

WINDSOR AGUILAR MITMA

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Tarea tema 1: Identificación de sistemas ERP-CRM



ÍNDICE

Ejercicio 1.....	2
Ejercicio 2.....	5
Ejercicio 3.....	7

Ejercicio 1. Enunciado. A partir de un caso práctico de una empresa que se dedica a la venta por internet de material informático y de portátiles a medida, busca al menos siete referencias a la utilización de su sistema de gestión ERP. Además razona, al menos, dos ventajas o beneficios de las que disfruta la empresa por usar un sistema ERP.

El proceso de venta de la empresa empieza con la recepción de un pedido desde la Web. Si al introducir los datos, el sistema nos informa de que se ha rebasado el crédito, se le informa al cliente y se acuerda que este pedido se servirá contra-reembolso. Lo reflejamos en el pedido.

Si el primer artículo está en existencias, lo asignamos a este pedido al momento, pero si el segundo corresponde a un "artículo configurado", entonces este tipo de artículo genera las instrucciones de fabricación según las características que quiere el cliente (tamaño, color, prestaciones, etc) sin necesidad de dar un nuevo código cada vez. Por último, el tercer artículo es un artículo de compra-venta y no tenemos existencias. El sistema nos propone generar un pedido de compra, pero nosotros declinamos esta propuesta para poder realizar un pedido conjunto al proveedor a final de semana. El pedido queda listo para ser servido cuando todo el material esté disponible.

Debido a este pedido, es posible que los niveles de existencias hayan generado alguna propuesta de compra de materia prima o fabricación de productos semi-elaborados. Descubrimos que existe una propuesta de fabricación de 50 unidades. Comprobamos desde allí mismo la disponibilidad de todos los materiales para la fecha requerida, así como disponibilidad de capacidad en horas por grupo de planificación. El sistema nos informa de que existe una situación de saturación a 2 semanas vista. Nos surge la duda de atrasar el pedido o gestionar con producción un turno especial para el pedido de este producto. Finalmente optamos por retrasar una semana la fabricación. Convertimos automáticamente la propuesta en orden de fabricación. En el Departamento Comercial podrán mandar la confirmación del pedido con la nueva fecha de entrega. En las propuestas de compra convertimos varias propuestas de un proveedor en un solo pedido. Los precios y condiciones se recuperan automáticamente y el sistema nos avisa de que debemos renovar un acuerdo de un artículo con el proveedor. Si existen errores estos son indicados. Si algún artículo requiere de control de calidad, puede indicarse.

Las instrucciones de fabricación salen con toda la información necesaria para evitar errores. Los operarios reportan, gracias al código de barras de los boletines de trabajo, el inicio, el final y la cantidad producida en cada operación. Esta información se convierte en

coste, coste que es comparado con el estándar y nos alerta de desviaciones. Esta información es la base para abonar una prima de producción a los operarios. En los planes de trabajo vemos en todo momento la situación real de la producción. Un rápido vistazo a la pantalla nos permite conocer aquellas operaciones que están listas para ser efectuadas. La unidad de co-clasificación nos permite juntar varias ordenes de fabricación para evitar cambios innecesarios de útiles, cambios de materias primas, etc.

Las facturas que recibimos se coordinan con las entregas de los proveedores y en función del tipo de producto, o clase, etc., el sistema nos propone la cuenta contable a la que se cargará la compra. El sistema nos permite establecer la política de seguimiento de cobros a realizar para cada cliente.

RESPUESTA:

Referencias a la utilización del sistema ERP:

1. **Evaluación del crédito del cliente en tiempo real:** Cuando el cliente introduce un pedido en la web, el sistema ERP verifica automáticamente si ha excedido su crédito disponible. Este control no solo asegura una gestión efectiva del riesgo financiero, sino que también permite actuar de manera rápida, decidiendo si se acepta el pedido bajo condiciones diferentes, como el pago contra-reembolso. Esta función ayuda a mantener la solvencia de la empresa sin comprometer la experiencia del cliente.
2. **Asignación automática de inventario:** Si el primer producto del pedido está en stock, el ERP lo asigna inmediatamente al pedido. Este tipo de automatización demuestra cómo el ERP optimiza la gestión de inventarios, permitiendo a la empresa tener siempre una visión actualizada de sus productos disponibles y responder de manera ágil a las necesidades de los clientes.
3. **Fabricación personalizada automatizada:** Para productos configurables, el ERP genera automáticamente las instrucciones de fabricación con las especificaciones deseadas por el cliente (tamaño, color, características técnicas, etc.). Este sistema elimina la necesidad de crear nuevos códigos para cada variante del producto, facilitando la flexibilidad y la personalización de los pedidos, lo que es esencial para mantener una ventaja competitiva en un mercado donde la personalización es clave.
4. **Propuesta automatizada de compra:** En el caso de productos de compra-venta sin stock, el ERP sugiere automáticamente la generación de un pedido de compra. Aunque la

empresa decide posponerlo para consolidar más pedidos, este proceso resalta la capacidad del sistema para anticipar necesidades y mejorar la eficiencia en la gestión de la cadena de suministro.

5. **Planificación de la capacidad de producción:** El ERP permite revisar la disponibilidad de materiales y la capacidad de producción a través de la planificación, alertando sobre saturaciones futuras (como en este caso, dos semanas de antelación). Este tipo de previsión ayuda a la empresa a planificar mejor sus recursos, optimizando el uso de la maquinaria y ajustando las fechas de entrega para cumplir con las expectativas del cliente.
6. **Conversión automática de propuestas en órdenes de producción:** Una vez que se decide retrasar la fabricación, el ERP convierte automáticamente las propuestas en órdenes de producción. Este tipo de automatización reduce el tiempo administrativo y permite que las operaciones de producción fluyan sin interrupciones, garantizando que los plazos se cumplan con la mayor eficiencia posible.
7. **Control de costos y productividad en tiempo real:** Los operarios registran las actividades a través de códigos de barras, y el ERP convierte esa información en un análisis de costos, comparando los costos reales con los estándares establecidos. Cualquier desviación es alertada automáticamente, lo que permite a la empresa ajustar los procesos y mejorar la eficiencia, asegurando que los costos de producción estén siempre bajo control.
8. **Consolidación de propuestas de compra:** El ERP permite combinar varias propuestas de compra de un proveedor en un solo pedido, lo que simplifica el proceso de adquisición. Esta función asegura que los precios y condiciones negociados con los proveedores se apliquen correctamente, reduciendo errores y mejorando la eficiencia operativa.
9. **Asignación automatizada de cuentas contables:** El ERP asigna de forma automática la cuenta contable adecuada para cada transacción en función del tipo de producto o servicio adquirido, lo que facilita el trabajo del departamento de contabilidad y minimiza errores humanos, mejorando la precisión de los registros financieros.

Ventajas del uso del sistema ERP para la empresa:

1. **Centralización y eficiencia en la gestión:** El ERP permite que la información fluya entre departamentos en tiempo real, eliminando la duplicidad de tareas y optimizando el flujo de trabajo. Al centralizar la información sobre ventas, inventarios, producción y

finanzas, se mejora la coordinación interna, lo que resulta en procesos más eficientes y menos propensos a errores.

2. **Toma de decisiones basada en datos en tiempo real:** Gracias al acceso inmediato a información precisa sobre inventarios, producción y ventas, la empresa puede tomar decisiones más informadas. La capacidad del ERP para alertar sobre desviaciones en los costos o cuellos de botella en la producción ayuda a gestionar los recursos de manera más efectiva, permitiendo reaccionar rápidamente ante problemas y mejorando la satisfacción del cliente.
3. **Optimización de la cadena de suministro:** La automatización de propuestas de compra y la consolidación de pedidos mejora la eficiencia en la gestión de proveedores, asegurando que los materiales necesarios estén disponibles a tiempo para la producción. Esto reduce los retrasos y mejora la planificación de la producción, contribuyendo a una operación más fluida y menos dependiente de intervenciones manuales.

Ejercicio 2. Visita el portal <https://www.qlik.com/es-es> y detalla para que sirven, y que diferencias existen entre qlik view y qlik sense.

RESPUESTA:

Qlik View y Qlik Sense son dos productos ofrecidos por Qlik, una empresa dedicada a la inteligencia de negocios y el análisis de datos. Aunque ambos tienen como objetivo principal ayudar a las organizaciones a analizar sus datos para obtener información valiosa, se diferencian en su enfoque y funcionalidades.

Qlik View es una plataforma de Business Intelligence tradicional que permite a las empresas desarrollar aplicaciones y dashboards interactivos. Su propósito principal es ofrecer informes estáticos y personalizados, donde los desarrolladores y analistas de datos tienen un control total sobre el diseño y la estructura de las visualizaciones. Qlik View se utiliza principalmente para crear análisis complejos, y los usuarios finales interactúan con los datos a través de las aplicaciones desarrolladas previamente por los expertos. Es una herramienta robusta que permite acceder a datos desde diversas fuentes, modelarlos y analizarlos en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas.

Por otro lado, Qlik Sense está diseñado para ser una plataforma de análisis de autoservicio, con un enfoque mucho más intuitivo y accesible. A diferencia de Qlik View, donde se depende más de los desarrolladores, Qlik Sense permite que cualquier usuario, independientemente de su nivel técnico, pueda crear sus propios dashboards y visualizaciones de forma sencilla. Su interfaz

moderna y amigable facilita la exploración de datos con herramientas de arrastrar y soltar, lo que permite que los usuarios desarrollen sus propios informes sin depender de un equipo de TI o analistas. Además, Qlik Sense integra funciones avanzadas de análisis, como inteligencia artificial y machine learning, lo que lo hace ideal para empresas que buscan soluciones más colaborativas y basadas en datos.

En cuanto a las diferencias entre ambas, se pueden destacar varios aspectos clave. El enfoque de uso es uno de ellos: Qlik View está orientado hacia desarrolladores que crean aplicaciones detalladas para que los usuarios finales las consuman, mientras que Qlik Sense está diseñado para usuarios que desean una experiencia de autoservicio, permitiéndoles generar sus propios análisis sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.

Otra diferencia importante es la interactividad. Mientras que Qlik View ofrece dashboards interactivos, la personalización de los mismos depende de un desarrollador. En cambio, Qlik Sense promueve una mayor interactividad, ya que los usuarios pueden crear, modificar y explorar los datos directamente por sí mismos, sin necesidad de intermediarios.

En términos de arquitectura, **Qlik View** tiene un diseño más tradicional, donde las aplicaciones son estáticas y deben ser desarrolladas por expertos. **Qlik Sense**, por su parte, está basado en una arquitectura más moderna y abierta, permitiendo una mayor flexibilidad y adaptabilidad. Esto también se refleja en la capacidad de colaboración de cada plataforma. Qlik View tiene una colaboración más limitada, ya que los dashboards son estáticos y no permiten que varios usuarios trabajen simultáneamente en el mismo análisis. En Qlik Sense, los usuarios pueden colaborar en tiempo real, compartir insights y trabajar en conjunto para optimizar la toma de decisiones.

Las visualizaciones también varían entre ambos productos. Aunque Qlik View permite crear visualizaciones potentes, estas requieren más esfuerzo y personalización por parte de los desarrolladores. En contraste, Qlik Sense ofrece una experiencia mucho más visual e intuitiva, facilitando la creación de gráficos y reportes sin necesidad de programación, lo que reduce la barrera de entrada para los usuarios finales.

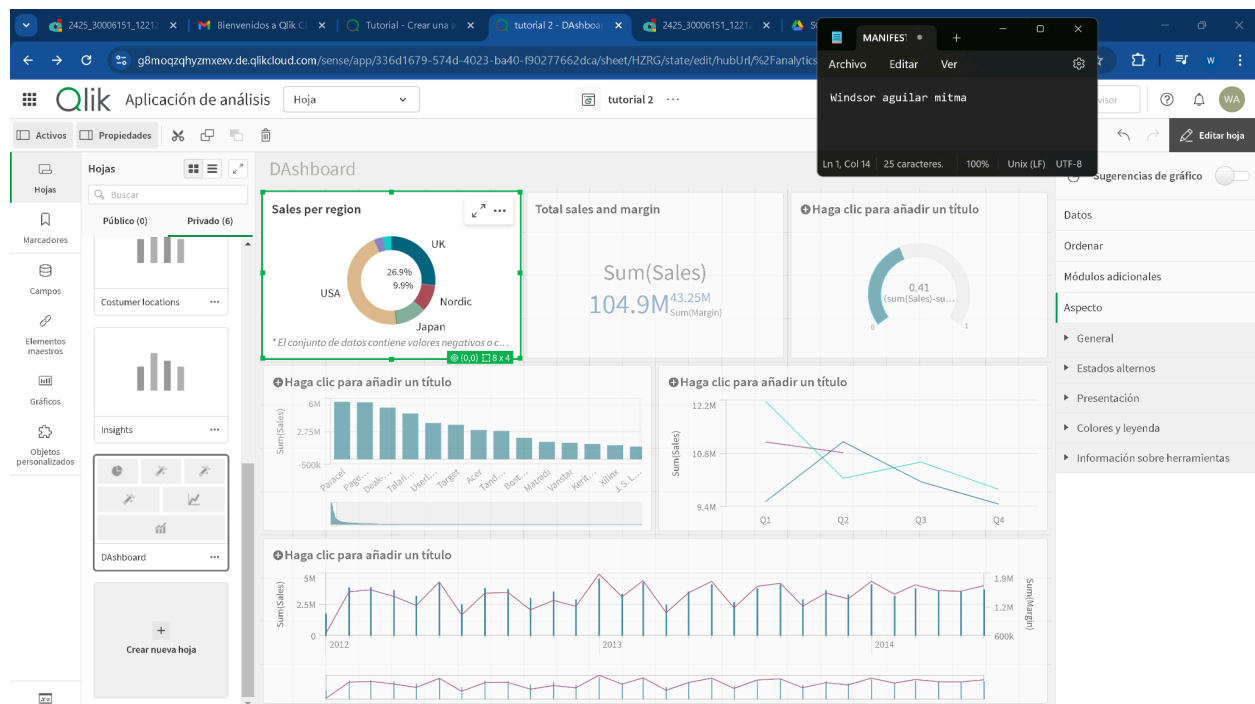
En definitiva, Qlik View está más orientado hacia desarrolladores y analistas que necesitan un control detallado sobre el desarrollo de aplicaciones, mientras que Qlik Sense ofrece una experiencia de autoservicio más flexible y moderna, ideal para usuarios que buscan una solución más accesible y colaborativa.

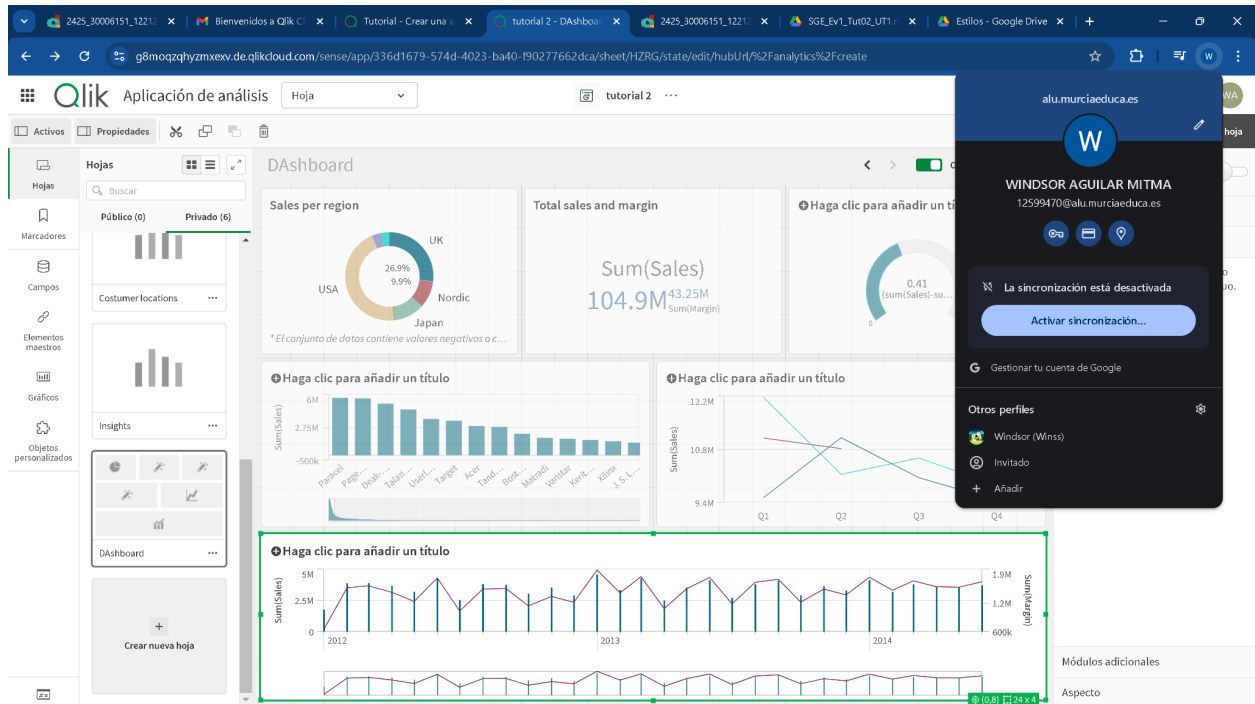
Ejercicio 3. Accede en qlik sense y regístrate para obtener una cuenta de prueba de 30 días. Realiza el tutorial de “crear una app” (Únicamente las 4 primeras hojas). Los archivos necesarios se facilitan adjuntos a esta actividad y el tutorial actualizado desde el siguiente enlace:

https://help.qlik.com/es-ES/cloud-services/Subsystems/Hub/Content/Sense_Hub/Tutorials/introduction-building-an-app.htm

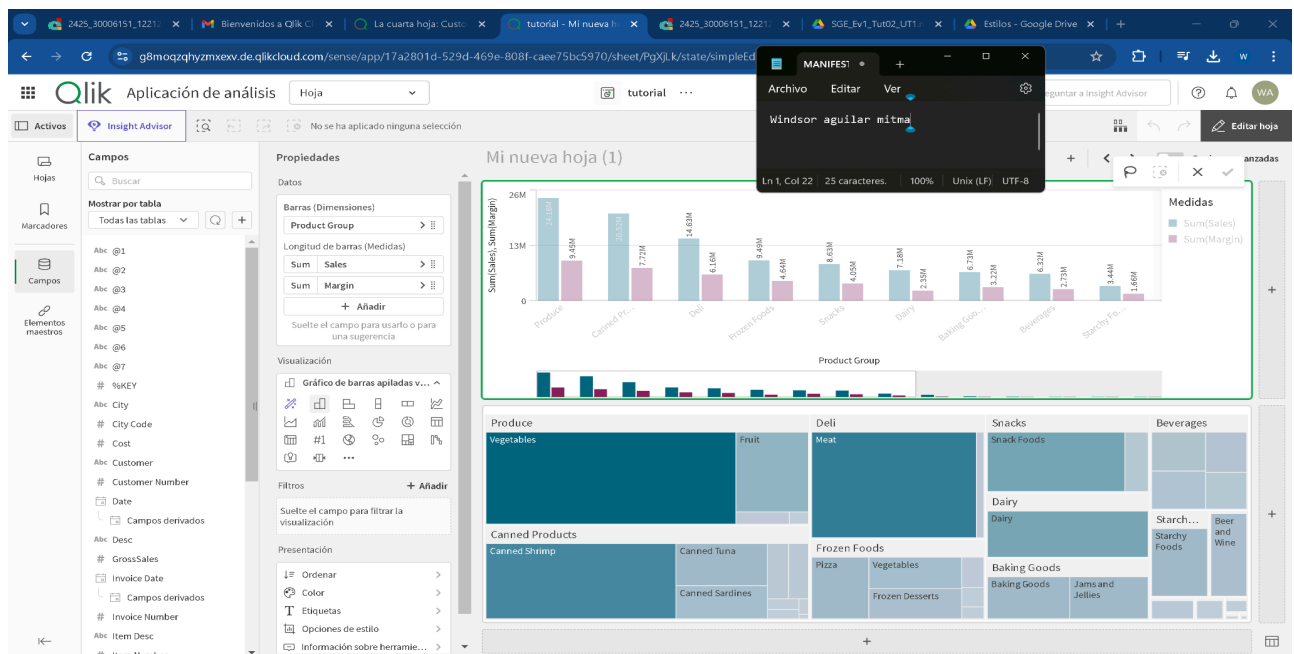
RESPUESTA:

