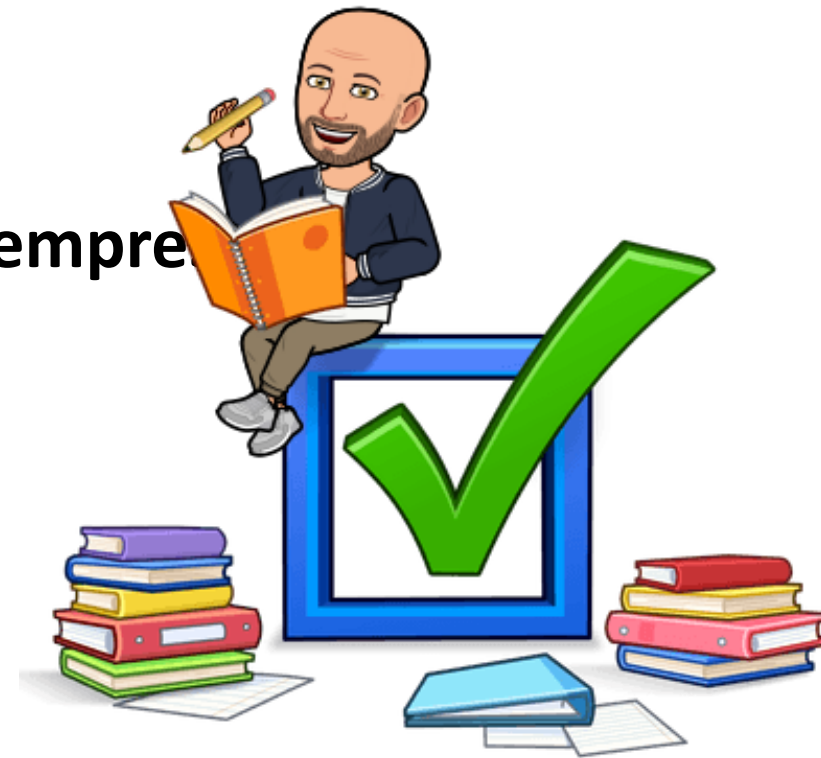


RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Conceptos vistos en la sesión anterior

- ¿Qué es la gestión empresarial?
- Características principales de la gestión empresarial
- Definición de ERP y CRM
- Concepto ERP y los ERP actuales



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

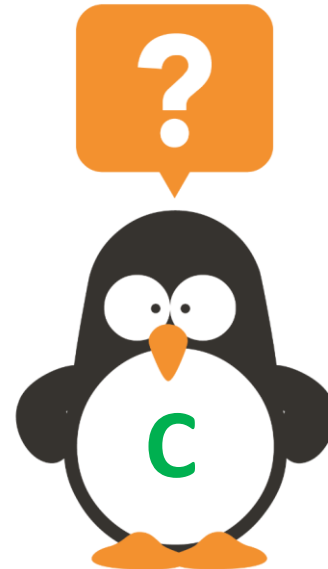
- **Que característica se corresponde a la gestión empresarial**
 - A) La gestiona un sistema informático llamado EMI
 - B) El objetivo es pagar menos al prove
 - C) Sin beneficios las empresas se man
 - D) Hacer una buena gestión de recurs



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

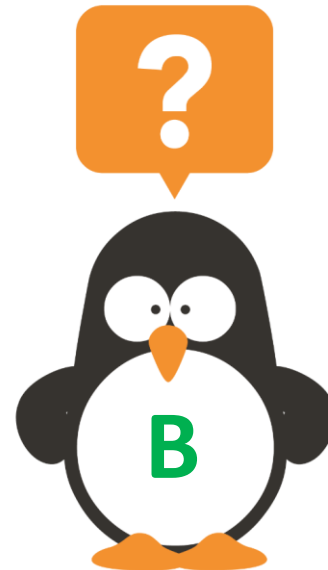
- **Que características tiene un ERP**
 - A) Modularidad, Escalabilidad, Oportunidad
 - B) Simplicidad, Integración, Rigidez
 - C) Integración, Modularidad, Adaptab
 - D) Ninguna es correcta



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

- Existen un gran número de soluciones ERP en el mercado, cual de estos **NO** es un ERP
 - A) SAP
 - B) MySQL
 - C) OpenERP (Odoo)
 - D) ORACLE



