

VIDEOTUTORÍA

Módulo 04: Lenguajes de Marcas y Sistemas de Gestión de Información

CFGS DAM/DAW

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL (ERP)

GESTIÓN EMPRESARIAL

ES LA ACTIVIDAD QUE MEDIANTE UN CONJUNTO DE INDIVIDUOS ESPECIALIZADOS PRETENDE CONSEGUIR MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA COMPETITIVIDAD

¿ A qué individuos nos referimos?

Gerentes
Consultores
Productores
Analistas



Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

CARACTERÍSTICAS de la gestión empresarial

- 1- Una empresa existirá siempre que **obtenga beneficio**
- 2- La empresa debe **realizar una buena gestión de los recursos** disponibles para ser competitiva
- 3- El objetivo principal de una empresa debe ser siempre **el cliente**



Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

INFORMÁTICA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMÁTICA

Es una ciencia que administra métodos, técnicas y procesos con el fin de almacenar, procesar y transmitir información y datos en formato digital



ACTIVIDADES EMPRESARIALES



La informática jugará un papel importante en ello!!

Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

Enterprise **R**esource **P**lanning

Planificación de **R**ecursos **E**mpresariales

(también se puede traducir como **Sistema** de Planificación de Recursos Empresariales)

Definición de ERP

(Sistema de Planificación de Recursos Empresariales)

¿Definición?

Definición de ERP

Es un sistema informático que gestiona y automatiza los procesos de una empresa (internos y externo). **Externo sería los clientes.**

Procesos en áreas como:

- Finanzas
- Comercial
- Logística
- Producción
- Contabilidad
- ...

¡¡ Importante !!

Se usa una **arquitectura modular**
Cada módulo se encarga de un área
y están relacionados. Por ejemplo,
ventas con clientes.

Comercial, producción, logística,
finanzas, stock,...

Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

C. R. M.



¿Qué significan esas siglas?

Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

Customer **R**elationship **M**anagement

Software para la Gestión de las Relaciones con el cliente

(también se puede traducir como **Software para la administración de la relación con los clientes**)

Definición de CRM

Sistema Informático de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes de una empresa

El CRM suele ir ligado a un ERP

¿ Qué 3 características tiene un sistema ERP-CRM ?



CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA ERP-CRM



Integración (tratan la mayoría de las áreas de una empresa)

Modularidad (las aplicaciones se organizan por módulos, cada módulo gestiona una determinada área)

Adaptabilidad/Parametrizable (el sistema se adapta a las necesidades concretas de la empresa)

Escalable(sistema con capacidad de crecer)

Tema 1 Identificación de sistemas ERP-CRM

¿Qué necesita gestionar un ERP para ser eficiente?

- Gestionar el comercio electrónico de la empresa
- Gestionar los diferentes clientes (CRM)
- Gestionar la cadena de suministro
- Gestionar las relaciones con proveedores
- Información sobre la Inteligencia de Negocio
- Información sobre la Base de conocimiento
- Gestionar las relaciones con los socios
- Información sobre el ciclo de vida de un producto



MÓDULOS DE UN ERP

- **Finanzas:** Base del ERP. Almacenamiento de cada transacción y su impacto administrativo. Facilita las auditoría.
- **Producción:** Núcleo que se encarga de los movimientos físicos de los artículos, planificación de los materiales, etc...
- **Inventario y Logística:** Stock, almacenes, flujos de entrada y salida, etc
- **Ventas y Marketing:** Interfaz de interacción con los clientes, trazabilidad de los pedidos, estrategias de ventas y rentabilidad, precios y promociones, etc...
- **Recursos Humanos:** Gestión de personal, nóminas, aplicación de normativas legales, repartición de beneficios, productividad, bonus e incentivos.



Otros MÓDULOS DE UN ERP en inglés

- ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)
- CRM (Customer Relationships Management – Gestión de Relaciones con Clientes)
- CM (Change Management – Gestión del Cambio)
- BA (Business Analytics – Analítica del Negocio)
- ETL (Extract, Transform and Load Data)
- SFA (Sales Force Automation System)
- BPM (Business Process Management)
- MRP (Material Resource Planning – Planificación de los Recursos Materiales)
- SRM (Supplier Relationship Manager – Gestión de las Relaciones con proveedores)
- KM (Knowledge Management)

**IMPORTANTE
ESTUDIARSE LOS
ACRÓNIMOS**

ERP

ERPs actuales



Ventajas y Desventajas de los ERP

Ventajas

- **Adaptación** a las necesidades del usuario
- **Actualización** de la información a tiempo real
- **Eliminación** de Datos Redundantes
- **Eficiencia** empresarial
- **Control** de la actividad empresarial

Desventajas

- Costoso tanto en tiempo como en dinero
- Es necesario tener nuevos aprendizajes
- Cambio estructura empresarial -> modificar ERP
- Dificultad de integración en algunos productos
- Ante posible fallo, volver atrás es costoso

Ejemplo Odoo (ERP con CRM integrado)

Posibles módulos que se pueden instalar

The image displays the Odoo ERP module selection interface, organized into several categories. Each module is represented by an icon, a name, and a status indicator (a green checkmark for installed/active modules and a radio button for available modules).

- VENTAS (Sales):**
 - CRM (checked)
 - Ventas (checked)
 - Facturación
 - Punto de venta
 - Firmar
 - Suscripciones
 - Rental
 - Field Service
- OPERACIONES (Operations):**
 - Contabilidad
 - Consolidation
 - Proyecto
 - Hojas de horas
 - Servicio de asistencia
 - Inventario (checked)
 - Compra (checked)
 - Documentos (checked)
- WEB:**
 - Web (checked)
 - Comercio electrónico
 - Blogs
 - Foro
 - eLearning
 - Chat en directo
- MARKETING:**
 - Marketing electrónico
 - SMS Marketing
 - Automatización de marketing
 - Eventos
 - Encuesta
 - Social Marketing (checked)
 - Citas
 - Listas de correo
- RECURSOS HUMANOS (Human Resources):**
 - Empleados (checked)
 - Contratación
 - Employee Referral
 - Permisos
 - Gastos (checked)
 - Planificación (checked)
 - Valoraciones
 - Flota
 - Approvals
 - Almuerzo