

Tema 1: Herramientas informáticas de gestión empresarial

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – alberto.luengo@tegnix.com

Licenza Recoñecemento-Compartir baixo a mesma licenza. 3.0 España de Creative Commons



¿Quiénes somos?



C.T.I. TEGNIX

Consultoría de Integración

Administración de Sistemas

Formación / Capacitación



¿Quién soy?

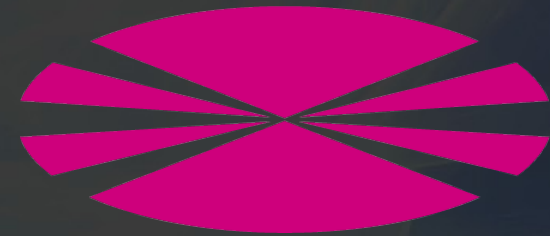


Alberto Luengo Cabanillas

Técnico especialista en Auditoría y
Peritaje Informático por la UCAV (2011)

- Ingeniero Informático por la UDC (2010)

- Ingeniero Técnico en Informática de
Gestión por la UDC (2007)



Índice Tema 1



- 1) Introducción a la informática de gestión.
- 2) ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?.
- 3) ¿Por qué tengo que dejar de utilizar Excel?.

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – alberto.luengo@tegnix.com

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



Punto 1: Introducción a la informática de gestión

Una definición...



"Disciplina que estudia el tratamiento racional y lógico de la información por medios automatizados, para de forma rápida y fiable, potenciar los sistemas de información, imprescindibles para una correcta toma de decisiones".

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

Objetivos



Problemas a abordar: los problemas asociados a todos los procesos organizacionales de una empresa.

Retos a superar: determinar y evaluar soluciones efectivas a los problemas de los procesos organizacionales con una combinación de componentes humanos y de TIC (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) pudiendo aportarse soluciones 100% basadas en componentes humanos o 100% en componentes TIC.

Términos anglosajones similares: Information Technology Management, Information Systems Management, Business Information Systems/Technology Management.

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

Punto de partida y necesidad a cubrir



Las tendencias comerciales actuales y futuras obligan a las compañías a ser cada vez más **competitivas**. Para ser competitiva es necesario que una compañía tenga optimizado e integrado sus flujos internos de información y sus relaciones comerciales externas, y así conseguir objetivos básicos como son las mejoras de la productividad, la calidad, el servicio al cliente y la reducción de costos.

Es por esta razón que se busca poseer un sistema que cubra **todas** las necesidades del negocio, desde el control de las operaciones financieras y generación de informes, manejo de relaciones y ventas con los clientes, etc

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

¿Qué es un sistema de Business Intelligence? (I)



Software o aplicativo que tiene como finalidad transformar los datos de una compañía en información y conocimiento para obtener una ventaja competitiva

Permiten reunir, depurar y transformar los datos obtenidos de operaciones diarias como pedidos, albaranes, facturas, movimientos contables, nóminas... en información estructurada lista para su explotación directa mediante análisis y conversión en conocimiento que sirva para el soporte a la toma de decisiones de negocio.

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

¿Qué es un sistema de Business Intelligence? (II)



Permite adaptar la frecuencia y el formato de la información al gusto de nuestras necesidades.

Debe adaptarse a las necesidades de un director de almacén, a un director comercial o a un director general proveyendo indicadores de utilidad para cada uno de ellos.

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

¿Qué es un sistema de Business Intelligence? (III)



Los **beneficios** que aporta son:

- la integración de distintas fuentes de información,
- el manejo a nivel de usuario,
- reducción de la dependencia del departamento de sistemas,
- reducción del tiempo para preparación y aumento del tiempo para el análisis,
- disponibilidad de la información en el momento que se necesita,
- aumento de criterios y medidas de análisis.

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

¿Qué es un sistema de Business Intelligence? (y IV)



De acuerdo a su nivel de complejidad se pueden clasificar las soluciones de Business Intelligence en:

Informes

- Informes predefinidos

- Informes a la medida

- Consultas (Query) / Cubos OLAP (On-Line Analytic Processing).

- Alertas

Análisis

- Análisis estadístico

- Pronósticos (Forecasting)

- Modelado predictivo o Minería de datos (Data Mining)

- Optimización

- Minería de Procesos

Punto 1: Introducción a la informática de gestión

El esquema de lo que se pretende conseguir



Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – alberto.luengo@tegnix.com

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Definición e introducción a los E.R.P.

E.R.P. (*Enterprise Resource Planning*)

Sistemas de planificación de recursos empresariales.