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

- **La informática en la gestión empresarial nos ayuda a:**
 - A) Tener un tratamiento automático de la información
 - B) Rapidez de acceso a la información
 - C) Facilidad de uso
 - D) Todas son correctas



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto ERP y los ERP actuales

- **¿Factores para elegir el software ERP?**
 - Ofrecer soporte a **TODAS** las **ÁREAS** de la empresa
 - Tener un **uso fácil y rápido**
 - **Estándares típicos** y establecidos
 - **Periodo de migración** y adaptación **sencillo y rápido**
 - **Proporcionar informe y análisis**



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto ERP y los ERP actuales

- **¿Otros factores a tener en cuenta?**
 - **Factores técnicos**
 - Que permita utilizar el hardware y software que tiene la empresa
 - Que esté soportado por un sistema operativo
 - Albergar las bases de datos necesarias de la empresa
 - Que sea un software experimentado (no versiones de prueba) y fácil de implantar
 - El método y tiempo que se necesitan en la formación del personal de la empresa
 - **Otros factores importantes**
 - El método y tiempo que se necesitan en la formación del personal de la empresa
 - El tipo de garantía que ofrece el software
 - Los servicios de soporte que ofrece el ERP-CRM

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

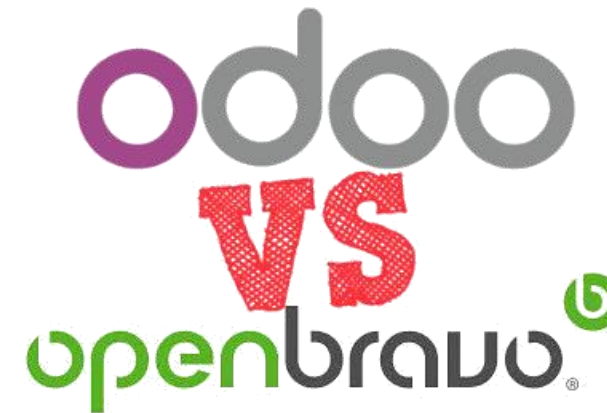
Concepto ERP y los ERP actuales

ANÁLISIS ERP SOFTWARE-GESTION.COM	myGESTIÓN	Microsoft Dynamics 365 Business Central	SAP Business One	Sage 200cloud	DistritoK
Modalidad	SaaS	SaaS	SaaS y On-Premise	SaaS	On-Premise
Coste	Desde 15 euros/mes	Desde 300 euros/mes	Desde 2.700€ licencia	Desde 200 euros/mes	Desde 900€ licencia
Instalación e implementación del software	1-2 semanas Incluido en la cuota	2-3 meses 12.000€	3-6 meses 10.000-35.000€	1-3 meses 2.500-4.000€	1-3 meses Incluido en precio de licencias
Mantenimiento	Incluido en la cuota	Incluido en la cuota	15% sobre licencias	10-15% sobre licencias	20% sobre licencias
Asistencia Técnica	Incluido en la cuota	Coste adicional	Primer año gratis	Limitado	Incluido en mantenimiento
Aplicación móvil	Sí	Sí	Sí	No	Sí (coste adicional)
Cloud/On premise	Cloud	Cloud	Ambos	Ambos	On premise
Backup	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
SAT	Sí	A través de Partner.	A través de Partner	A través de Partner	Sí
Integración eCommerce	PrestaShop +WooCommerce y cualquier de API: desde 15€	Varias plataformas (coste adicional)	Varias plataformas: desde 150€	Solo PrestaShop Desde 1.500 €	Solo Prestashop (coste adicional)
TPV Mostrador	Sí	A través de Partner	Sí	Sí (desde 100 euros)	Sí (desde 500 euros)
Fabricación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Trazabilidad	Sí	Sí (coste adicional)	Sí	Sí	Sí
API	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Capacitación (cursos de formación)	Curso GRATIS online jueves. Formaciones personalizadas en packs de 5h.	Incluye horas y se pueden contratar más adicionalmente	A presupuestar	A presupuestar	Incluye horas y se pueden contratar más adicionalmente

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto ERP y los ERP actuales

	openbravo®	OpenERP
TECNOLOGÍA	Java and Javascript SQL and PL/SQL XML XHTML	Python SQL and PL/SQL XML
ARQUITECTURA	WAD Application MDD Dictionary MVC	MVC PostgreSQL database server Application server Open Object client-web
LICENCIA	Mozilla con cláusulas	GPL
CLIENTE	Solo Web	Web y aplicación Desktop
RENDIMIENTO	Menor	Mayor
PERSONALIZACIÓN	Complicada	Sencilla



