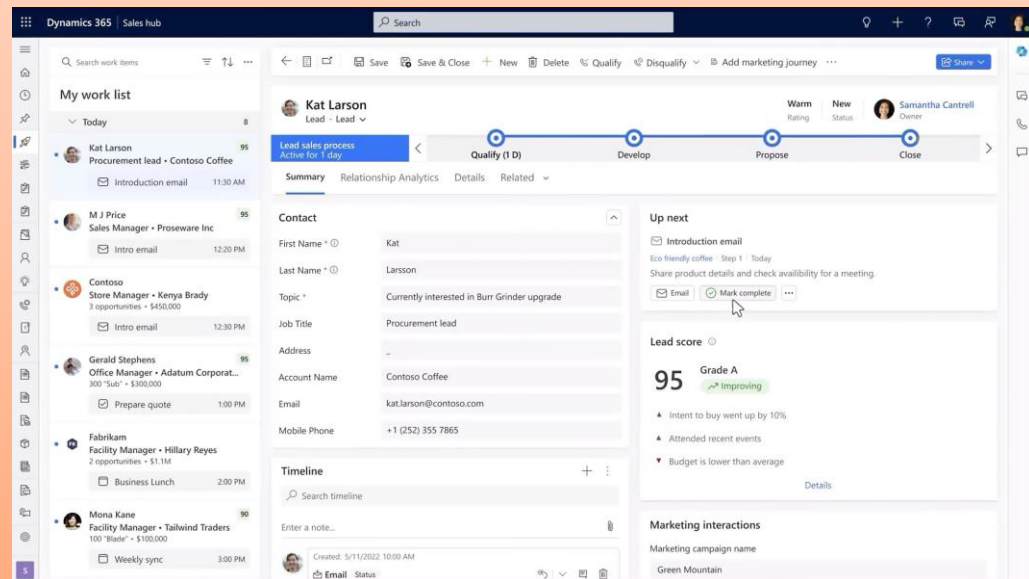
¿Qué es?

Características

Ejemplos

Microsoft Dynamics 365:

Integración con Office 365, Power BI y Azure. Funcionalidades avanzadas de ventas, marketing, servicio al cliente y análisis de datos.



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

¿Qué es?

Características

Ejemplos

Nimble:

Integración con **redes sociales** y herramientas de productividad como Office 365 o G Suite.



BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

¿Qué es?

Se refiere al uso de tecnologías, aplicaciones y prácticas para la recolección, integración, análisis y presentación de información empresarial.

Características

Los sistemas BI permiten a las organizaciones convertir grandes volúmenes de datos en **información útil**, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas y operativas informadas.

Ejemplos

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

¿Qué es?

Recolección y almacenamiento de datos

Recopilan datos de diversas fuentes (ERP, CRM, hojas de cálculo, fuentes de datos en la nube) y las almacenan en un repositorio centralizado (*data warehouse*)

Características

Ejemplos

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

¿Qué es?

Transformación y limpieza de datos

Por ejemplo, eliminación de duplicados, corrección de errores, normalización de formatos, ...

Características

Ejemplos

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

¿Qué es?

Análisis de los datos

Permiten realizar consultas complejas, identificar patrones y tendencias o generar modelos predictivos.

Características

Ejemplos

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

¿Qué es?

Visualización de datos

Un componente clave de los sistemas BI es la capacidad de mostrar visualizaciones de los datos de forma clara y efectiva mediante gráficos, tablas, mapas o dashboards interactivos.

Características

Ejemplos

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

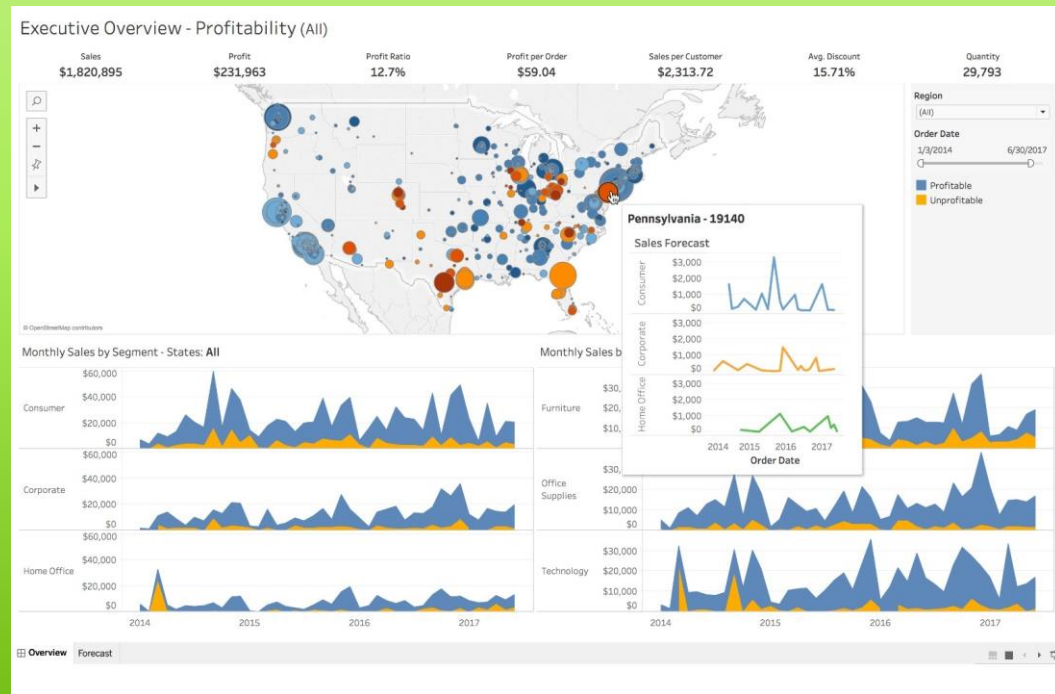
¿Qué es?

