



SISTEMAS DE GESTIÓN

© Lic. Roberto Binetti
robertobinetti.com.ar

CADENA DE VALOR

© Lic.Roberto Binetti – www.robortobinetti.com.ar

ÍNDICE

.....	0
.....	0
1 INTRODUCCIÓN	2
2 TIPOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN	2
2.1 ERP (Enterprise Resource Planning)	2
2.2 CRM (Customer Relationship Management)	2
2.3 SGA (Sistemas de Gestión de Almacenes).....	3
2.4 DMS (Sistemas de Gestión Documental)	3
2.5 BPM (Business Process Management).....	3
2.6 B.I. (Business Intelligence).....	4

1 INTRODUCCIÓN

Un sistema de gestión es una herramienta que permite planificar, organizar, controlar y automatizar las operaciones de una organización.

Un software de gestión unifica la operación de todas las áreas del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa.

2 TIPOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

2.1 ERP (Enterprise Resource Planning)

Los sistemas ERP dan soporte completo e integral a la gestión empresarial. Un sistema ERP enlaza y determina multitud de procesos empresariales y facilita el flujo de datos entre ellos.

2.2 CRM (Customer Relationship Management)

Los sistemas CRM están orientados a dar soporte a los procesos relacionados con la gestión comercial y la relación con los clientes, tanto en el ámbito de preventa como en el de postventa. Es cierto que la mayor parte de los ERP cubren también esta faceta, pero a nivel comercial existen productos orientados solamente a la gestión comercial y de relación con clientes. Por esta razón, podemos encontrar los sistemas CRM de forma integrada a un sistema ERP, abarcando una funcionalidad más amplia.

2.3 SGA (Sistemas de Gestión de Almacenes)

Las actividades logísticas relacionadas con la gestión de almacenes también han dado lugar a un mercado de aplicaciones orientadas a cubrir esta necesidad. La mayor parte de los sistemas ERP cubren esta función, pero algunas empresas implantan sistemas SGA especializados para conseguir un mayor nivel de automatización en la gestión de sus almacenes.

2.4 DMS (Sistemas de Gestión Documental)

Los sistemas de gestión documental son todos aquellos creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, suele rastrear, almacenar, archivar y organizar documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel.

2.5 BPM (Business Process Management)

Los sistemas ERP permiten a los usuarios recoger datos o acceder a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones y además pueden facilitar la secuenciación del trabajo y la coordinación del flujo operativo a través de los distintos departamentos y usuarios de la empresa. A esta capacidad de coordinación del flujo de trabajo es a lo que se le denomina BPM (Business Process Management - Gestión de los Procesos Empresariales) y se trata de una funcionalidad aportada por aplicaciones de software específicas o por algunos de los sistemas ERP actuales.

2.6 B.I. (Business Intelligence)

Los sistemas denominados “Herramientas de Business Intelligence” están orientados al análisis de la información disponible, facilitando la toma de decisiones. Se trata de sistemas fundamentalmente orientados a la dirección. Durante las últimas décadas, estos sistemas estaban claramente diferenciados del resto del sistema de gestión empresarial ERP. En estos momentos, muchos sistemas de gestión ERP incorporan sus propias herramientas de B.I. y de hecho algunos de los fabricantes internacionales de software de gestión han adquirido empresas especializadas en los sistemas B.I. para aportar una solución integrada tanto para la operativa empresarial (ERP), como para el análisis de la información (B.I.).

De todos los tipos de soluciones dentro de un sistema de gestión, el término “ERP” es el que mayor popularidad ha adquirido y el que comercialmente tiene más relevancia como sinónimo de “software de gestión empresarial”. Es por esta razón que se cree que un sistema de gestión es lo mismo que un sistema ERP y no lo es. Veámoslo en más profundidad: