



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRO OCCIDENTAL "LISANDRO
ALVARADO"
DECANATO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
BARQUISIMETO - ESTADO LARA



E
Q
U
I
P
O
N^a
4

SISTEMATIZACIÓN

Sistematización en las Organizaciones



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRO OCCIDENTAL "LISANDRO
ALVARADO"
DECANATO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
BARQUISIMETO - ESTADO LARA



Integrantes:

Cortez Pedro

González Ismar

Giménez Carlos

Torres Yamileth

Sistematización en las Organizaciones

E
Q
U
I
P
O
N^a
4

Contenido

ERP: Los conceptos

Historia de los sistemas ERP

Nociones básicas de ERP

Características de los ERP

La realidad de los ERPs en las empresas y en las Pymes

La parte negativa de los ERP

El ERP y SAP

Definición Sap R/3

LA HISTORIA DE SAP

CARACTERÍSTICAS SAP

BENEFICIOS EMPRESARIALES

SOLUCIÓN INTEGRAL

MÓDULOS DE APLICACIÓN

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

Contenido

PLATAFORMA.

CRM Definición.

Características.

Posibles fallas al implantar CRM.

J.D. Edwards Definicion.

Historia.

La clave de JD Edwards.

Objetivos de JD Edwards.

Alternativas que le ofrecen al cliente.

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

ERP: (Enterprise Resource Planning) (planificación de recursos empresariales)

Existe muchas definiciones, los ERP están diseñados para modelar y automatizar muchos de los procesos básicos con el objetivo de integrar información a través de la empresa eliminando complejas conexiones entre sistemas de distintos proveedores. Es una arquitectura de software que facilita el flujo de información entre las funciones de manufactura, logística, finanzas y recurso de una empresa



Sistematización en las Organizaciones

Historia de los sistemas ERP

• los primeros sistemas ERPs propiamente dichos no aparecen hasta principios de los años 90 con el objetivo de integrar las áreas internas de las corporaciones

• sin embargo, hay quien sitúa el embrión de los ERPs en los años 70, cuando se empezó a utilizar el software llamado MRP (Material Requirement Planning)

• MRP II (Manufacturing Resouser Planning)

• MES (Manufacturing Execution Systems)

• ERP (Enterprise Resource Planning)

• SCM (Supply Chain Management)

Este primer concepto evolucionó en los años 80, cuando las actividades abarcaron desde la producción hasta la logística. Cuando, un poco más adelante se integraron las áreas de finanzas, recursos humanos, compras, ventas y cobros, entre otros, se llegó al concepto actual del ERP.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

Nociones básicas de ERP

Un ERP (Enterprise Resource Planning) es un sistema de información integrada que sirve a todos los departamentos dentro de una empresa.

Las soluciones ERP, están diseñadas para automatizar la mayoría de los procesos básicos de una organización, desde la gestión financiera, hasta el almacenamiento, compras, recursos humanos, logística, etc, contando que tradicionalmente en una organización existen varios tipos de software o paquetes individuales que realizan diferentes funciones y tareas por separado.

Características de los ERP

- Bases de datos Centralizada.
- Los componentes del ERP interactúan entre si consolidando todas las operaciones.
- En un sistema ERP los datos se ingresan solo una vez y deben ser consistentes completos y comunes.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

- Las empresas deben modificar algunos de los procesos para alimentarlos con los del sistema ERP
- Incluyen un conjunto de aplicaciones ERP o módulos
- Típicamente hay un software para cada unidad funcional
- La tendencia actual es ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas industrias

La realidad de los ERPs en las empresas

Este tipo de software ha comenzado a tener un lugar relevante en el mundo de la gran empresa desde hace relativamente escaso tiempo. De hecho se han conocido fallos en la puesta en marcha en compañías que lo adoptaron. Pero a pesar de esto fallos la gran mayoría de las compañías que lo han integrado están obteniendo resultados satisfactorios.



