

**LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN LA
EMPRESA:
LOS SISTEMAS ERP**

INDICE DE LA SESION

- EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION
- LOS SISTEMAS DE INFORMACION EN LA MEJORA E INNOVACION EMPRESARIAL
 - IMPORTANCIA DE LA INFORMACION PARA LA EMPRESA
 - OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA EMPRESARIAL BASADA EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION
 - LA TRIPLE DIMENSION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION
- PRINCIPALES SISTEMAS DE GESTION EN LAS EMPRESAS
- LA DIRECCION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION

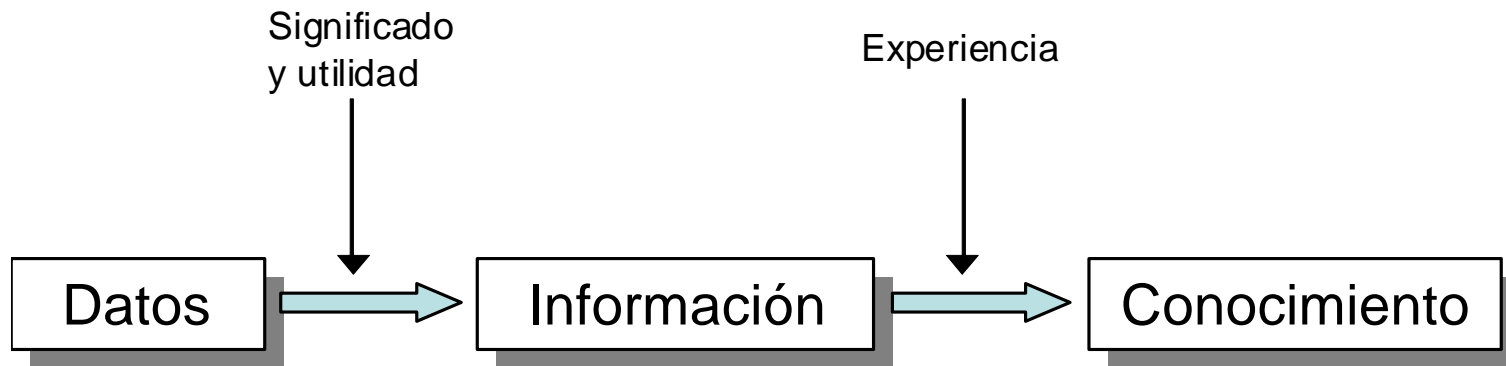
EL CONTEXTO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

CONTEXTO ACTUAL: LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION

- LAS TIC HAN LLEGADO AL AMBITO DEL CIUDADANO; INTERNET FACILITA EL ACCESO A CONTENIDOS Y SERVICIOS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION; EDUCACION, INFORMACION, SALUD, OCIO, TURISMO, RELACIONES SOCIALES...
- SON LA BASE PARA LA IMPLANTACION DE LOS NUEVOS SERVICIOS PUBLICOS (MODELO DE CUATRO NIVELES DE LA UNION EUROPEA)
- COLUMNA VERTEBRAL PARA LA GESTION EMPRESARIAL Y PRINCIPAL PALANCA DE INNOVACIONES.
- HAN CONFORMADO UN SECTOR CLAVE EN LOS PAISES MAS AVANZADOS, CON UN PESO PROXIMO AL 10% SOBRE PIB Y PRINCIPAL MOTOR DE LA INNOVACION

IMPORTANCIA DE LA INFORMACION PARA LA EMPRESA

PROCESO DE TRANSFORMACION DE DATOS EN CONCIMIENTO



DATOS, INFORMACION Y CONOCIMIENTO

- **DATOS:** En las Bases de datos Centralizadas
- **INFORMACION:** En los Discos Duros de PCs y portátiles
- **CONOCIMIENTO:** En la Cabeza de las personas

ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA INFORMACION

- Relevancia; ¿qué información necesito?
- Precisión; tanto a nivel conceptual como en lo que se refiere a la exactitud, criterios de obtención y tratamiento, etc. (Hablar todos el mismo idioma; ¿necesitamos un diccionario de la información que manejamos en común para la gestión?)
- Economía ¿el coste del dato versus su utilidad?
- Confianza; saber de dónde se ha sacado y cómo se ha obtenido (metodología).
- Calidad del dato; fiabilidad (GIGO)
- Oportunidad; “a tiempo para el fin previsto” “pérdida de valor con respecto a la demora”
- Comparabilidad; homogeneidad sobre todo con históricos o con otras fuentes para una información similar
- Adaptación al usuario; formatos, nivel de agregación, etc.

NECESIDADES DE INFORMACION

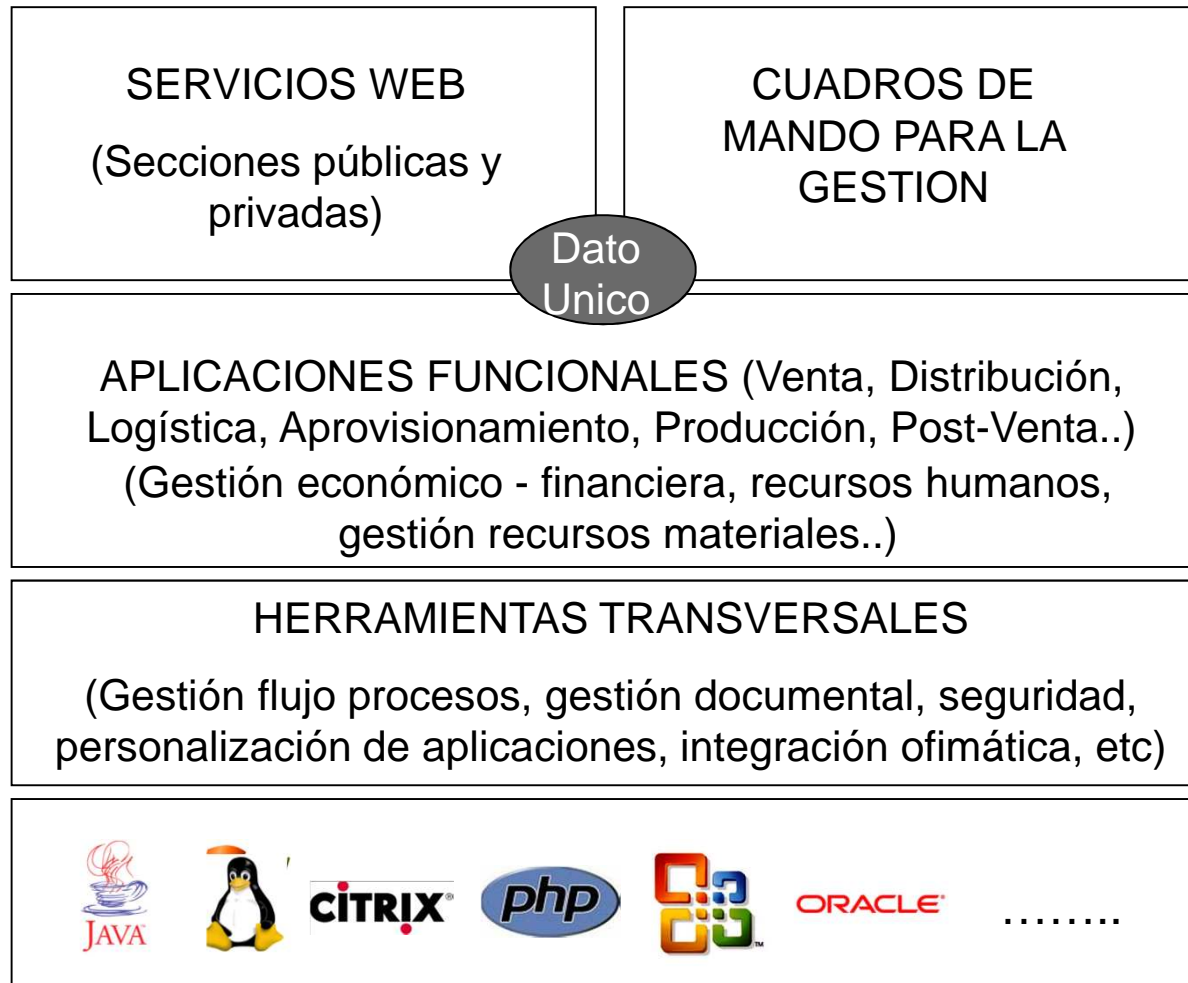
Nivel Organización	Necesidades de Información
Estrategia	Alto nivel de agregación Información muy vinculada a los objetivos globales Alto valor de la información del entorno
Control de Gestión	Nivel de agregación medio Posibilidad de “bajar al detalle” Análisis tendencias y comparabilidad
Operativo	Alto nivel de detalle Necesidad corto plazo