Tableau

Conocido por su poderosa capacidad de visualización de datos.

Características

Ejemplos



BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

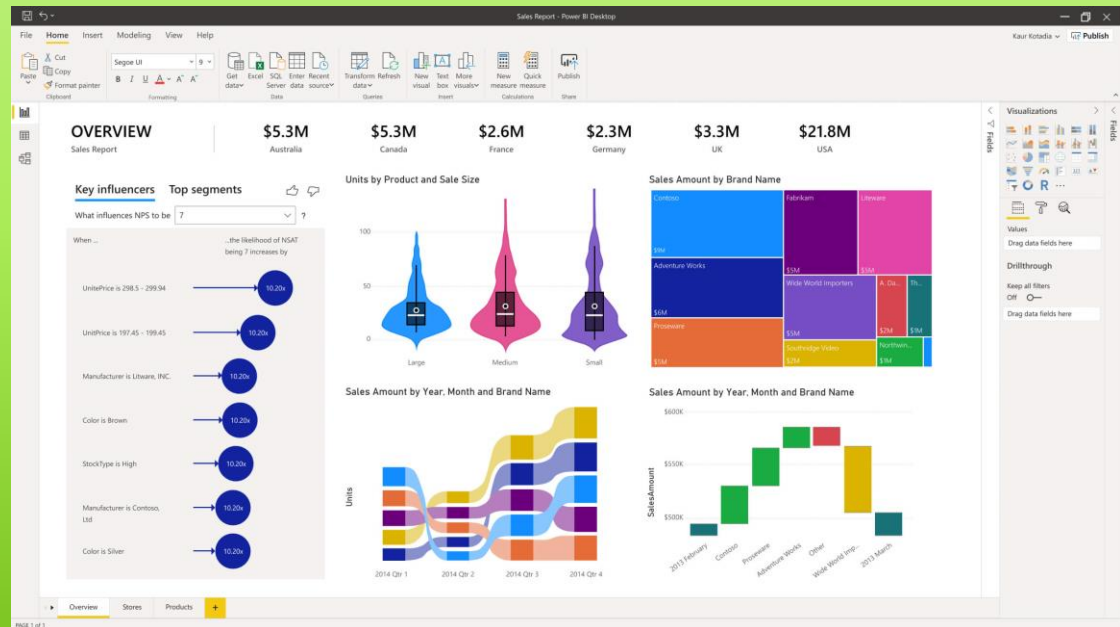
¿Qué es?

Power BI

Herramienta de Microsoft que se integra en su ecosistema

Características

Ejemplos



BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

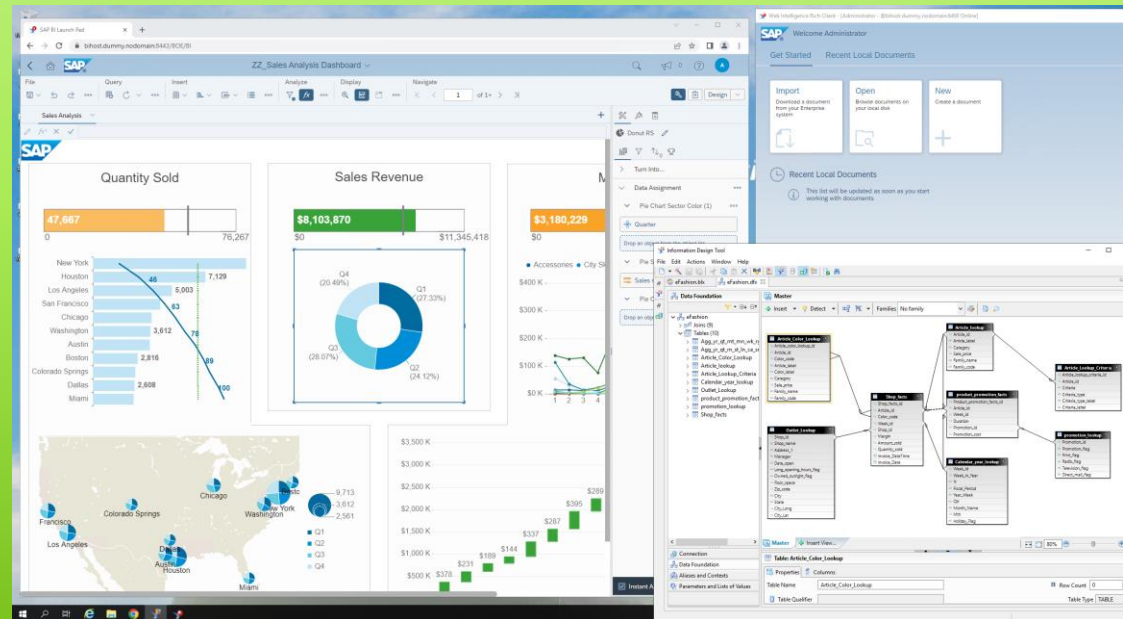
¿Qué es?

