

Asignatura

# Sistemas de gestión empresarial

## UNIDAD 1

Introducción a los sistemas de  
gestión empresarial



**UNIVERSAE**  
Instituto Superior de FP

# La gestión empresarial

## ¿Qué entendemos por la gestión empresarial?

- Definir estrategias de la empresa
- Mejorar el desempeño general
- Ganar competitividad.
- Establecer las funciones departamentales.
- Definir los procesos.

## Objetivos de la empresa

- Aumentar las ventas
- Reducir los costes
- Suprimir las actividades innecesarias
- Facilitar las tareas cotidianas
- Mecanizar actividades
- Mejorar recursos
- Mejorar productividad



# Elementos de la gestión empresarial



## Procesos

- ¿Qué tareas incluyen?
- ¿Qué orden de ejecución dispone?
- ¿Cuándo se inician?



## Datos

- ¿Qué datos son necesarios?
- ¿Con que volumen trabajamos?
- ¿De donde provienen?



## Flujos de trabajo

- ¿Cómo se comunica?
- ¿Qué procesos desencadenan?
- ¿Qué departamentos intervienen?



# Los sistemas de información de gestión

Podemos definir un sistema de información empresarial (SIE) o un sistema de información gerencial (SIG) como un conjunto de aplicaciones que satisfacen las necesidades de procesamiento de la información necesaria para el funcionamiento de una empresa por parte de un grupo de usuarios, garantizando la gestión comercial automatizada.



# Clasificación

## ■ Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

- Contemplan las operaciones básicas o habituales de la empresa

## ■ Sistemas de gestion por procesos de negocio (BPM)

- Gestionan los procesos y la interacción del equipo humano con máquinas

## ■ Sistemas de información de gestion (MIS)

- Recopilación de información para generar informes, estadísticas y pronósticos.

## ■ Sistemas de colaboración empresarial (ERP)

- Agrupan toda la información de diferentes departamentos

## ■ Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

- Organizan la información para simular, predecir o modelado para la toma de decisiones

## ■ Sistemas de información ejecutiva (EIS)

- Se centran en el detalle la información para generar gráficos y aspectos visuales