PRINCIPALES SISTEMAS DE GESTION EN LAS EMPRESAS

PRINCIPALES SISTEMAS DE GESTION

Nombre del Sistema	Descripción
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i> : se trata de los sistemas de gestión integrados que permiten dar soporte a la totalidad de los procesos de una empresa: control económico financiero, logística, producción, mantenimiento, Recursos Humanos, etc.
CRM	<i>Customer Relationship Management</i> : sistemas para gestionar las relaciones con los clientes y el soporte a todos los contactos comerciales.
<i>BUSINESS INTELLIGENCE</i>	Sistemas orientados a la explotación de datos y elaboración de información para el soporte a las decisiones.
Web CORPORATIVO Y APLICACIONES DE COMERCIO ELECTRONICO	Conjunto de aplicaciones desplegadas en entorno Web para facilitar la integración de herramientas y contenidos tanto a nivel interno (Intranet) como el despliegue de aplicaciones de comercio electrónico (<i>e-business</i>) y la publicación de contenidos públicos en la red.
OTRAS APLICACIONES	Se presentarán distintos tipos de aplicaciones como los sistemas PLM (<i>Product Lifecycle Management</i>), herramientas de diseño asistido (CAD), sistemas de gestión documental, herramientas ofimáticas, herramientas de comunicación, sistemas GIS o sistemas de gestión de procesos BPM.

ENFOQUE ACTUAL SISTEMAS DE GESTION



Fuente: Elaboración propia

LOS SISTEMAS ERP

- Enterprise (Empresa)
- Resource (Recursos)
- Planning (Planificación)
- Aplicación que facilita la gestión integrada de los procesos y recursos empresariales

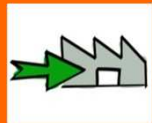
FUNCIONALIDAD PARALELA A LA CADENA DE VALOR



SOPORTE A LA DIRECCION / CUADROS DE MANDO

PROCESOS TRONCALES DE NEGOCIO

**SOLUCIONES INTEGRACION
PROVEEDORES**



Compras /
Aprovisionamientos



Logística /
Almacenes



Producción



Ventas



Servicio (CRM)

**SOLUCIONES INTEGRACION
CANALES /
CLIENTES**

SOPORTE AL NEGOCIO



Recursos
Humanos



Contabilidad y
Control Gestión



Gestión
Financiera



Gestión Medios
Técnicos

FUNCIONALIDAD ADICIONAL EN UN ERP

- CRM
- SCM
- BPM
- GESTION DOCUMENTAL
- GESTION INDICADORES Y GENERACION INFORMES
- FACTURA ELECTRONICA
- GESTION DE LA CALIDAD
- ...

