

Trabajo Sistemas de Gestión de la Información Lenguaje de Marcas.

Sidney Silva Braz de Oliveira - 1º DAW

April 29, 2023



¿Qué es un Sistema de Gestión de la Información?

Un **Sistema de Gestión de la Información**, o Management Information System (MIS) en inglés, es una herramienta o software que permite controlar todos los aspectos de una empresa, ya sean pedidos, producción, administración, facturación, etc. Gracias a esto, són **herramientas perfectas para conseguir unos elevados niveles de control y calidad**.

Estos sistemas no están pensados solo para grandes empresas. También permiten a las pequeñas y medianas empresas aprovechar mejor sus características para conseguir un perfecto conocimiento del funcionamiento interno, detectando posibles puntos débiles en la gestión y facilitando la labor de corrección de los mismos.

¿Cómo funcionan?

Estos recopilan datos para que después seán almacenados, procesados y finalmente, presentados a los gestores de información de manera analítica para que hagan su trabajo de ver los puntos a mejorar de la empresa.

Condiciones para el tratamiento de la información.

Las condiciones para el correcto tratamiento de la información en el sistema són:

- La información deberá ser íntegra y adecuada.
- La información estará disponible en el momento oportuno.
- La información deberá ser fiable.
- El tratamiento de la información deberá ser económico.
- La información deberá ser adaptable a las necesidades cambiantes de información de los usuarios.

Características.

Las características principales de un sistema de gestión de la información són:

- Produce reportes (anuales, semestrales, trimestrales y mensuales) con un formato preestablecido.
- Produce consultas impresas o en pantalla.
- Utiliza datos internos de la empresa, almacenados dentro de la base de datos de los sistemas de datos transaccionales.

Planificación de recursos empresariales.

La **planificación de recursos empresariales** o **Enterprise Resource Planning** en inglés, es un sistema que ayuda a automatizar y administrar los

procesos empresariales de una empresa, como pueden ser las finanzas, la fabricación, recursos humanos, etc.

Características de un ERP.

Las características principales de un sistema de planificación de recursos empresariales són:

- Acceso a una base de datos centralizada.
- Captura de datos de manera automática.
- Son configurables, por lo que se adaptan a las necesidades de la empresa.
- La estructura del trabajo se divide en módulos
- Interacción entre los componentes del ERP.
- Requiere un trabajo de sincronización entre departamentos y conocimiento de la herramienta.

Tipos de ERP.

Existen diferentes tipos de ERP si atendemos a dos parámetros; **las necesidades de gestión en empresa** y el **tipo de tecnología utilizada por el proveedor ERP**.

Según las necesidades de gestión.

Existen dos tipos: el **ERP horizontal** y el **ERP vertical**:

- **ERP Horizontal.** Este tipo de sistema **cubre los procesos de gestión habituales de cualquier empresa**. La mayoría de las empresas suelen gestionar cobros, pagos, clientes, proveedores y empleados. En este sentido, un **ERP Horizontal** recogerá funcionalidades tales como la contabilidad, el marketing, las finanzas, producción, recursos humanos, etc. También puede optimizar los procesos de una empresa de manera integral, a lo largo de su cadena de valor, o solo en algunas áreas o departamentos concretos.
- **ERP Vertical.** Este tipo de sistema **está diseñado para un sector en concreto**. Además de contar con todos los módulos básicos de un ERP Horizontal, también incluye características añadidas para los procesos específicos de cada sector, con lo que su funcionalidad mejora. Dependiendo del proveedor, estos sistemas pueden implicar gastos mayores y un mayor mantenimiento; pero son desventajas menores teniendo en cuenta los beneficios que estos nos pueden aportar.

Según la tecnología del proveedor.

Según la tecnología del proveedor, existen 2 tipos: **ERP estándar** y **ERP personalizable**:

- **ERP estándar.** Este tipo de sistema contiene funcionalidades **rígidas y preestablecidas**. Son sistemas de rápida implementación, desarrollados

por grandes fabricantes y garantizan la innovación constante del producto pero no son fáciles para adaptarse y cualquier personalización, implicará costos y tiempos significativos.