Los ERP en las pymes

En el mercado de la pyme queda todavía mucho por hacer en cuanto a la implantación de los sistemas de gestión. La competitividad de este tipo de compañías está determinada por su capacidad para incorporar los últimos avances en Tecnologías de la Información. En la implantación de un ERP las pequeñas empresas demandan un único interlocutor, desde la preventa a la implementación, la consultoría, la formación de los usuarios y el mantenimiento para facilitar todo el proceso. Otro factor que diferencia a la pyme de la gran cuenta es que las mismas funciones empresariales se desempeñan por un número menor de trabajadores.

"Además, durante la implantación de un ERP en las pequeñas y medianas empresas el proveedor de servicios ha de garantizar que la actividad diaria de la empresa no se vea alterada. Si lo consigue, el cliente contará con él para futuras colaboraciones".



Sistematización en las Organizaciones

La parte negativa de los ERP

- *El precio de adquisición e instalación de éstos es muy caro
- * Largo tiempo y difícil instalación, varía de empresa a empresa, dependiendo del tamaño y giro de ésta
- *La empresa tiene que adaptar sus procesos al sistema.
- *Dependencia de un solo proveedor

El ERP y SAP

Sap es el paquete de gestión integral de empresa ERP más implementado en el mundo. Independiente del motor de datos, plataforma y estructura de empresa. Refleja todos los requerimientos de las funciones y procesos de negocio de cualquier tipo de organización. Cabe destacar su fortaleza en los módulos financieros y de recursos humanos.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

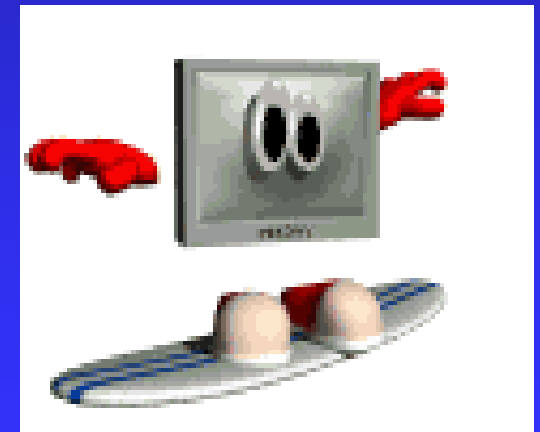
O

N^a

4

En el mundo de los negocios del siglo XXI, los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) y las tecnologías de Internet se apoyan mutuamente. Dentro de una estrategia de e-business los sistemas ERP ocupan una parte central. La correcta implantación de ambas tecnologías ofrecerá a las empresas nuevas opciones para mejorar la rentabilidad y para crear ventajas competitivas.

Los beneficios derivados abarcan desde la planificación del negocio avanzada, a la optimización de recursos humanos, la reducción de costes o la capacidad de atender a los clientes más económica y rápidamente.



Definición Sap R/3

El sistema SAP R/3 (**System, Applications and Products**) tiene un conjunto de normas estándares en el área de software de negocios. El sistema SAP R/3 ofrece soluciones estándares para las necesidades enteras de información de una compañía. El sistema SAP R/3 consiste en funciones integradas en las siguientes áreas:

Production Planning. PP
Sales & Distribution. SD
Office & Communications. OC
Controlling. CO
Material Management. MM
Human Resources. HR
Quality Assurance. QA
Asset Management. AM
Plant Maintenance. PM
Project System. PS
Industry Solutions. IS
Financial Accounting. FI



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

LA HISTORIA DE SAP

Breve Resumen Histórico

- 1972** Se funda SAP.
- 1973** Se lanzan las soluciones SAP R/1.
- 1977** Primeros clientes internacionales.
- 1979** Se lanzan las soluciones SAP R/2.
- 1988** La empresa sale a bolsa (Frankfurt).
- 1992** Se lanzan las soluciones SAP R/3.
- 1996** La versión 3.1 de SAP R/3 se adapta a Internet.
- 1996** La empresa lanza las nuevas soluciones de gestión de relaciones con los clientes y de gestión de la cadena de suministro; SAP comienza a desarrollar soluciones específicas para cada sector.
- 1998** La empresa cotiza en la Bolsa de Nueva York.
- 1999** SAP presenta mySAP.com.
- 2000** SAP crea SAPHosting, una filial dedicada a la prestación de servicios de aplicaciones de Internet y a actividades de hosting de aplicaciones.
- 2000** SAP forma una alianza estratégica con Commerce One para crear SAPMarkets, una filial dedicada a la creación e impulso de marketplaces de business-to-business interconectados globalmente a través de Internet.
- 2001** SAP adquiere Top Tier y forma SAP Portals.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

CARACTERÍSTICAS SAP

Las principales características de SAP son:

Información "on-line"

Esta característica significa que la información se encuentra disponible al momento, sin necesidad de esperar largos procesos de actualización y procesamiento habituales en otros sistemas.

