

## TEMA 1

¿Qué es un Sistema de gestión empresarial?

Es el conjunto de acciones y estrategias que persigue el objetivo de mejorar el funcionamiento general de una empresa, mejorando la productividad, competitividad y crecimiento de la rentabilidad.

### Acrónimos

MIS: Management Information System. Sistema de información de gestión

TPS: Transaction Processing System. Sistema de procesamiento de transacciones.

BPM: Business Process Management. Administración de procesos de negocio.

ERP: Enterprise Resource Planning. Planificación de recursos empresariales.

CRM: Customer Relationship Management. Gestión de la relación con los clientes.

BI: Business Intelligence. Inteligencia de negocio.

Blog: Weblog. Bitácora.

### Diferencias entre un mercado vertical y horizontal

Soluciones verticales, es decir, soluciones específicamente desarrolladas para un tipo de negocio o mercado en particular. A diferencia del software horizontal, generalista, y sin llegar a ser un software a medida, suelen constituir la solución para sectores específicos como pueden ser el agrícola, el inmobiliario, el industrial, los despachos profesionales, etc.

### Evolución histórica de los sistemas de información empresarial

60 -> BOM Bill of materials (control de inventario)

70 -> MRP Material Requirements Planning (PC's)

80 -> MRP II Manufacture Resource Planning (Redes)

90 -> ERP (Gartner)

00 -> ERP II (e-commerce)

10 -> ERP Cloud (SaaS)

¿Qué es un CRM y sus características principales?

Un CRM (Customer Relationship Management) es un sistema que ayuda a gestionar y optimizar las relaciones con clientes, centralizando datos, seguimiento de interacciones y automatización de procesos para mejorar ventas, marketing y servicio al cliente.

## TEMA 2

¿Qué es un ERP?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) es un sistema que integra y gestiona los procesos clave de una empresa, como finanzas, inventarios, producción y recursos humanos, en una única plataforma para mejorar la eficiencia y toma de decisiones.

Diferencia entre back office y front office

Aquellos que gestionan los procesos internos de la empresa como son los que aplican a recursos humanos, almacén, contabilidad y finanzas, producción, etc., conocidos normalmente como módulos de Back-Office.

Los que tienen relación con el exterior (clientes y proveedores), como pueden ser el módulo de CRM, el de SCM y los relativos al e-business, entre otros, que se conocen como módulos de Front-Office.

Diferencias entre B2B y B2C

Un ERP de front office B2C se centra en la experiencia del consumidor final, mientras que el B2B está diseñado para manejar relaciones empresariales complejas y procesos colaborativos.

Principales módulos de un ERP

- a) **Contabilidad y finanzas:** Automatiza las operaciones contables.
- b) **Comercial (marketing):** Se gestiona desde la aparición de una oportunidad, la cotización de presupuestos y las actividades comerciales conducentes al cierre de la venta y la facturación.
- c) **Recursos humanos (RRHH):** Realiza la gestión de personal en sentido amplio.
- d) **CRM:** Este módulo controla todo tipo de contactos realizados con los clientes.
- e) **Compras y proveedores:** Se controla todo lo relativo a proveedores y listas de precios, órdenes de compra, reglas de contratación, etc.
- f) **Almacén y logística:** Gestiona el control de las entregas realizadas por los proveedores, las existencias, el reabastecimiento, la rotación del inventario, el stock, etc.

## Diferencias entre IaaS, PaaS y SaaS

IaaS (infraestructura): Tienes servidores y almacenamiento, pero tú instalas y gestionas todo el software.

PaaS (Plataforma): Te dan un entorno listo para desarrollar aplicaciones. Tú solo te preocupas por programar.

SaaS (Software): Usas aplicaciones directamente en internet, como Gmail. Todo funciona sin que tengas que instalar nada.

## Diferencias entre las licencias ERP

Esta ya me la se xd

## Ventajas, desventajas e inconvenientes de aplicar un ERP

### VENTAJAS:

- Mejor gestión
- Control de tiempos
- Aprovisionamiento
- Mejor servicio
- Mejor control sobre RRHH
- Mejor productividad

### DESVENTAJAS:

- Costes de implementación
- Costes de licencia
- Cambios operativos
- Participación de los empleados
- Necesidad de formación (coste y tiempo)
- Dependencia del proveedor.

## ¿Qué es BI?

Business Intelligence, consiste en el análisis de la información disponible para la obtención de conocimiento sobre la organización, su actividad y su ecosistema.

## Estructura de BI

- a) ETL: Engloba el concepto de herramientas que permiten reunir datos de distintas fuentes, darles un formato común.
- b) OLAP: Es la técnica de tratamiento analítico, con acceso normalmente de solo lectura, de los datos que utiliza tres o más dimensiones y que permite presentar resultados de todas las combinaciones posibles.
- c) DataWareHouse: Contiene todas las transacciones realizadas por las distintas aplicaciones utilizadas para la gestión del negocio.
- d) DataMining: Son procesos estadísticos que intentan encontrar patrones ocultos a simple vista para establecer relaciones de causa-efecto entre grupos de datos relacionados, con el objetivo de describir e incluso predecir comportamientos.
- e) KPI: Son fundamentales para transformar datos en insights (conclusiones), permitiendo a las empresas evaluar su progreso y ajustar estrategias.
- f) BSC: Es el cuadro de mando integral que proporciona, mediante una representación gráfica de los KPI.