Están concebidos como programas que se adecúan a cada departamento de la empresa (finanzas, recursos humanos, almacenes, ventas, compras, etc).

Combinan la funcionalidad de los distintos programas de gestión en uno solo, basándose en una única base de datos.

Esto permite garantizar la **integridad** y **disponibilidad** inmediata de los datos a los que accede cada departamento, así como una mejora sustancial en el análisis de datos.

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Aplicaciones informáticas ERP

Según la licencia que posean, tenemos actualmente en el mercado muchas aplicaciones disponibles:

Soluciones privadas/propietarias:

- Se paga por su descarga, implantación, ampliación de funcionalidad y mantenimiento.
- Se suelen establecer tramos de precio en función del número de usuarios.
- Más destacadas: *SAP R/3*, *Sage Murano* y *Microsoft Dynamics NAV*.

Soluciones de código abierto (*open-source*):

- No es lo mismo que soluciones “gratuitas”. Pueden tener versiones de pago.
- Se paga por consultoría, configuración y personalización de la misma
- Más destacadas: *OpenERP*, *OpenBravo* y *Tryton*.

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Características a valorar a la hora de elegir un ERP (I)

Licencia

La licencia por la cual se rige la distribución de cada ERP puede determinar su funcionalidad, así como sus posibilidades de modificación y adaptación al caso concreto de la implantación.

Sistema Operativo

Dado el gran número de empresas que confían hoy en día en el software libre, muchos servidores corren bajo Linux y se valorara positivamente que exista una versión del ERP para trabajar sobre el mismo.

Backend (Base de datos)

Al igual que en el caso del sistema operativo, se valorará positivamente que puedan utilizarse sistemas gestores de bases de datos *open source* (como por ejemplo *PostgreSQL*).

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Características a valorar a la hora de elegir un ERP (II)

Modularidad

Entendiendo la modularidad de una aplicación como su capacidad para ser vista y entendida como la unión de varias partes que interactúan entre sí y que trabajan conjuntamente para alcanzar un objetivo común, resulta interesante que el ERP posea una arquitectura modular donde se gestionen los módulos de forma apropiada.

Interfaz de usuario

Es importante separar aquellos ERP que se ejecutan a través de un entorno web (haciendo uso del navegador) y aquellos que se emplean ejecutando una aplicación de escritorio y que requieren una instalación previa de la misma en el sistema operativo.

Requisitos de instalación

Se evaluará si el número de requerimientos previos a la instalación del ERP es o no aceptable y que no suponga una barrera para el gestor que se encarga de instalar el ERP.

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Características a valorar a la hora de elegir un ERP (y III)

Extensibilidad

Personalización

Gestión de usuarios

Lenguaje de programación

Actualizaciones

Mercado español y empresas implantadoras

Internacionalización

Interconexión con herramientas ofimáticas y resto de programas

Versión de pago

...

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



¿Qué funcionalidades le debemos de pedir a un ERP?

Gestión de almacenes

Gestión de contabilidad

Gestión de facturación

Gestión de producción

Gestión de proyectos

Gestión de clientes (CRM)

Gestión de RRHH

Generación y personalización de informes

...

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Inconvenientes de implantar un ERP

- Cuando una empresa supone la implementación de un sistema de esta naturaleza, nuevos problemas pueden aparecer, como por ejemplo:
 - Costes elevados
 - Proceso de implantación lento
 - Posibilidad de resultados no esperados
 - Retorno de la inversión (*ROI*) muy dilatado en el tiempo

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Definición y antecedentes de los CRM (I)

C.R.M. (*Customer Relationship Management*)

Traducción: 'Gestión de Relación con los clientes'.

También es una estrategia para identificar, atraer y retener a los clientes con unos procesos eficaces que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y conocer las necesidades potenciales de los mismos.

El centro neurálgico de la filosofía CRM es el cliente, y por ello las áreas de una empresa más susceptibles de poner en marcha esta estrategia son los departamentos comerciales, de marketing y atención al cliente, extendiéndose posteriormente al resto de departamentos. Con todo ello, lo que se intenta es fidelizar y fortalecer las relaciones con sus clientes al cliente.

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Definición y antecedentes de los CRM (y II)

De hecho el CRM no es un concepto nuevo, desde hace mucho tiempo ha habido muchas técnicas para abordar el tema del servicio al cliente o el marketing.

A diferencia de hace unos años en que el producto era la preocupación principal de las empresas para competir en los mercados, en la actualidad los sistemas de producción están muy desarrollados y por tanto los costes son muy ajustados.

El campo de batalla ahora está en el cliente. Fidelizarlo y mantenerlo es primordial para el buen desarrollo del negocio y de ahí que el concepto CRM y toda su filosofía se esté aplicando en las empresas y esté en mente de todo empresario.