Jerarquía de la información

Esta forma de organizar la información permite obtener informes desde diferentes vistas.

Integración

Esta es la característica más destacable de SAP y significa que la información se comparte entre todos los módulos de SAP que la necesiten y que pueden tener acceso a ella. La información se comparte, tanto entre módulos, como entre todas las áreas.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

BENEFICIOS EMPRESARIALES

Como nueva generación del software de SAP R/3, SAP R/3 Enterprise:

- ▶ Maximiza el retorno de su inversión, permitiéndole extraer un valor adicional y duradero de su sistema SAP R/3.
- ▶ Refuerza su infraestructura de ERP a través de funcionalidades mejoradas y nuevas características que mantienen su empresa en funcionamiento de forma fluida, efectiva y rentable.
- ▶ Admite la colaboración e integración con aplicaciones y sistemas externos a SAP, incluyendo los basados en tecnologías abiertas como los servicios Web, XML, SOAP, WAP y J2EE.
- ▶ Reduce el coste y la complejidad de las actualizaciones y el mantenimiento.
- ▶ Disminuye su coste de propiedad total, ofreciéndole la opción de implementar únicamente las funciones de negocio que necesita y cuando las necesita, de forma que usted invierte en las áreas que son fundamentales para el éxito de su empresa.
- ▶ Ofrece un rendimiento y una estabilidad sin precedentes en los que puede confiar para sus procesos de negocio críticos.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

