

## Síntesis conceptual

<b>Grado:</b> Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
<b>Asignatura:</b> Lenguaje de Marcas y Sistemas de Gestión de la Información
<b>Unidad:</b> 8. Sistemas de gestión empresarial

## Resumen

Es preferible utilizar un sistema con múltiples herramientas en lugar de diversas herramientas individuales, puesto que permite el intercambio de datos entre ellas evitando los problemas de cambios de formato e incompatibilidades.

Uno de los sistemas de gestión de la información más usados es CRM (Customer Relationship Management), que se basa en los pilares del marketing, la venta y el servicio postventa.

- SugarCRM.
- ZOHO.
- Microsoft Dynamics CRM.
- SalesBoom.
- SalesForce.

Los ERP (Enterprise Resource Planning) son programas informáticos que permiten a una empresa gestionar toda su información, ya que cuentan sistemas CRM integrados.

- Dolibarr.
- Odoo.
- SAP.
- Tryton.
- WorkPLAN.

Para gestionar los problemas que los ERP puedan ocasionar, se emplea un sistema de modularidad en el que las empresas pueden contratar únicamente los servicios necesarios:

- Ventas.
- Compras.
- Gestión financiera y contabilidad.
- CRM.
- Recursos humanos.
- Gestión de almacenes.
- Proyectos.
- Marketing.
- TPV.

Los ERP suelen usar los siguientes formatos para el intercambio y almacenamiento de los datos:

- Ficheros CSV.
- Ficheros XML.
- Documentos ofimáticos.

- Programas de conexión a la base de datos.

La minería de datos consiste en el acopio de toda la información posible para después encontrar patrones con dicha información. Es un intento de predecir el comportamiento humano para adaptar los servicios de la empresa a las necesidades del comprador, maximizando así los beneficios; sin embargo, hay que tener cuidado con la protección de datos de los datos recopilados. OLAP u online analytical processing, es el modo de extraer y visualizar datos seleccionados desde las bases de datos, pudiendo realizar data mining,

Los cuadros de mando, dsahboard o scorecard son herramientas analíticas que permiten a empresas descifrar los patrones.

Los informes permiten informar a la empresa de su propio estado.

Los ERP ya suelen contar con un nivel de seguridad bastante alto, pero se debe tener en cuenta también la seguridad de la propia empresa. Para esto, se debe realizar un registro de acciones. Además, es común mantener copias de seguridad e el caso de que una modificación deba hacerse.

## Conceptos fundamentales

- **Marketing:** permite a dar a conocer el producto entre los posibles nuevos clientes.
- **Documentos ofimáticos:** permiten la lectura y modificación de los propios datos.
- **Minería de datos o data mining:** acopio de toda la información posible para encontrar patrones con dicha información.
- **Dashboard:** mostrador de métricas.
- **Scorecard:** capacidad para informar a la empresa de su propio estado.