

Asignatura

Lenguajes de marcas y sistemas de gestión de información

UNIDAD 8

Sistemas de gestión empresarial



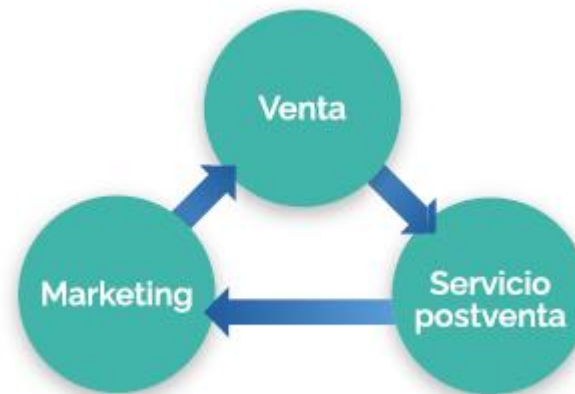
UNIVERSAE
Instituto Superior de FP

Los CRM

Customer Relationship Management

Son sistemas de gestión de la información adaptados a las necesidades particulares de las empresas, así como a sus capacidades y las de sus clientes

El CRM, de manera general, se basa en tres pilares, el **marketing**, la **venta** y la **atención postventa**



ERP

Son programas informáticos que permiten a una empresa gestionar toda su información como la financiera, la logística o la de marketing.

Normalmente son de pago

Los ERP integran todas las necesidades de una empresa en un solo software que funciona a través de módulos.

Integración de módulos

Los ERP son programas con una gran cantidad de características.

Estas se aplican a través de módulos que añaden las funcionalidades

Entre los distintos módulos generales que se ofrecen, destacan por su popularidad o importancia los siguientes:





Módulos de un ERP



Modulo de ventas

Permiten un seguimiento del inventario, y de las distintas transacciones realizadas por los clientes, incluyendo los modelos de pago, cuantías, descuentos, etc.

Módulo de compras

Permiten recopilar la información de los distintos elementos de compra de elementos por parte de la empresa a distribuidores





Módulo de gestión económica y contabilidad

permite el control de la gestión y la contabilidad, la cual, sobre todo en grandes empresas, se vuelve insostenible para las manos humanas debido a la rapidez e inmediatez que se necesite

Módulo CRM

Permite la gestión de los clientes , su fidelización y la búsqueda de nuevos





Módulo de recursos humanos

Permite gestionar contratos, renovaciones, bajas médicas, vacaciones, despidos, etc. los encargados de recursos humanos se responsabilizan de los distintos procesos por los que los empleados pasan

Módulo de gestion de almacenes



Permite la gestión de los almacenes, desde el gasto, almacenamiento de mercancías como el gasto en personal y energía para su mantenimiento





Módulo de proyectos

Permite gestionar los proyectos de manera más sencilla al tener todos los datos de los clientes disponibles así como su historial.

Módulo de marketing

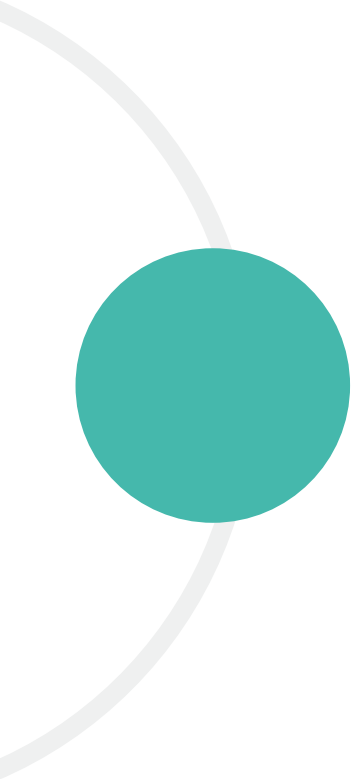
Permite la gestión de las técnicas de marketing como el envío de publicidad mediante mensajes personalizados





Módulo TPV

Permite gestionar la venta online, tener el inventario actualizado y nos permite comprar y pagar electrónicamente desde cualquier deporte..



Implantación, adaptación y configuración

La implantación de un ERP trae numerosos beneficios a una empresa, pero, por otro lado, conlleva dos grandes inconvenientes.

Elevado coste de contratación e instalación

Dificultad para adaptarse al ERP siendo necesario enseñanza

Minería de datos

La minería de datos consiste en el acopio de toda la información posible para, después, encontrar patrones con dicha información.

Los procesos y técnicas de la minería de datos son los siguientes:

- **Recopilación de datos**
- **Limpieza, clasificación y agrupación de los datos**
- **Preparación de datos**
- **Data Mining**
- **Evaluación de patrones y su verificación**

Mediante **OLAP** u online analytical processing extraemos y visualizamos los datos seleccionados desde las bases de datos, pudiendo realizar data mining.