## ■ Cuadro de mando integral (BSC)

- Herramientas de control para establecer indicadores de objetivos





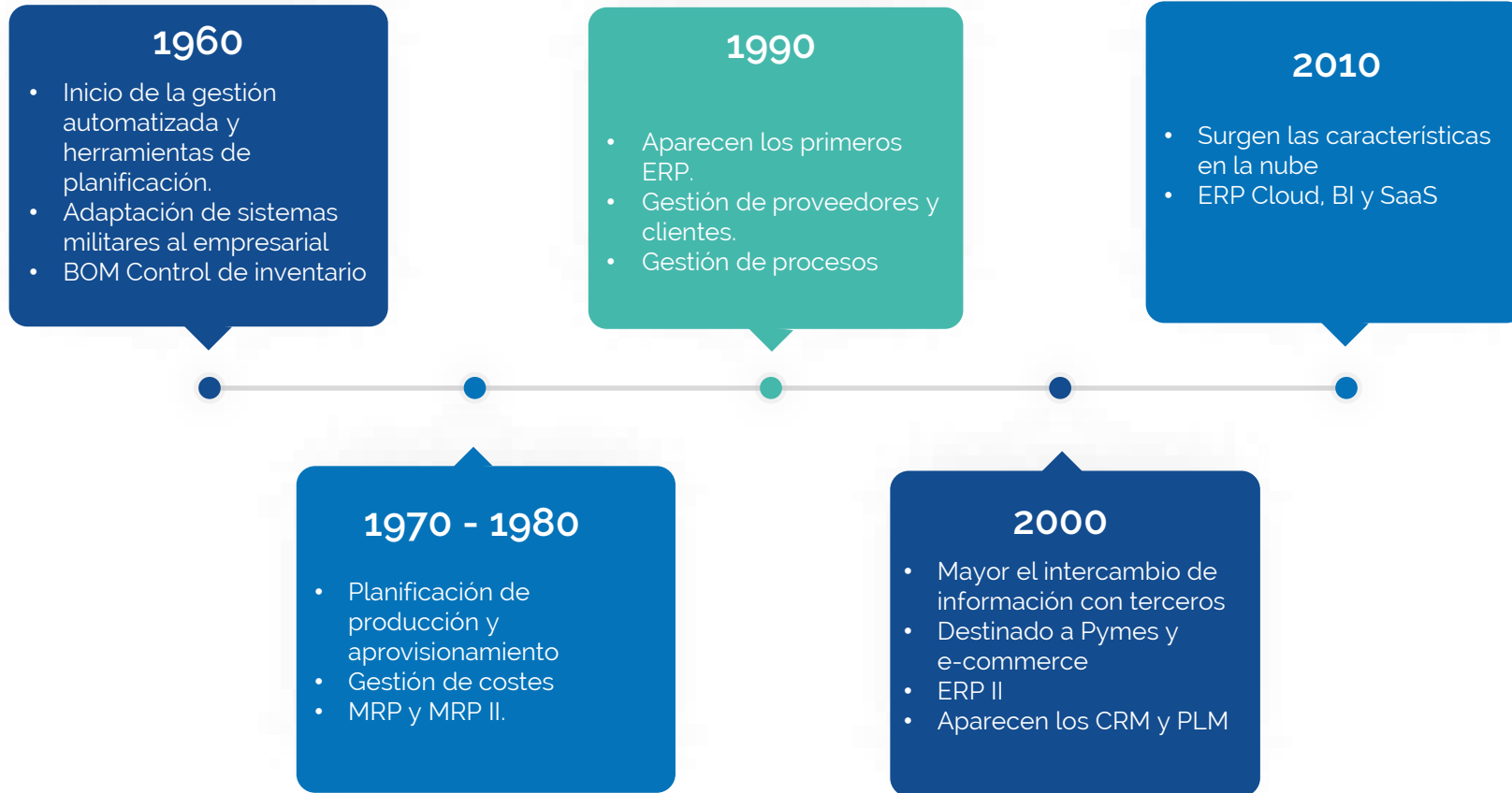
# Nomenclaturas



Tipo	Descripción
TPS	Sistema de procesamiento de transacciones
OAS	Sistema de automatización de oficinas
MRP	Planificación de los requisitos de material
MRPII	Planificación de los recursos de fabricación
PLM	Gestión de ciclo de vida de productos
SCM	Gestión de cadena de suministros
SRM	Gestión de la relación con proveedores
MIS	Sistema de información de gestión
BPM	Administración de procesos de negocio
<b>ERP</b>	<b>Planificación de recursos empresariales</b>
<b>CRM</b>	<b>Gestión de la relación con los clientes</b>
POS	Terminal punto de venta
<b>CMS</b>	<b>Sistema de gestión de contenidos</b>
DMS	Sistema de gestión documental
KMS	Sistema de gestión del conocimiento
<b>BI</b>	<b>Inteligencia de negocio</b>

Tipo	Descripción
DSS	Sistema de apoyo a la toma de decisiones
EIS	Sistema de información ejecutiva
BSC	Cuadro de mando integral
<b>GIS</b>	<b>Sistema de información geográfica</b>
<b>Blog</b>	<b>Bitácora</b>