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto ERP y los ERP actuales

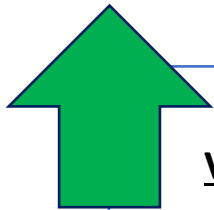


	Odoo	SAP
Eficiencia de costo	En comparación con SAP, Odoo es rentable. Sin tarifas de licencia para la Comunidad Odoo.	La implementación y mantenimiento de SAP es más costoso.
Funcionalidades	Arquitectura modular Cada módulo es autosuficiente e inteligente para realizar funciones individuales.	SAP está diseñado para adaptarse a la empresa, por lo tanto, requiere más flujos de trabajo para personalizarse.
Licencia	No se requieren tarifas de licencia para Odoo Community.	SAP es un software con licencia.
Fácil de usar	Fácil acceso y navegación incluso a procesos complejos.	Interfaz de usuario complicada que causa mucha complejidad para realizar acciones.
Costo total	El costo total de propiedad es bajo ya que el costo de adquisición e implementación es muy bajo en Odoo.	El costo total de propiedad es alto ya que la adquisición, la implementación y el desarrollo son muy altos en SAP.
Seguridad	Altamente asegurado. Desarrollado con la última tecnología.	Baja seguridad ya que SAP tiene acceso remoto en todo su entorno.
Apoyo	Amplia gama de soporte en todo el mundo. Una gran comunidad de desarrolladores de Odoo está trabajando constantemente en la aplicación.	Solo los profesionales capacitados de SAP pueden brindar asistencia en caso de problemas.

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto ERP y los ERP actuales

- **Ventajas y desventajas de los sistemas ERP**

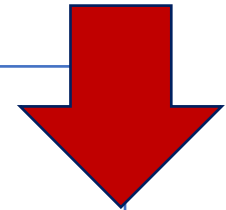


VENTAJAS

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

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



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de CRM y los CRM actuales.

- **CRM (Customer Relationship Management):** *(Gestión de las Relaciones con el Cliente)*
 - **Definición de CRM**
 - Sistema Informático de **apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes** de una empresa (Suele ir en un ERP)
 - **Características**
 - **Analítica de datos de tus clientes**
 - **Identificar nuevas oportunidades** de negocio.



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de CRM y los CRM actuales.

- El cliente es la parte central del CRM
- Todos los procesos van a ir destinados a que se consiga mejorar la relación cliente-empresa
- Los sistemas CRM incorporan los mecanismos necesarios para establecer relaciones que sean duraderas, y, a su vez, satisfactorias con los distintos clientes.
- En este proceso intervienen distintos departamentos de la empresa como:
 - Ventas
 - Marketing
 - Soporte al cliente
 - Pedidos



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de CRM y los CRM actuales.

- Los CRM buscan que el **cliente mejore su relación con la empresa**, que sea satisfactoria y duradera y para eso tenemos **dos partes diferenciadas**:

Lógica operacional

- Automatizar ventas, productos y clientes
- Automatizar marketing para las campañas
- Gestionar el soporte en la empresa
- Gestionar el servicio de atención al cliente
- Organizar el Call center
- Métricas para determinar como va el negocio

Lógica analítica

- Analizar la información existente para el posterior campaña de marketing
- Indicadores que muestran el estado de la empresa
- Modificación de estrategias

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de CRM y los CRM actuales.

- **Es posible dividir los CRM actuales en dos categorías:**

- **Integrados** en un sistema ERP
 - Mismo propietarios que los ERP
 - Ejemplo: CRM de SAP, CRM de Oracle, CRM de Microsoft
- **Exclusivos**, no pertenecen a ningún ERP
 - Ya tienen poco uso
 - Ejemplo: **OpenSource** o **sugarCRM**



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de data warehouse y fases en su implementación

- **¿Qué es un data warehouse?** *(Almacén de datos)*
 - Es un **ALMACEN** que recopila **TODA** la información de la empresa
 - **AYUDA** a la **TOMA** de **DECISIONES**
 - Se usa una **BASE DE DATOS ESPECIAL** para proporcionar **ANALISIS**



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de data warehouse y fases en su implementación

