TEMA 1 SISTEMAS ERP Y CRM

EduardoMartín-Sonseca

Contenido

[1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EMPRESARIAL 2](#_Toc147681036)

[2. QUE ES UN ERP 3](#_Toc147681037)

[3. Tipos de ERP 4](#_Toc147681038)

[**4.** Que ERP elegir 5](#_Toc147681039)

[**5.** Que es CRM 6](#_Toc147681040)

[6. Módulos de un CRM 6](#_Toc147681041)

# INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

La gestión empresarial engloba multitud de procesos, y técnicas, una empresa se puede dividir en los siguientes niveles:

* Estrategia
* Gestión de personal
* Finanzas
* Gestión de operaciones
* Marketing y ventas
* Innovación

La **estrategia** de una empresa se define:

* **misión**: Es el **propós**i**to** de la empresa
* **visión**: Es hacia donde quiere llegar la empresa en un futuro
* **Valores**: Es el comportamiento de las personas en la empresa ante diferentes situaciones

El desarrollo personal, favorece que el trabajador este realizado, y el aumento de productividad en la empresa (dentro de ella, está la parte de RRHH, así se obtiene un mayor rendimiento de las personas

En el área de las **finanzas,** es la que engloba todo lo relacionado con el capital de la empresa (se lleva un registro de todo lo que entra y lo que salo de la empresa, un balance le el registro que tiene la situación de la empresa).

Para llevar a cabo una buena gestión de las finanzas, existen deferentes herramientas:

* **Balance contable** : Se refere a la situación actual de la empresa
* **Fondo de maniobra** 
  + **Pasivo** son las obligaciones (los proveedores)
  + **Activo**: son los bienes y derechos (clientes... muebles)
* **Cuenta de explotación** Se refiere a que se hace un resumen de la rentabilidad de cada area de la empresa
* **Presupuesto** Gastos de contratracciones (Persupuesto anual de la empresa) que se gasta en :
  + Personal
  + Proyectos

Cada sistema se aloja de forma independiente

Problemas al utilizar un SGE:

* Compatibilidad
* Redundancia de información

Soluciones a un SGE aislado:

* El **ERP-CRM-BI** es la solución a los problemas (Todos los puntos anteriores se juntan en un software Integra las áreas anteriores en un programa)
* Un **ERP** es tener un solo software que va a controlar el área de la empresa en un programa (Un ERP, es un software que tienen que utilizar todo el personal, cada uno tiene su propio ERP, y lo tiene que conocer)
* El **CRM** es la parte del **ERP** gestionada a la parte del cliente o puede estar incluido en el ERP
* El BI son sistemas para extraer los datos de la BD del ERP y el CRM

# QUE ES UN ERP

Un ERP (**E**nterprise **R**esource **P**lanning) es un software de gestión Empresarial, integra todas las áreas de la empresa, un ERP, tiene módulos (Es una parte del ERP, que se dedica a la gestión de un área de la empresa.

Los objetivos de un **ERP** son los siguientes:

* **Optimización de procesos**: El ERP, ayuda a la empresa a mejorar los procesos (Realizar compras o ventas) es igual a un mejor servicio
* **Programa único, y centralizado:** Hay una sola BD (los datos se introducen una vez)
* **Acceso a toda la información**: En todos los ERPs, se maneja la misma información
* **Consolidación de las operaciones**: Mejora el objetivo para consolidarlo
* **Reingeniería de procesos**: Se optimizan los procesos ( adapta los procesos realizados, para poder controlarles con el ERP)

El ERP, tiene varias características:

* **Sistema integral:** Controla todos los procesos de la compañía, así como la comunicación entre sus distintos departamentos.
* **Sistema modular:** Se divide en módulos, cada uno de los módulos es un área de la empresa
* **Sistema adaptable:** Se adaptan los módulos a lo que diga la empresa

Las ventajas que tiene un ERP, son las siguientes

✓ **Menor redundancia de la información.**

✓ **Control total sobre la actividad de la empresa.**

✓ **Posibilidad de adaptación a las necesidades de la empresa.** : el ERP de la empresa se puede modificar

✓ **Facilidad en la toma de decisiones estratégicas** de la empresa, gracias al acceso inmediato a los datos y a su consistencia.

✓ **Rentabiliza los procesos.**

✓ **Reducción de inventario:** Un Inventario es el recuento de todos los productos (unidades) es una ventaja por que se pide toda la información disponible de los productos

✓ **Mejora del servicio al cliente.**

✓ **Aumento de las ventas.**

✓ **Ventaja competitiva**

✓ **Mayor eficiencia empresarial:** Obtener los resultados con el menos esfuerzo posible

Las desventajas que tiene un ERP, son las siguientes

✓ **Tiempo de diseño e instalación.**

✓ **Costes fijos o periódicos.**

✓ **Resistencia a compartir información**, lo que implica “educar” al personal.