La tendencia actual es el ***Social CRM*** en el que se suman las redes sociales como un factor más a la ecuación del trato con el cliente.

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?

Aplicaciones informáticas CRM



Al igual que en el caso de los ERP, podemos categorizar las soluciones informáticas CRM en base a su licencia:

Soluciones privadas/propietarias:

Más destacadas: *Salesforce, Microsoft Dynamics CRM.*

Soluciones de código abierto (*open-source*):

Más destacadas: *SugarCRM Community Edition, vTiger.*

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Ventajas de la implantación de un CRM

Las principales ventajas de la implantación de una herramienta CRM son:

- Maximizar la información del cliente
- Identificar nuevas oportunidades de negocio
- Mejora del servicio al cliente
- Procesos optimizados y personalizados
- Mejora de ofertas y reducción de costes
- Identificar los clientes potenciales que mayor beneficio generen para la empresa
- Fidelizar al cliente
- Incrementar las ventas tanto por incremento de ventas a clientes actuales como por ventas cruzadas

Punto 2: ¿Qué es un ERP?, ¿y un CRM?



Desventajas de la implantación de un CRM

Las pequeñas empresas tienen la ventaja de contar con menos clientes y menos personal lo que le facilita el manejo de la información y hace difícil la aparición de problemas para compartirla.

El hecho de manejar un bajo caudal de información también reduce los costes ya que muchas veces no es necesario adquirir un software especial para hacerlo sino que se puede llevar manualmente o en programas simples como *Microsoft Access* o *Microsoft Excel*.

Un problema que se puede presentar algunas veces en las empresas de menor tamaño es la **falta de formalización de los procedimientos** y la falta de interés de los empleados por interiorizarse en la importancia que tienen estos y en la filosofía de trabajo de la empresa.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar de utilizar Excel?

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – alberto.luengo@tegnix.com

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

Situación actual en la que nos encontramos



Partamos de la base de que *Microsoft Excel* (y en menor medida sus alternativas de código abierto *LibreOffice Calc* y *OpenOffice Calc*) **es el CRM más utilizado del mundo.**

Esto es debido a que es sencillo de utilizar y mantener, tiene una gran base de usuarios y es flexible a la hora de explotar la información.

Entonces, ¿por qué dejar de usarlo?

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (I)



1. Seguridad: evita los errores indeseados

¿Cuántas veces has adjuntado el Excel equivocado en un correo electrónico? ¿O has mandado el correo a la persona equivocada? ¿O el ordenador donde estaba el Excel ha pasado a mejor vida?

Compáralo con un sistema donde cada usuario entra con su propio usuario y contraseña, donde los datos están cifrados y donde se hacen copias de seguridad diarias.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (II)



2. Usabilidad: olvida los informes que necesitan la barra de scroll

Si bien Excel soporta gráficos y algunas funcionalidades que permiten cierta interacción por parte del usuario, no es el sistema más adecuado para presentar los datos de un modo resumido, visual e interactivo, apto para una toma de decisiones eficaz y amigable.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (III)



3. Accesibilidad: la información aquí y ahora

Excel no es un sistema pensado para ser accedido en cualquier lugar y momento y menos desde un smartphone o tableta. Un sistema ERP sí debe estar diseñado para que puedas consultar el estado de tu organización mediante un dispositivo móvil.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (IV)



4. Eficiencia: deja de consolidar ficheros Excel

Si la solución no es Excel, tampoco lo es el ir consolidando ficheros Excel que nuestro equipo va generando...Un sistema de *BI* centraliza la información con los datos que generan tus aplicaciones de gestión (ERP, CRM) y la hace accesible a toda la organización.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (V)



5. Compartición de la información: accede y comparte de un modo seguro

Excel no es un sistema pensado para ser accedido por múltiples usuarios a la vez, con distintos perfiles que determinen que pueden hacer y que no. Un sistema de BI permite gestionar usuarios de distintos perfiles, de un modo eficiente y seguro.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (VI)



6. Facilidad de uso: para el usuario final, no sólo para la gente de TI

Una de las razones del uso de Excel como sistema de BI es que muchos usuarios están acostumbrados a él. Por otra parte, muchas soluciones de BI no son precisamente sencillas para el usuario, de modo que la solución de BI que se escoja debe cumplir que esté pensada no para el departamento de TI, sino para el usuario de ventas, de operaciones o de gestión de clientes, porque al fin y al cabo son los que deben tomar las decisiones.