# Historia

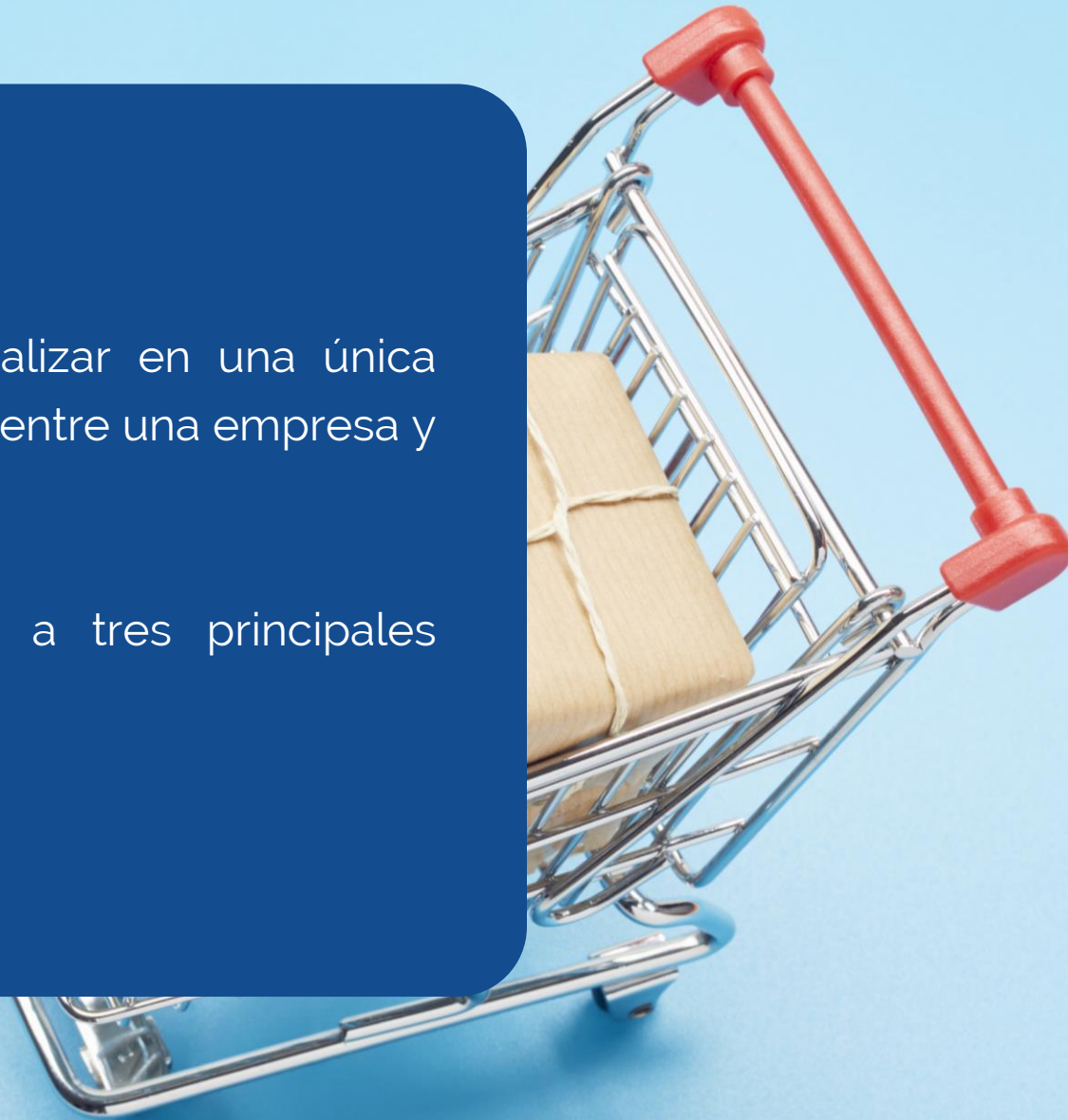


# Los CRM

Son aplicaciones que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

Suelen estar enfocadas a atender a tres principales bloques:

- Gestión comercial
- Marketing
- Atención al cliente







# Funcionalidades de los CRM

- Recopilar y estructura toda la información acerca de los clientes.
- Clasificar a los clientes tanto actuales como potenciales según diferentes características.
- Gestión de oportunidades de venta.
- Contar con email y documentos personalizables
- Disponer de calendario y sistema de alerta para los usuarios.
- Calcular previsiones, obtener estadísticas y elaborar informes.
- Personalizar el trato en el servicio de atención al cliente
- Automatizar el marketing.





# Los CRM más conocidos

## Comerciales

Oracle CRM

<https://www.oracle.com/>



SAP

<https://www.sap.com/spain/index.html>



Salesforce

<https://www.salesforce.com/>



Microsoft Dynamics CRM

<https://dynamics.microsoft.com/>



## Opensource

OpenBravo

<https://www.openbravo.com/es>



SuiteCRM

<https://suitecrm.es/>



vTiger

<https://www.vtiger.com/es/>





# Resumen

1. La gestión empresarial
2. Elementos de la gestión empresarial
3. Los sistemas de información
4. Clasificación
5. Nomenclaturas
6. Historia
7. Los CRM
8. Funcionalidades de los CRM
9. Los CRM más conocidos

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, with the continents of North and South America visible. Scattered throughout the background are numerous small, light-blue arrows of varying sizes, some pointing in different directions, creating a sense of movement and direction.

# UNIVERSAE

— CHANGE YOUR WAY —