- **Funciones de un data warehouse**

- Pretende integrar y depurar información de una o más fuentes distintas, para luego procesarla
 - **Integra** datos de bases de datos distribuidas junto con un análisis comprensivo del almacén de datos
 - **Separa** datos de operaciones cotidianas, para la publicación y ayuda a la toma de decisiones

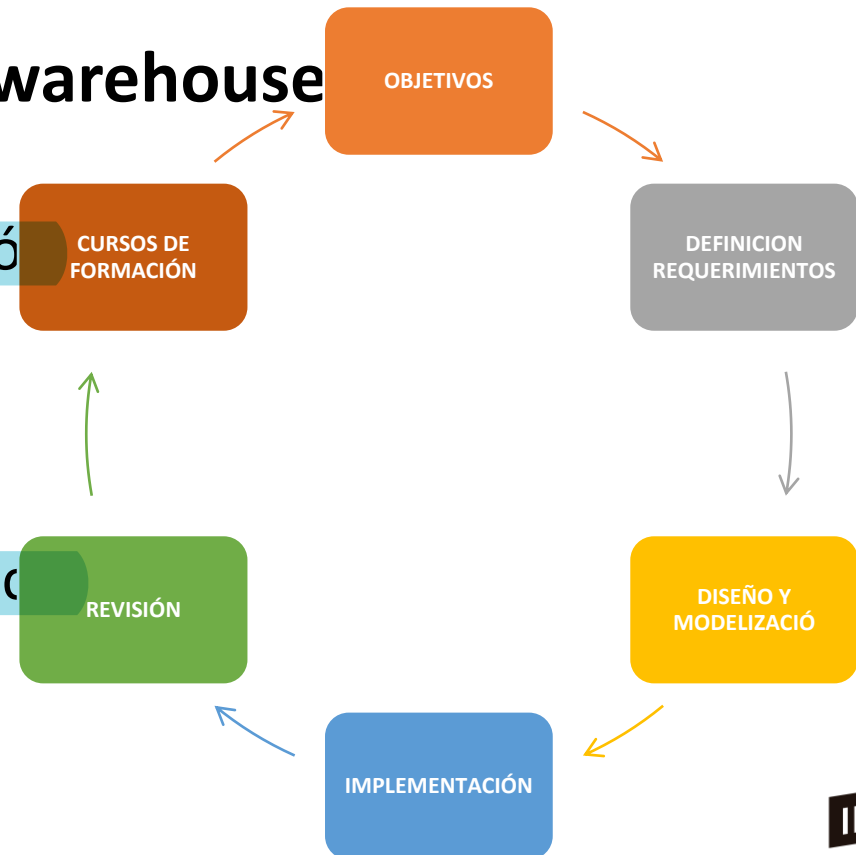


SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Concepto de data warehouse y fases en su implementación

- **Fases en la implantación de una Data warehouse**

- Definición de los objetivos
- Definición de requerimientos de información
- Diseño y modelización
- Implementación
- Revisión
- Diseño de la estructura de cursos de formación



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

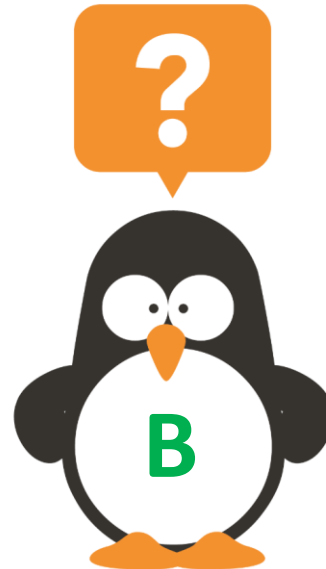
- **Una ventaja de los ERP que permiten actualización de datos en tiempo real**
 - A) Verdadero
 - B) Falso



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

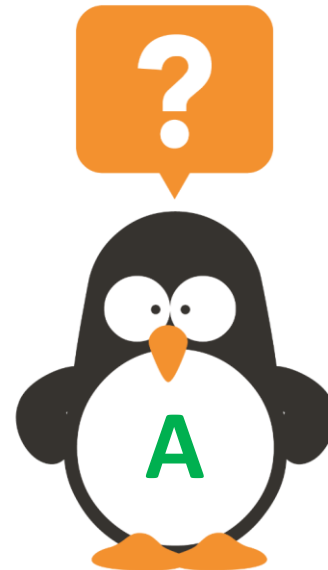
- **Los recursos humanos de la empresa se gestiona mediante un CRM**
 - A) Verdadero
 - B) Falso