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

7 razones por las que dejar de utilizar Excel (y VII)



7. El coste: ¿seguro que Excel es más barato?

Se puede argumentar que Excel no nos cuesta nada, porque lo tenemos como parte de *Microsoft Office*, pero ¿cuánto cuesta en tiempo y dinero a nuestra organización las limitaciones anteriores del Excel?.

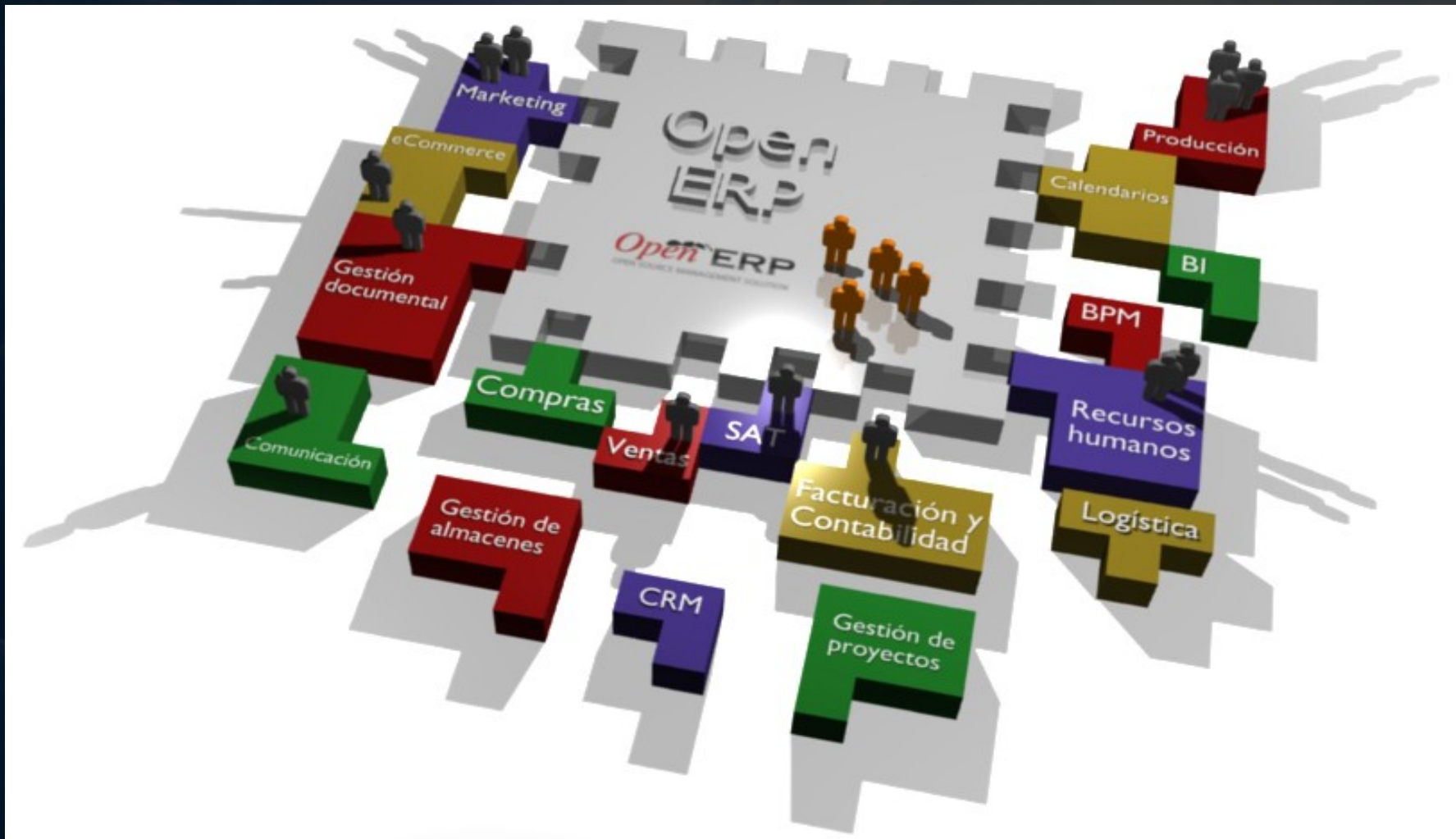
Además, hoy en día muchas soluciones de BI no tienen contratos a largo plazo y ninguna inversión adicional en infraestructura, gracias al uso del *cloud computing* (software en la nube).

Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

Una idea como leitmotiv...