CAPACIDAD DE PARAMETRIZACION

- Reglas de Negocio; políticas comerciales, estructura logística...
- Workflow; adaptación a los procesos de negocio...
- Estructura organizativa; departamentos, funciones personal.
- Estructura física; localización de plantas, almacenes, zonas, ubicaciones...
- Definición de producto; lotes, series, estructuras, conjuntos...
- Estructura fiscal y relaciones de grupo
- Parametrización de la documentación
- Parametrización del interface de usuario

TENDENCIAS ERP

- Existe una demanda hacia una mayor personalización de las implantaciones y un menor tiempo de despliegue.
- Lo anterior lleva a una mayor especialización “sectorial” o a la presencia de aplicaciones “verticales”.
- También lleva a contar con soluciones que se centren en las necesidades concretas de cada organización “need based”.
- Mejorar la usabilidad, para extender las aplicaciones un colectivo cada vez más amplio dentro de la organización.
- Entrada de aplicaciones o componentes de aplicaciones basadas en soluciones de código abierto, que permiten reducir los costes en términos de licencia.
- Comienza a aparecer el nombre ERP II, para indicar una nueva generación de aplicaciones menos rígidas, más abiertas al exterior, que aprovechan el potencial de internet.
- Progresiva tendencia a integrar flujos de trabajo y también a permitir la gestión de expedientes y documentos.

MERCADO ERP

Segmentos empresariales	Tipología de productos más frecuente
Micropymes (menos de 10 empleados)	Aplicaciones sencillas desarrolladas por proveedores locales Aplicaciones estándar nacionales de carácter general o sectorial, implantadas por proveedores locales
Pequeña empresa (entre 10 y 50 empleados)	Aplicaciones desarrolladas por proveedores locales Aplicaciones sectoriales nacionales ERPs nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por partner regional
Mediana empresa (50-250 empleados)	ERPs nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por partner regional
Empresas grandes (más de 250 empleados)	Desarrollos propios combinados con módulos estándar de ERPs de mercado ERPs nacionales o internacionales implantadas por la empresa desarrolladora o por partner regional
Empresas multinacionales, con presencia mundial	Desarrollos propios combinados con módulos estándar de ERPs de mercado Soporte de empresas consultoras con presencia internacional para el despliegue.

OBJETIVOS CRM / PRM

- Centralizar la información relacionada con el cliente o de una forma más general con el “partner”
- Dar soporte a los procesos que van desde la preventa hasta la post-venta:
 - Organización de fuerza de ventas
 - Comisiones comerciales
 - Segmentación de clientes
 - Planes y campañas de marketing y venta
 - Visitas y presupuestación comercial
 - Seguimiento de incidencias y reclamaciones
 - Atención telefónica
 - Medida de la satisfacción de clientes
 - ...

POSIBLES PROBLEMAS EN LA IMPLANTACION DE SISTEMAS DE GESTION

- Organizados; indefinición, calidad del dato, falta de claridad organizativa, falta de acuerdo sobre los conceptos básicos de negocio, falta de implicación o liderazgo por la dirección...
- Tecnológicos; discontinuidad productos, dificultad de soporte en determinadas tecnologías, necesidad de complejas infraestructuras...
- Económicos; coste de licencias, coste de servicios, dificultad de definir alcances o de cerrar proyectos “se venden días”

CRITERIOS DE SELECCION

- Funcionalidad
- Criterios Técnicos
- Criterios Económicos
- Criterios Organizativos
- Facilidad de uso
- Proveedores
- Características de la implantación
- Referencias

FACTORES CRITICOS DE LA IMPLANTACION

- Planificación realista
- Compromiso de la dirección
- Definición precisa de objetivos
- Gestión del cambio organizativo
- Formación a usuarios
- Equipo de implantación

ANALISIS ECONOMICO

- Inversión en hardware y software básicos
- Inversión en licencias
- Consultoría Implantación
- Desarrollos
- Migraciones
- Mantenimiento