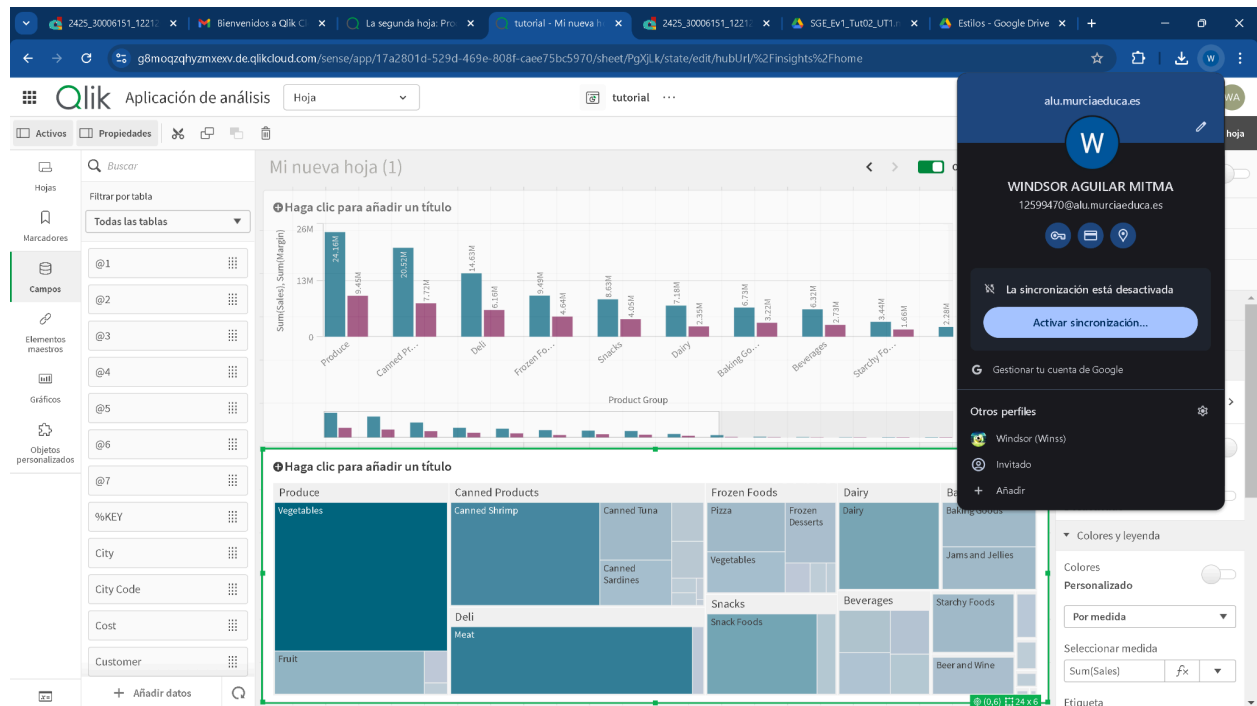
La primera hoja: Dashboard





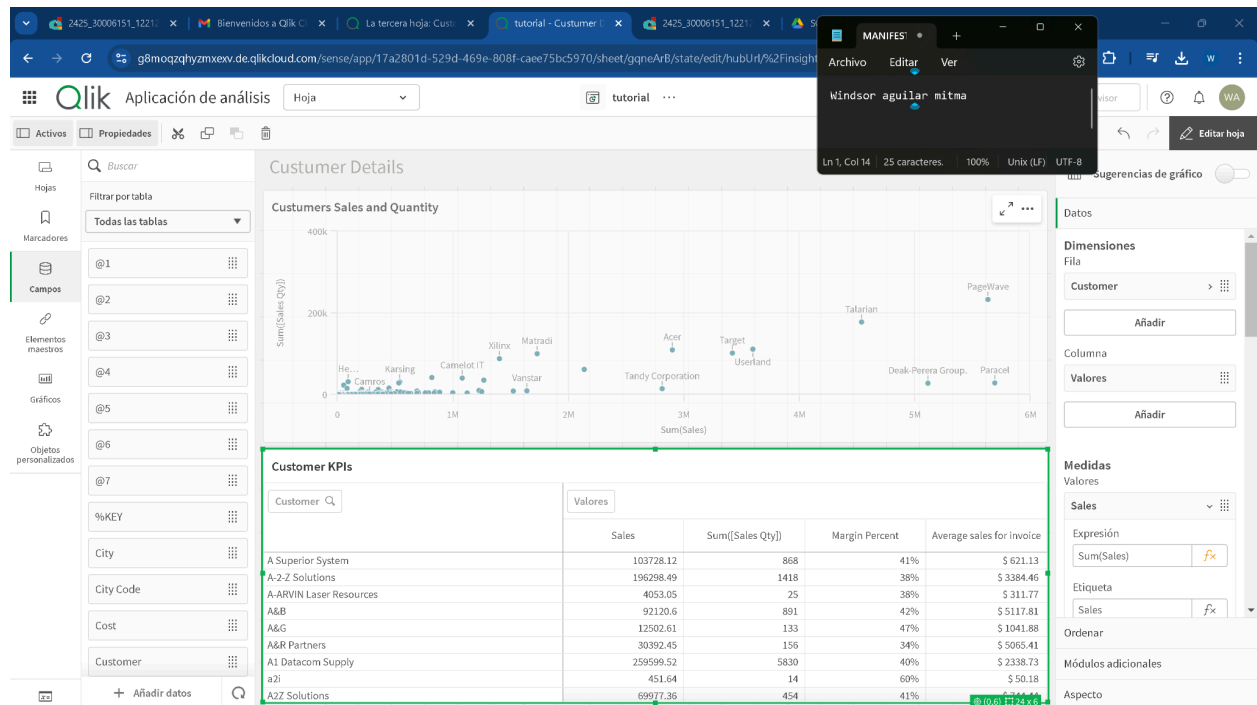
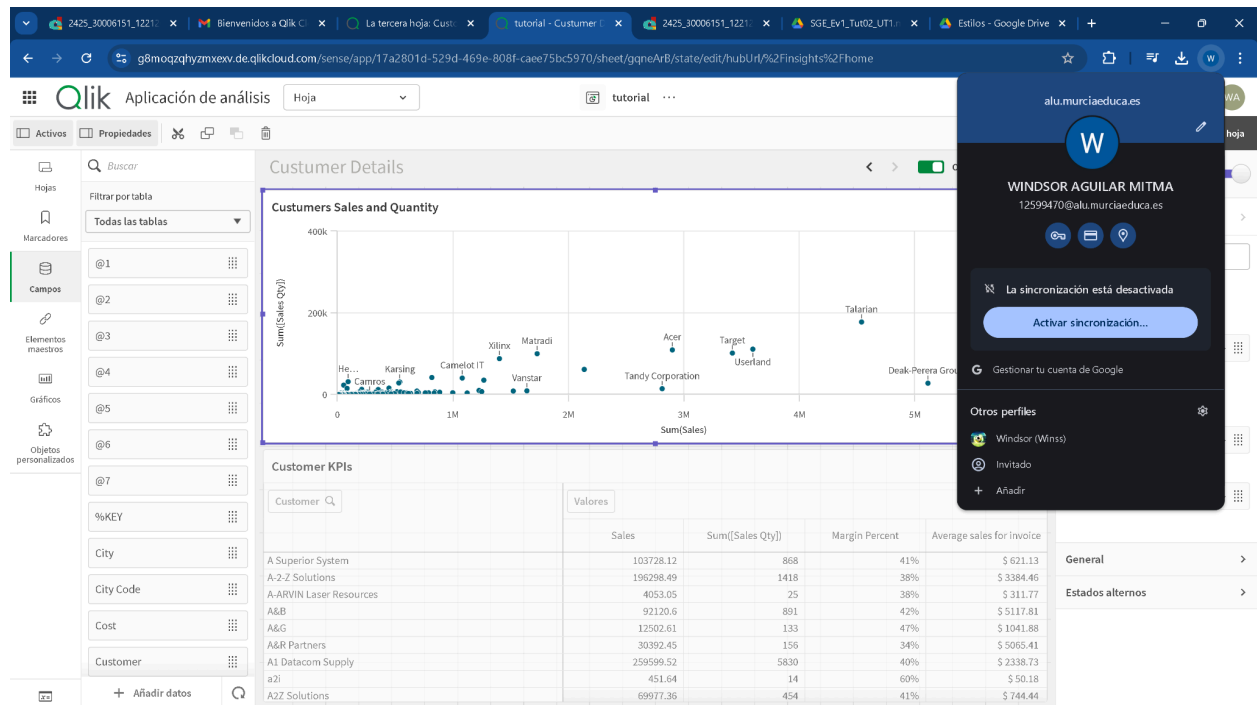
La segunda hoja: Product Details





Para el segundo gráfico añadimos como dimensiones “Product group” y “product type” y “Ventas” como medida, posteriormente elegimos el gráfico de árbol y lo titulamos: Product tree map.

La tercera hoja: Customer Details



La cuarta hoja: Customer Location