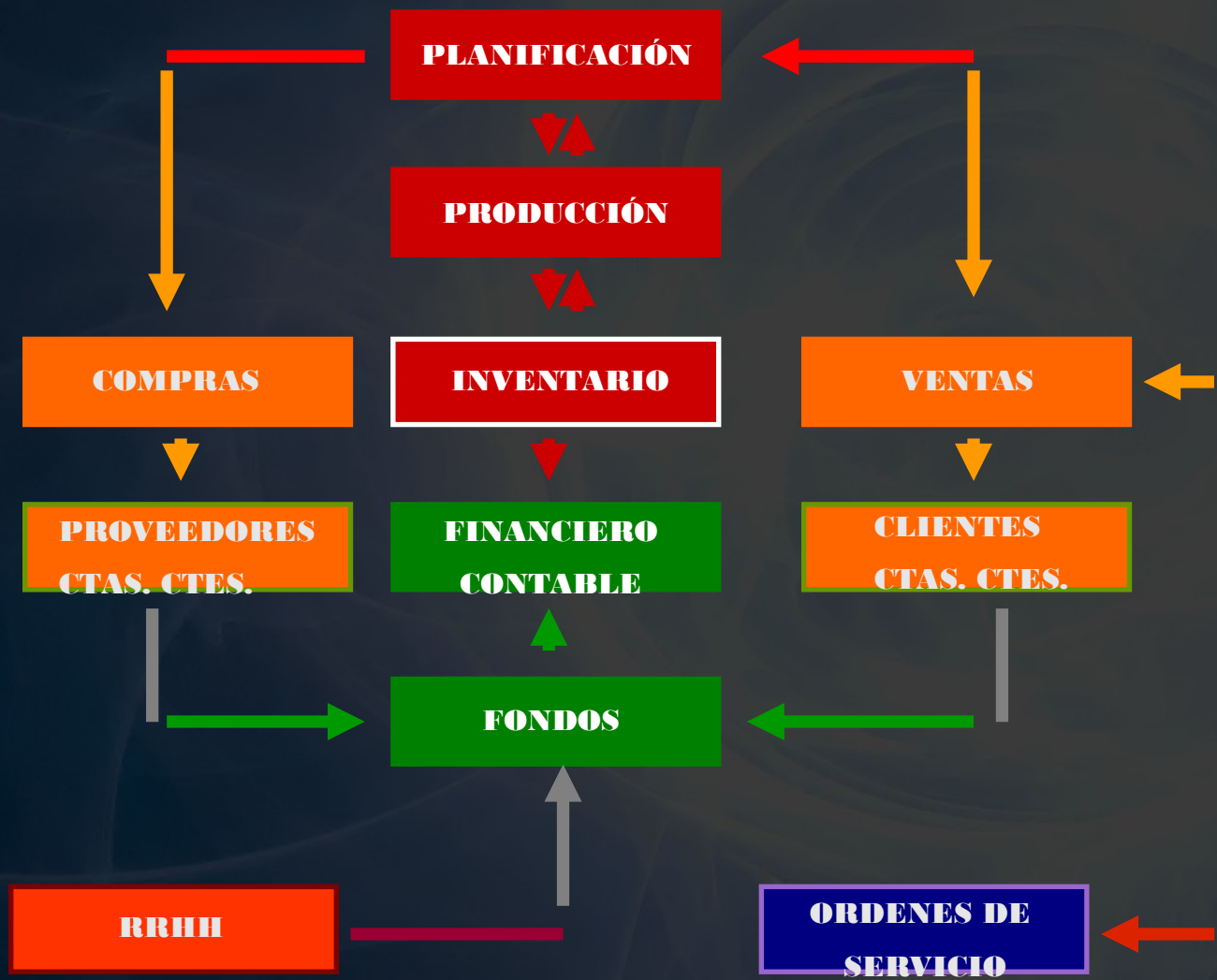


La integración es clave para el éxito



Punto 3: ¿Por qué tengo que dejar el Excel?

Integración de módulos...





Enlaces de descarga a las distintas aplicaciones de código abierto que hemos visto en este tema:

- OpenERP (*ERP*): <https://www.openerp.com/start?download>
- OpenBravo (*ERP*):
<http://www.openbravo.com/es/resources/product-download>
- Tryton (*ERP*): <http://www.tryton.org/es/descarga.html>
- SugarCRM (*CRM*): <http://www.sugarcrm.com/download>
- vTigerCRM (*CRM*): <https://www.vtiger.com/open-source-downloads/>

Fin del tema 1.

¡Gracias por vuestra atención!

albertoluengo => twitter, gmail, gtalk, g+, fb, slideshare, linkedin...

© Alberto Luengo para Tegnix - alberto.luengo@tegnix.com

© de los respectivos autores de las imágenes utilizadas en esta presentación

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons