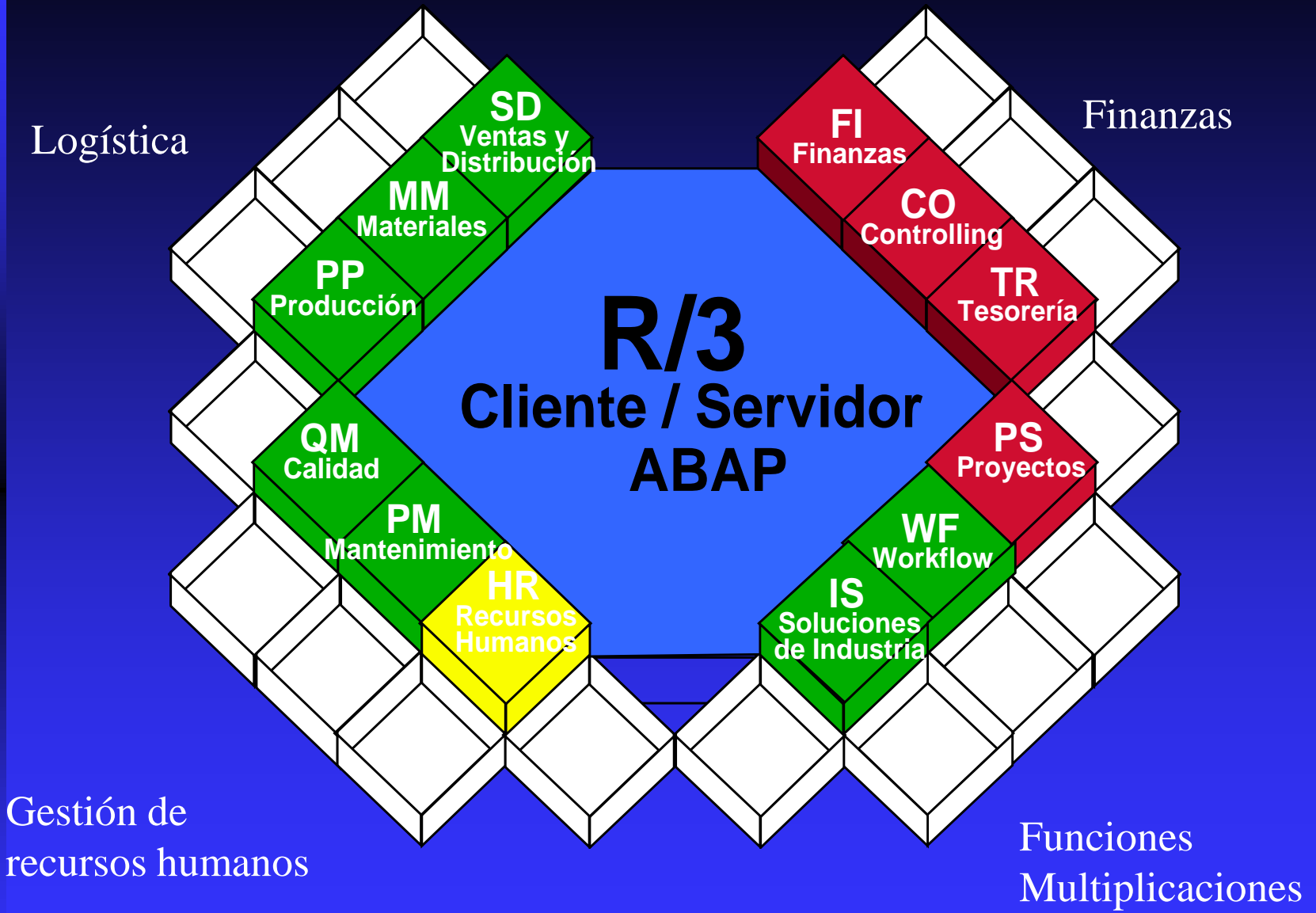
4

SOLUCIÓN INTEGRAL

La versión SAP R/3 se desarrollo en 1989. Desde entonces hasta ahora, no ha dejado de evolucionar. Las principales diferencias técnicas respecto a la versión anterior, SAP R/2, son:

- ▶ Arquitectura cliente/servidor
- ▶ Entorno gráfico
- ▶ Puede desarrollarse sobre diferentes tipos de plataformas informáticas y sistemas de bases de datos
- ▶ Todas estas características permiten al usuario de SAP disponer de un sistema más potente, rápido y eficaz, enfocado a facilitar su operativa diaria.
- ▶ El sistema SAP está compuesto de una serie de módulos funcionales que responden de forma completa a los procesos operativos de las compañías. Los módulos de SAP R/3 son:

E
Q
U
I
P
O
N^a
4



Sistematización en las Organizaciones

Gestión financiera (FI): Libro mayor, libros auxiliares, ledgers especiales, etc.

Controlling (CO): Gastos generales, costes de producto, cuenta de resultados, centros de beneficio, etc.

Tesorería (TR): Control de fondos, gestión presupuestaria, etc.

Sistema de proyectos (PS): Grafos, contabilidad de costes de proyecto, etc.

Gestión de personal (HR): Gestión de personal, cálculo de la nómina, contratación de personal, etc.

Mantenimiento (PM): Planificación de tareas, planificación de mantenimiento, etc.

Gestión de calidad (QM): Planificación de calidad, inspección de calidad, certificado de, aviso de calidad, etc.

Planificación de producto (PP): Fabricación sobre pedido, fabricación en serie, Kanban, etc.

Gestión de material (MM): Gestión de stocks, compras, verificación de facturas, etc.

Comercial(SD): Ventas, expedición, facturación, etc.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

PLATAFORMA

Estas son las plataformas que podremos elegir para ejecutar nuestro SAP:

- **Arquitecturas:**

- o Alpha, Power PC, PA, Intel, MIPS, SPARC, IBM iSeries y zSeries.

- **Sistemas Operativos:**

- o Windows NT, 2000, IBM AIX, OS/400, OS/390, Z/OS, Sun Solaris, Siemens Reliant UNIX, Linux, HP/UX, Compaq Tru64 Unix.

- **Bases de Datos:**

- o IBM DB2, Informix, Microsoft SQL Server, Oracle, SAP DB.