RESUMEN SESIÓN ANTERIOR

Pregunta

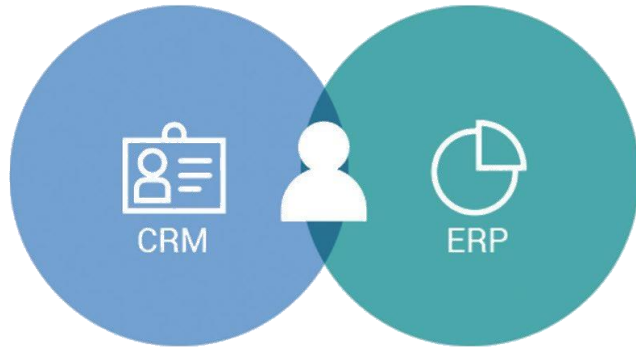
- **El primer paso para la implantación de un data warehouse es definir los objetivos**
 - A) Verdadero
 - B) Falso





¿DUDAS?





UF1. SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

TEMA 1. IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

Módulo MP10. Sistemas de gestión empresarial

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- **Características y ventajas de Data Warehouse**

- Entendemos que es un almacén electrónico donde generalmente una empresa u organización mantiene una gran cantidad de información.
- Surgen por la necesidad de que el principal inconveniente de ERP o CRM es el tiempo de respuesta de las transacciones ejecutadas, ya que la información está repartida en diferentes módulos. Esto dificulta el proceso del análisis de la información, así como los reportes.
- Ventajas de los data warehouse
 - Organización a la hora de almacenar la información.
 - Organización la información de una forma homogénea y fiable
 - Pueden realizar un análisis multidimensional para ver, desde distintos puntos de vista, todas las dimensiones del negocio

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

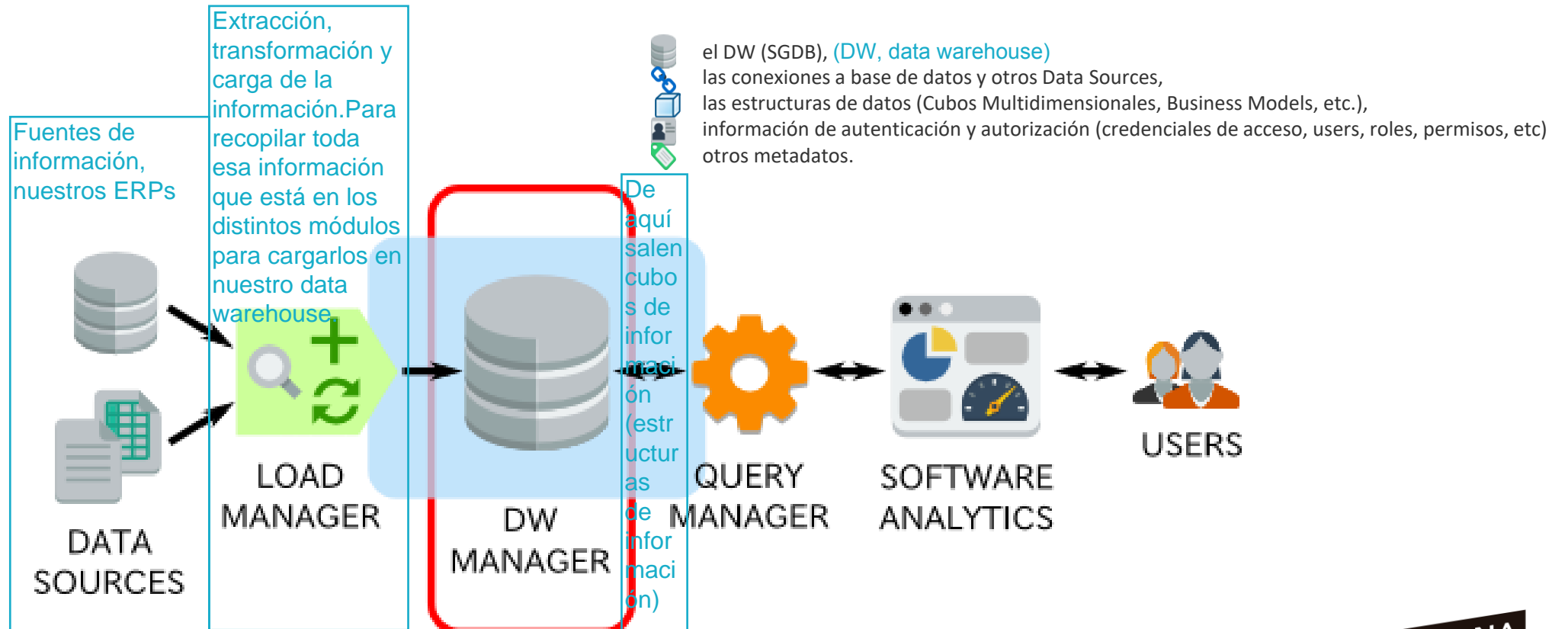
Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- Para Qué Sirve una Data Warehouse
 - Para tener un mayor conocimiento del negocio
 - Para tomar mejores decisiones y en un tiempo menor
 - Para mejorar y ser más efectivos.
 - Para no perder distancia con la competencia.
 - En definitiva para aumentar los ingresos.