- **ERP personalizable.** Este tipo de sistema está adaptado a los requerimientos de la empresa, diseñado a su propia imagen y semejanza y tiene en cuenta las necesidades de esta. También incluye una **facilidad de adaptación de la herramienta**, pero dependiendo de la tecnología de la empresa, puede requerir varias horas de desarrollo y costos elevados. Estos **no garantizan la innovación y evolución del ERP con los años.**

Ventajas y desventajas.

ERP horizontal.

- **Ventajas.**
 - Cubren los procesos básicos de todas las empresas.
 - Rápida puesta en marcha.
 - Uso sencillo y menor necesidad de información.
 - Posibilidad de personalización para necesidades concretas.
 - Ahorro en costes.
- **Desventajas.**
 - Riesgo de sobre coste por posibles desarrollos a medida.
 - Si no es configurable, presenta dificultad para reflejar procesos específicos.

ERP vertical.

- **Ventajas.**
 - Adaptado a las necesidades de un sector o nicho en concreto.
 - Sistema probado durante décadas.
 - Recoge las mejores prácticas de cada sector.
- **Desventajas.**
 - En ocasiones, puede suponer un mayor coste.
 - Constante mantenimiento.

ERP estándar.

- **Ventajas.**
 - Válidos para empresas sin particularidades en su gestión.
 - Gran capacidad de innovación y desarrollo a futuro.
 - Innovación constante y ahorro en costes.
- **Desventajas.**

- Necesidad de adaptación a la forma de trabajar de una tecnología global.
- Dada la rigidez de estos sistemas, se pierde flexibilidad y agilidad en la gestión empresarial.

ERP personalizable.

- **Ventajas.**
 - Recoge las necesidades concretas de gestión de tu empresa.
 - Se alcanza máxima eficiencia operativa.
 - Permite la mejora continua, siempre y cuando el sistema sea fácilmente adaptable.
- **Desventajas.**
 - Si la plataforma no es flexible suele implicar una mayor inversión y lentitud ante adaptaciones.
 - Con proveedores locales y pequeños no está garantizada la sostenibilidad e innovación tecnológica en el tiempo.

ERPs más populares mundialmente.

A continuación, una lista de los 10 ERPs más utilizados globalmente según Gartner y otros informes:

1. ERP Oracle Fusion Cloud.
2. ERP Microsoft Dynamics 365.
3. WORKDAY ENTERPRISE.
4. Oracle Netsuite.
5. ERP SAP S/4HANA CLOUD.
6. INFOR.
7. SAGE.
8. FINANCIAL FORCE.
9. SAP BUSINESS BYDESIGN.
10. OTROS ERP.

Gestión de Relación con los clientes.

La **Gestión de Relación con los clientes** o **Customer Relationship manager** en inglés es un proceso utilizados por *startups*, PYMES y grandes empresas para **administrar y analizar las interacciones con los clientes**. Este permite anticipar necesidades y deseos, optimizar la rentabilidad, aumentar las ventas y personalizar campañas de captación de nuevos leads.

Beneficios de los CRM.

Los CRM ofrecen a las empresas los siguientes beneficios:

- Optimizan los tiempos de respuesta.
- Maximiza las oportunidades de venta.
- Mejora la productividad.
- Favorece la comunicación interna.
- Posibilita la segmentación de los clientes.
- Promueve relaciones más cercanas.
- Permite un seguimiento en cada etapa.
- Logra pronósticos de venta más acertados.
- Estimula la lealtad del cliente.
- Brinda escalabilidad para tu negocio.
- Facilita la toma de decisiones.

Mejores CRMs actualmente.

Lista de los 7 mejores CRMs del momento:

1. Salesforce.
 2. Base.
 3. Microsoft Dynamics.
 4. Salesnet.
 5. Netsuite.
 6. AllProWebTools.
 7. Suggar.
-

Fuentes.

Haz **click sobres uno de los siguientes puntos** para acceder a la página original de la fuente:

- Ceupe | ¿Qué es un sistema de gestión de la información?
- Microsoft | ¿Qué es un ERP?
- Clavei | ¿Qué es un ERP?
- Ekon | Tipos de ERP
- Wau Technologies | ERPs más utilizados.
- Salesforce | ¿Qué es un CRM?
- Zendesk | Beneficios de un CRM.
- ISDI Education | CRMs más utilizados.
- Prezi - Karina Ospina | ¿Qué es un Sistema de gestión de la información?
- Mays Business School | What is MIS?
- Kyocera | Tipos de Sistemas de información.