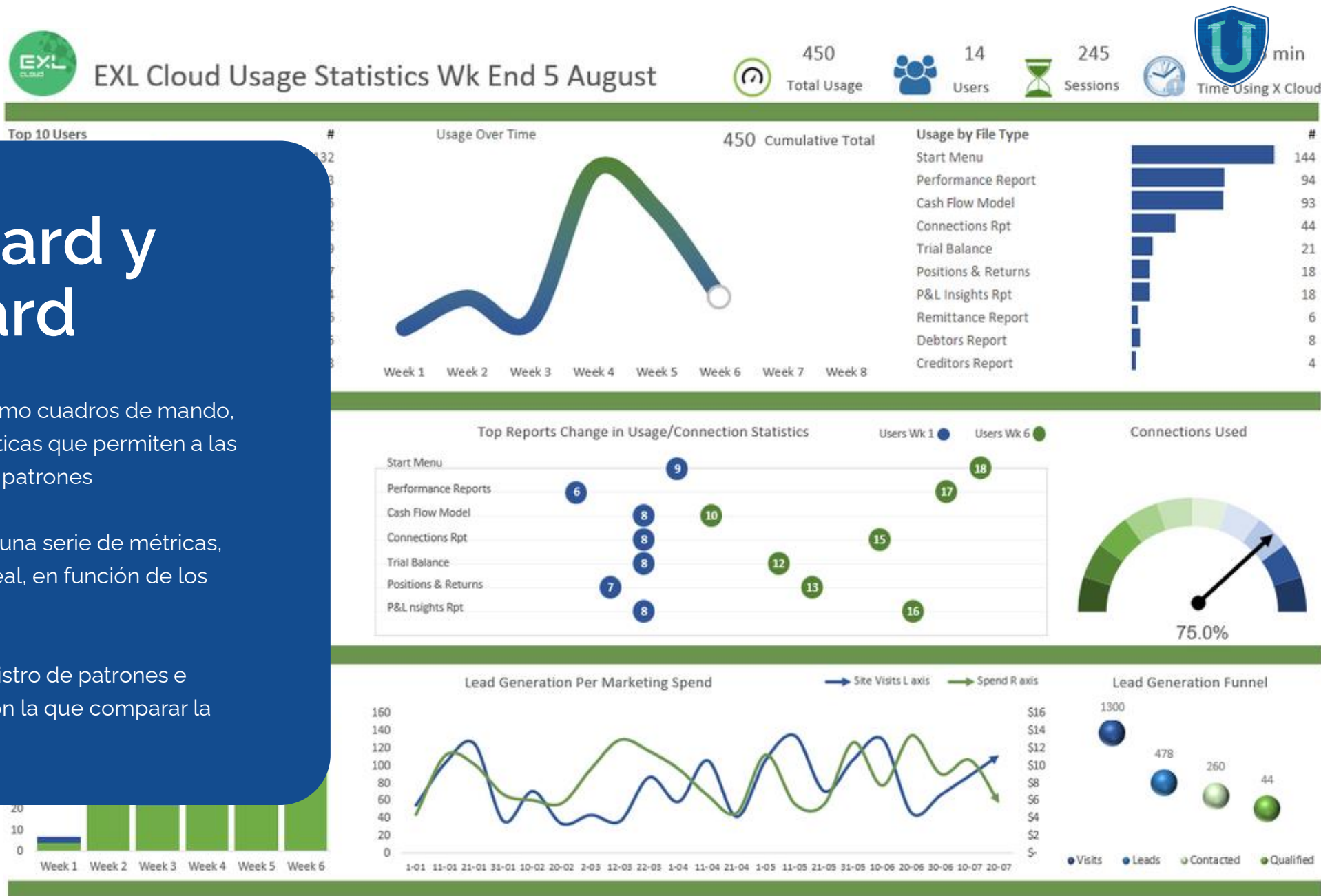


Dashboard y scorecard

También conocidos como cuadros de mando, son herramientas analíticas que permiten a las empresas descifrar los patrones

El **dashboard** muestra una serie de métricas, puede ser en tiempo real, en función de los datos obtenidos.

El **scorecard** es un registro de patrones e información anterior con la que comparar la nueva información.





Seguridad en sistemas de gestión empresarial

Los ERP ya suelen contar con un nivel de seguridad bastante alto,

Debemos tener en cuenta también la seguridad de la propia empresa, tanto en el ámbito virtual como en el físico,

Métodos de Seguridad:

- **Implantación de niveles de seguridad**, lo que idealmente cada usuario tan solo tenga acceso a los datos que pueda o deba usar,
- **Inclusión de perfiles, roles y grupos** a los niveles de acceso con el fin de precisar aún más a la información a la que puede tener acceso.
- **Contraseña de usuario y cifrado**. Los más común es que cada empleado posea su propia cuenta
- **Personalización de menús**: permite que según el nivel de acceso un usuario solo pueda acceder a cierta información o herramientas, tan solo a las que necesita y requiere.

Se recomienda tener un antivirus y tener un registro de:

- **Usuario que realiza acción**
- **Acción realizada**
- **Fecha y hora de la acción**
- **Dirección IP o identificador de equipo**
- **Tabla y campo accedido**
- **Valor anterior y actual del dato**

The background is a solid blue color. Overlaid on this are several faint, light-blue geometric patterns. A prominent feature is a grid of small squares that forms a stylized world map, centered behind the text. Scattered across the entire background are numerous small, light-blue arrows of varying sizes and orientations, some pointing towards the center and others away from it, creating a sense of movement and direction.

UNIVERSAE

— CHANGE YOUR WAY —