Además tenemos la posibilidad de trabajar con sistemas heterogéneos, es decir, utilizar un sistema operativo para el servidor de base de datos como por ejemplo UNIX y utilizar otro para los servidores de aplicación como por ejemplo Windows.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

CRM Definición (gestión de las relaciones con los clientes)

E
Q
U
I
P
O
N^a
4

El CRM no es un software, el CRM es un intento por codificar los valores corporativos poniendo el cliente por delante. Es una cultura y una disciplina corporativa para la definición de prioridades. En otras palabras, si usted ha logrado interesar al segmento de mercado más deseable en toda la tierra, pero ellos no obtienen respuestas a las inquietudes enviadas por medio del correo electrónico, usted no está haciendo una práctica sensata de CRM."

CRM puede ayudar a su organización a transformar la forma en que mercadea, vende y ayuda a sus clientes. Con un enfoque de CRM, su organización utilizará cada oportunidad que tenga para encantar a sus clientes, fomentando con esto su lealtad y construyendo relaciones a largo plazo mutuamente satisfactorias.



Sistematización en las Organizaciones

E Para alcanzar el éxito se requiere entonces definir una serie de prácticas que le permitan definir la estrategia, la tecnología, el nivel de inversión y el recurso humano necesario para implementar la estrategia CRM:

- Q**
- ▶ DECIDIR QUE ES LO QUE QUIERE SABER SOBRE SU CLIENTE.
- U**
- ▶ ESTABLECER UNA MATRIZ DE SEGMENTACIÓN DE CLIENTES.
- I**
- ▶ DETERMINAR COMO SE VA A APRENDER Y OBTENER LA INFORMACIÓN DE SUS CLIENTES.
- P**
- ▶ CREAR UN MODELO UNICO DE INTERACCION CENTRADO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.
- O**
- ▶ DEFINIR COMO CAPTURAR INFORMACIÓN CRÍTICA DEL CLIENTE.
 - ▶ ANALIZAR LAS OPORTUNIDADES DE MERCADEO Y LA INTELIGENCIA DE CLIENTES.
- N^a**
- ▶ PLANTEAR TÁCTICAS DE MERCADEO QUE CIERREN LA BRECHA Y ASEGUREN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
- 4**

Sistematización en las Organizaciones



- ▶ EJECUTAR EL PLAN DE NEGOCIOS Y LAS TÁCTICAS DE MERCADEO.
- ▶ CERRAR LA BRECHA.

Características

- ▶ La herramienta mas importante de una estrategia de CRM es la base de datos del cliente, con el software necesario para explotar la información. Hay empresas consultoras que ayudan a las organizaciones a desarrollar una estrategia de CRM y desarrollar la base de datos y los sistemas necesarios para desarrollar la estrategia.
- ▶ CRM contribuye a la optimización del manejo de información de clientes y prospectos.
- ▶ CRM ayuda a incrementar ventas y reducir costos. Con implementaciones rápidas y sistemas fáciles de usar, la solución brinda valor en menor tiempo.
- ▶ CRM es una estrategia de negocio con base en la cultura de una organización. Una estrategia de CRM requiere que cada empleado de una organización este completamente dedicado a dar al cliente una experiencia extraordinaria en cada punto de contacto.

Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

Posibles fallas al implantar CRM

Las fallas en la implementación de un Proyecto CRM, por lo general, se le atribuyen a la tecnología, aunque esta no sea la causa principal de la falla. La mayor parte de las fallas, se deben a: Estrategias de negocios inadecuadas; Procesos deficientes de planificación y desarrollo; Falta de apoyo por parte de la alta Gerencia; y/o Falta de apoyo e información de los empleados encargados de utilizarla. Es decir que se puede hacer una correcta implementación tecnológica para que soporte un proceso erróneo o una estrategia equivocada, de esta manera lo único que se logra, es la automatización de la falla o del error. Para que la solución escogida funcione, los responsables de utilizarla deben conocerla y abrazarla, la alta Gerencia debe respaldarla durante todo el camino y la compañía debe estar preparada para recibirla.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

J.D. Edwards Definicion

Una familia completa de aplicaciones modulares, integrales y habilitadas para Internet, diseñada para mejorar el rendimiento de su empresa ,oferta de Gestión de las Relaciones con los Clientes (CRM), con cerca de 175 nuevas prestaciones. Además, J.D. Edwards CRM se integra con las aplicaciones de Gestión de la Cadena de Suministro (SCM) y con Planificación de Recursos Empresariales (ERP), al tiempo que permite a las empresas incrementar la colaboración interna y externa, responder a las necesidades de los clientes, gestionar costes e impulsar los ingresos.