✓ **Capacitación del personal de la empresa.**

✓ **Dificultad de adaptación del ERP a los procesos de la empresa.**

✓ **Altos costes de adaptación en caso de fallo.**

✓ **Actualizaciones**.

✓ **Implantación costosa.**

El ERP engloba todas las áreas de la empresa, este tipo de software, puede ocasionar problema de compatibilidad, , información duplicada…

# Tipos de ERP

1. **ERP según su diseño:**
   1. **ERP a medida**: Este hecho desde 0 adaptado a la empresa.
   2. **ERP Estándar**
      1. **VERTICAL** está orientado a un sector especifico de la empresa
      2. **HORIZONTAL**: Es más costosa y genera una dependencia total hacia la empresa.
2. **ERP según su instalación:**
   1. **On-premise** es instalación local y cada uno lo tiene en su equipo
   2. **En la nube** Esta en la web del ERP
3. **ERP según su licencia:** 
   1. **Propietario:** a disposición del cliente (se paga por licencia)
   2. **OpenSource:** Código abierto sin pagar licencia pero puede haber un costo

Un software libre, permite 4 libertades

* Usar el software
* Estudiar el software
* Distribuir copias
* Mejorar el software

Una licencia de software es una autorización o permiso concedido a los autores del software para poder utilizarlos

# Que ERP elegir

**Ventajas e inconvenientes de diferentes tipos de producto**

|  |  |
| --- | --- |
| ERP PROPIETARIO | |
| VENTAJAS | INCONVENIENTES |
| Soporte | Altos costes |
| Actualizaciones | Depencdencia del proveedor |
| Especialización | Dificultad de aprendizaje |
| Difusión de publicaciones acerca del uso de las apps | Costosa adaptacion de un modulo |
| Garantia ante fallos | Ilegalidad de copias sin licencia |

**Tipo de licencia**

|  |  |
| --- | --- |
| ERP OPENSOURCE | |
| VENTAJAS | INCONVENIENTES |
| Solo tiene una licencia | Menores garantias |
| Se dispone del codigo fuente | Dudas sobre el producto |
| Independencia del proveedor | Puede estar sin terminar |
| Facil de configurar | Puede cambiar la licencia |
| Menor coste | Costes ocultos |
|  | Falta de responsabilidad |

**ERP en la nube**

La computación en la nube, permite externalizar la infraestructura H/S, reduce costes y permite mejores tiempos de actividad

* Ventaja: **Intfraestructura innecesaria, alta seguridad y se puede acceder en cualquier sitio**
* Desventaja: **centrados en los datos**

ERP Saas = es un ERP en la nube, es la tendencia actual en el mercado, y es el futuro de cualquier software empresarial

* **Ventajas**:
  + Reducción de infraestructuras y equipo humano
  + Mayor seguridad
  + Flexibilidad de costes
  + Acceso sin limites

**Pasos que seguir para elegir un ERP**

1. Listar los procesos y requerimientos críticos
2. Hablar con los proveedores
3. Crear una lista con los requerimientos
4. Comparar propuestas

# Que es CRM

El CRM (**C**ostumer **R**elationship **M**anagment) es una estrategia de negocio, focalizado hacia la satisfacción del cliente, es un concepto generico que engloba las diversas soluciones H/S, es la respuesta de la tecnologia a la par para necesidad de las empresas para fortalecer relaciones con el cliente, NUESTRO OBJETIVO ES CONOCER EL CRM COMO APLICACIÓN

La parte back (Esta parte no interactua con el cliente sini que coordinan la comunicación del a empresa), es la parte del CRM, y la parte Front )Es como una estrategia para conocer al cliente), es para el ERP.

# 6. Módulos de un CRM

-Clientes

-Contactos

-Productos

-Informes graficos

Front, es el mundo exterior: Modulos:

- Ventas y Marketing

Forma de contactar :

- Redes sociales

- Ferias y eventos

Back, son los entresijos de la empresa

- Parte de RRHH

- contable

Atrae los clientes, que se traen, a traves de aplicaciones CRM

Puede haber 2 BD (mejor unica)

Caracteristicas de un CRM

-Personalizable

-Adaptable

-Rapida

-Facilidad de comunicación

Ventajas del CRM

-Aumento de información del cliente

-Aumento de las ventas

-Mayor productividad

-Inversión rentable

Desventajas

-Elvados costes

-Dificultad de manejo de la información

CRM Integrados: Se incorpora como modulo al ERP

CRM Aislados : Proyectos OpenSource

Los modulos unprescindibles de ERP son :

- Finanzas y Contabilidad

- Compras

- Ventas

El blockchain permite llevar el control de los productos, desde que sale, hastta que llega al cliente (Hacer un seguimiento del producto)