SAP BusinessObjects

Ideal para grandes empresas con necesidades complejas de datos

Características

Ejemplos



BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

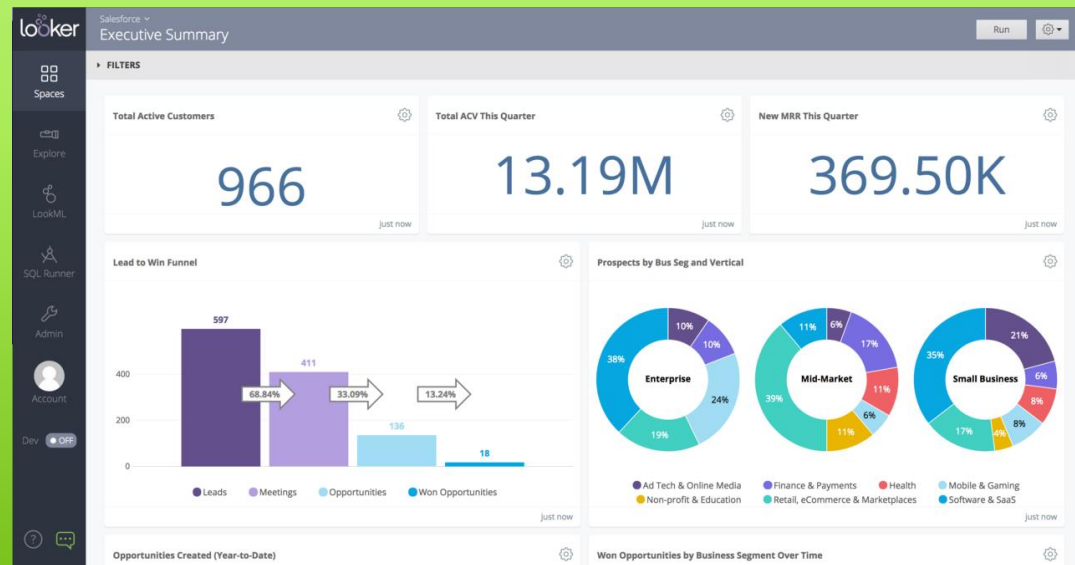
¿Qué es?

Características

Ejemplos

Looker

Se centra en la colaboración y el análisis de datos en tiempo real, con integración de herramientas de Big Data y la nube



3

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LOS ERP



Ventajas**Integración de procesos**

Se unifican todos los procesos de negocio en un único sistema: finanzas, ventas, producción, recursos humanos,...

Inconvenientes

Ventajas**Mejora en la toma de decisiones**

Al tener todos los datos centralizados proporcionan acceso a información actualizada en tiempo real, facilitando la toma de decisiones.

Inconvenientes

Ventajas**Eficiencia operativa**

Reducen la redundancia de tareas y automatiza muchas operaciones, ahorrando tiempo y reduciendo el riesgo de errores humanos.

Inconvenientes

Ventajas**Escalabilidad**

Los sistemas ERP están diseñados para crecer con la empresa, permitiendo incorporar nuevos módulos y funcionalidades a medida que la empresa crece.

Inconvenientes

Ventajas**Cumplimiento normativo**

Los ERP suelen incluir herramientas que ayudan a cumplir con normativas fiscales y regulatorias.

Inconvenientes

Ventajas**Costos elevados de implantación**

Su implementación puede ser muy costosa, tanto en licencias de software como su personalización e integración con sistemas existentes.

Inconvenientes

Ventajas**Complejidad de implementación**

El proceso de implementación puede ser largo y complicado, afectando temporalmente a las operaciones de negocio.

Inconvenientes

Ventajas**Dependencia del proveedor**

La empresa puede volverse dependiente del proveedor de ERP para actualizaciones, soporte técnico o nuevas funcionalidades.

Inconvenientes

Ventajas**Mantenimiento y actualizaciones costosas**

Los sistemas ERP requieren mantenimiento constante y actualizaciones que pueden ser costosas.

Inconvenientes