Sistematización en las Organizaciones

E
Q
U
I
P
O
N^a
4

Historia

Llegó a España en el año 1999 con objetivos realmente ambiciosos dentro del mercado español de ERP. En esto más de dos años de andadura en España, JD Edwards ha conseguido el reconocimiento del mercado, tanto desde el punto de vista tecnológico con su apuesta por el c-business, como por su estrategia de negocio, enfocada a resolver las problemáticas de las organizaciones con soluciones que incrementen la eficacia de los procesos. Ciertamente, esos primeros objetivos fueron realmente agresivos. Sobre todo teniendo en cuenta que cuando llegamos a España, el mercado estaba muy polarizado; es decir, que JD Edwards llegó tarde. Aún así, nuestro producto estaba presente en España desde hacía más de diez años a través de Lambda. Pero, personalmente creo que para entender esta situación deberíamos echar la vista diez años atrás.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

“La clave de JD Edwards es vender soluciones reales y no humo”

- Toda esta evolución ha provocado también un cambio de nombre puesto que ya nadie habla del mercado ERP...

- El ERP es y sigue siendo necesario para operar en este nuevo entorno, lo que ocurre es que cuando algo ya se ha asumido como algo natural, se supone como un elemento obvio en todas las compañías.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

4

Objetivos de JD Edwards

- Consolidar el posicionamiento en un segmento que realmente no está cubierto por ningún suministrador: el entorno colaborativo.

-Se dispone de una solución que funciona realmente en la red, y de acuerdo con este concepto, se ha empezado a desarrollar centros de competencia con diferentes fabricantes. con el objetivo de que se pueda comprobar que la solución está disponible y funciona.



Sistematización en las Organizaciones

E

Q

U

I

P

O

N^a

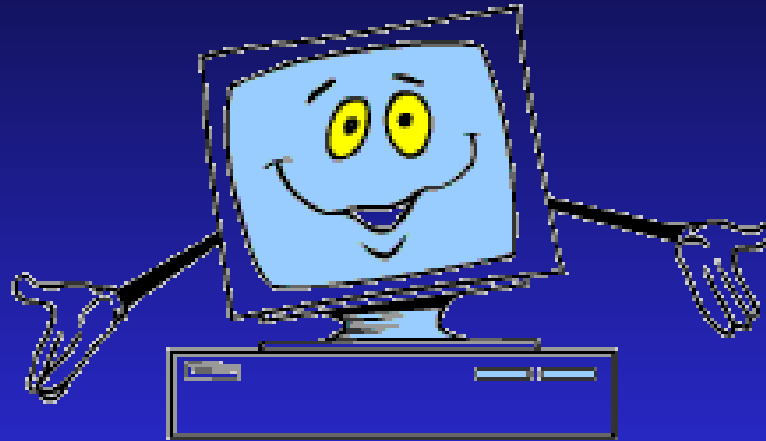
4

Alternativas que se le ofrecen al cliente

E
Q
U
I
P
O
N^a
4

Pues por ejemplo que el 75% del proyecto se realice en estos centros y no en casa del cliente, con todo lo relativo a ahorros de costes que esto conlleva. Pero además se consigue que esos nuevos sistemas de información se digieran de una forma natural. Cómo contempla JD Edwards esta modalidad

- La solución responde a las necesidades ASP. Esta hablando de un mercado emergente y con gran potencial de crecimiento. Aún así, y teniendo en cuenta que el foco por excelencia del ASP es la pyme, habría que hacer frente a dos problemas que podrían frenar su desarrollo. El primero es el problema cultural porque los negocios en la red todavía no están dando los resultados que se preveían. El segundo factor es que las infraestructuras soporten esa nueva tecnología, algo que ya está solventando. Por último, es necesario que la empresa culturalmente entre en esta nueva forma de hacer negocios por una necesidad, y esto es lo que todavía está en un nivel más bajo.



Muchas Gracias

Sistematización en las Organizaciones