



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Sistema de Enseñanza Abierta

Región Poza Rica-Tuxpan

EE: *Soluciones Tecnológicas Aplicables a las Organizaciones*

Tema: Sistemas Integrales de Gestión Empresarial

EPR

CRM

SCM

Poza Rica de Hidalgo, Veracruz.

Noviembre de 2015.

Sistemas Integrales de Gestión Empresarial

Según el Mtro. Pereyra Santos, es un conjunto de aplicaciones informáticas que cubren casi todas las necesidades operativas de una empresa en todas las áreas de su actividad.

Un paquete de gestión es integrado si está formado por módulos que se pueden incorporar en diferentes momentos a la organización, y que cuando se añadan permitirán que la información fluya de unos a otros automáticamente y sin duplicidades de la misma.

Sistemas Integrales de Gestión Empresarial



Sistemas ERP



Planificación de Recursos Empresariales.

Son sistemas de información que integran aplicaciones informáticas para gestionar todos los departamentos y funciones de una empresa, tales como: producción, ventas, compras, logística, contabilidad, inventarios y almacenes, pedidos, nóminas, etc.

Sistemas ERP- Características

Integrales: Porque permiten controlar los diferentes procesos de la compañía entendiendo que todos los departamentos de una empresa se relacionan entre sí.

Modulares: Es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos.

Adaptables: Los ERP están creados para adaptarse a las necesidades de cada empresa. Esto se logra por medio de la configuración o parametrización de los procesos de acuerdo con las salidas que se necesiten de cada uno.

Implantación de ERP

La implementación del ERP se divide en varias fases cada una con competencias específicas:

Estudio previo: Formalización de las normas de gestión.

Desarrollos/configuración, redacción del plan de parametrizaciones.

Preparación y realización de pruebas.

Capacitación de los usuarios y apoyo hacia la transición.

Transferencia desde el sistema antiguo al nuevo, control de la recuperación correcta de datos.

Costes a considerar en una implantación

_Costes Externos:

- Infraestructura Técnica (Hardware, red, comunicaciones)
- Software (licencias, módulos add-on, actualizaciones)
- Servicios de consultoría, desarrollo, implantación y mantenimiento.

Costes Internos:

- Dedicación necesaria por parte de los recursos de la organización.
- Costes asociados a la aparición del ERP en la organización.

Niveles de ERP

Nivel I

orientados a la “gran empresa” o corporaciones multinacionales. Una empresa con ingresos superiores a los USD 200 millones, con 100 o más usuarios, en este nivel figuran:

- **SAP**
- **Oracle (e-business Suite, JDE, Pepople Soft)**

Nivel II

Los clientes del Nivel II son compañías con facturación entre los USD 20 millones a USD 200 millones, con más de 50 usuarios, en este nivel, los especialistas ubican a:

- **CDC Software**
- **Epicor**
- **IFS**
- **Infor**
- **Microsoft Dynamics (AX, NAV)**
- **QAD**

Niveles de ERP

Nivel III

Estos paquetes están diseñados para ser implementado como modificaciones para empresas con un sitio único y menos de \$ 40 millones de dólares de facturación, con 5 a 30 usuarios, forman parte del nivel 3 los siguientes paquetes:

- **Netsuite**
- **Sage Software**
- **Microsoft Dynamics GP**
- **Syspro**
- **Exact**

Sistemas ERP

▶ Ventajas

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a información confiable, precisa y oportuna.
- La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- Reducción de tiempos y de los costes de los procesos

▶ Desventajas

- La instalación del sistema ERP es muy costosa
- El éxito depende en las habilidades y la experiencia de los participantes
- La resistencia en compartir la información interna entre departamentos
- Los sistemas pueden ser difíciles de usarse.
- Los cambios de personal dentro de las empresas
- Problemas de compatibilidad con otros sistemas

Sistemas CRM



Gestión de Relaciones Personales, de manera literal sería, la administración de la relación comercial con los clientes de una empresa.

Combina los procesos de negocios, las personas y la tecnología para lograr un único objetivo: conseguir y mantener clientes. Es muy difícil manejar un negocio exitoso sin un foco fuerte en CRM, es como añadir elementos de redes sociales y convertirse en una empresa social para conectarse con los clientes de nuevas maneras.

Sistemas CRM

La información que alimenta principalmente estas bases de datos informáticas en las cuales se almacenan infinidad de variables que definen el perfil de cada usuario, como pueden ser que disfruta en su tiempo libre, que tipo de comida le gusta, donde vive, etc.

Toda esta información es almacenada en bases de datos que son analizadas por el propiamente dicho Software CRM, que puede encontrar grupos con preferencias similares, definir perfiles, administrar un historial de compras, satisfacción con los productos, etc.

Sistemas CRM- Características

- ✓ Permite almacenar información de todos y cada uno de los contactos con nuestros Clientes y con su entorno.
- ✓ Es un gran repositorio que nos abastece con los detalles de nuestros clientes,
- ✓ también almacena consejos o pautas sobre futuros contactos con los mismos.



Sistemas CRM

▶ Ventajas

- Recopilar mayor cantidad de información sobre sus clientes.
- Permiten el acceso a información confiable, precisa y oportuna a todos sus operadores.

▶ Desventajas

- El alto costo de estos productos comerciales, licencias adicionales como un sistema operativo y más aún el alto costo de la su implantación y puesta en marcha.

Sistema SCM



Sistema de Gestión de la Cadena de Suministro

Es un sistema sistemas engloban aquellas actividades relacionadas con el movimiento de bienes, desde su origen (proveedor) hasta el consumidor final (cliente). Estos incluyen la logística y servicio al cliente: compras, aprovisionamiento, producción, almacenamiento, preparación, distribución y postventa.

Sistema SCM

El objetivo más importante del SCM es entregar al cliente final el producto apropiado, al precio requerido, y con el menor costo posible.

La correcta administración de la cadena de suministro debe considerar todos los acontecimientos y factores posibles que puedan causar una interrupción.



La administración de la cadena de suministro debe tratar los siguientes problemas:

Configuración de una red de distribución: número y localización de proveedores, instalaciones de producción, centros de distribución, almacenes y clientes.

Estrategia de la distribución: centralizado contra descentralizado, envío directo, muelle cruzado, tire o empuje de las estrategias, logística de terceros.

Información: integra los sistemas y los procesos a través de la cadena de suministros para compartir la información valiosa, incluyendo señales de demanda, pronósticos, inventario y transporte.

Gerencia de inventario: cantidad y localización del inventario incluyendo las materias primas, productos en proceso y mercancías acabadas.

Sistemas SCM

▶ Ventajas

- Tener una visión más amplia del funcionamiento de su negocio.
- Mejorar la asignación de recursos y mejorar el servicio al cliente.
-
- Ir a la par de la globalización de mercados y producción y la evolución tecnológica.

▶ Desventajas

- La competencia
- El costo de estos sistemas