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Estructura de un data warehouse



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- **Componentes que se deben tener en cuenta para proyecto de Data Warehouse**
 - A la hora de construir una Data Warehouse es preciso contar con las herramientas que respondan a las necesidades planteadas y detectadas en el sistema.
 - **Hardware:**
 - Los datos de un data warehouse deben almacenarse de forma segura, fiable, fácil de recuperar y fácil de administrar. Se precisa de máquinas potentes y de una estructura escalable para poder crecer. Ya que tenemos gran cantidad de información almacenada.
 - **Software:**
 - Importancia de elegir bien el Sistema de Gestión de Base de Datos
 - Ha de poder sacar el mayor provecho a la información contenida en las tablas.

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- **¿Qué es un SGBD?**

- Es un conjunto de programas que permiten administrar y gestionar la información que contiene una base de datos. Hacen posible administrar todo acceso a la base de datos ya que tienen el objetivo de servir de interfaz entre ésta, el usuario y las aplicaciones.
- El SGBD utiliza bases de datos relacionales o **multidimensionales**, para permitir a las tablas estar relacionadas entre sí, y, por tanto, poder sacar mayor provecho a la información contenida en ellas.



SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- **Concepto de Base de datos multidimensional**

- Es un tipo de base de datos que se ha optimizado para data warehouse y aplicaciones de **procesamiento analítico en línea (OLAP)**
- Se basan en la creación de aplicaciones OLAP y pueden verse como bases de datos contenidos en una sola tabla. Parecidas a un cubo.
- Mayor versatilidad que las bases de datos relacionales a la hora de realizar consultas
- Pueden ejecutar consultas más complejas con mayor cantidad de información

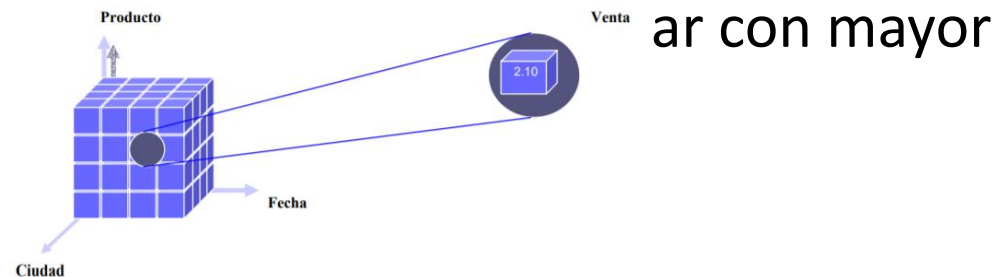


Figura 2.2: Esquema multidimensional de bases de datos

SISTEMAS ERP-CRM. IMPLANTACIÓN

Sistemas gestores de bases de datos (SGBD)

- **Extracción y manipulación de datos**
 - Necesitamos herramientas que permiten controlar y automatizar todas las necesidades de los Data Warehouse, las cuales deben proporcionar las siguientes funciones:
 - Control en el tiempo de respuesta.
 - Acceso a diferentes tecnologías, tanto a nivel de hardware como de software.
 - Gestión integrada de la extracción, transformación y carga del Data Warehouse.
 - Manejo de excepciones y archivos logs.