

BUSINESS INTELLIGENCE PARA LA PYME

Estrategias y herramientas para la toma de decisiones

Soluciones Tecnológicas Prisma
Rodrigo Fernández



OBJETIVOS



- Mostrar la importancia de los controles y procesos en las empresas en crecimiento
- Y como las herramientas ERP y CRM pueden simplificar el crecimiento
- Y ayudando a proveer de información valiosa en la toma de decisiones

DESCARGA



- La presentación estará disponible para su descarga en nuestro sitio: <http://solucionesprisma.com>

ERP Y CRM



- Un ERP y CRM correctamente implementados son fuente valiosa para una herramienta de business intelligence
- ERP: Enterprise Resource Planning define a un sistema para el control y registro de procesos de una empresa comercial o industrial
- CRM: Customer Relationship Manager define a un sistema para el control y registro de comunicaciones con el cliente
 - Incluye pre y post venta

ERP IMPLEMENTA



- Contabilidad
- Recursos humanos
- Compras
- Ventas
- Cuentas por cobrar y pagar
- Inventario
- Producción

CRM IMPLEMENTA



- Detalles de clientes, incluyendo contactos
- Seguimiento de ventas
- Seguimiento de llamadas
- Soporte al cliente
- Reuniones y eventos

EN RESUMEN



- Un ERP y CRM debería abarcar toda la operativa de una empresa
- No deberían de haber sistemas auxiliares
- No deberían haber silos de información
- Sin un ERP y CRM, la información para una herramienta de business intelligence no existe
- Y las decisiones no se toman con la información suficiente

SISTEMAS BÁSICOS



- Muchas empresas en crecimiento solo utilizan un sistema contable o algún tipo de sistema hecho a la medida
- Estos sistemas generalmente son utilizados:
 - Registrar los movimientos de dinero
 - Cumplir con la legislación fiscal
 - Llevar información general de ventas y ganancias

SISTEMAS BÁSICOS



- No escalan
- Promueve sistemas auxiliares y silos de información
- Genera duplicidad de operaciones recargando a un pequeño grupo
- No existen controles cruzados
- No registra suficiente información para llevar un business intelligence correctamente

CRECIENDO



- Cuando una empresa pasa de ser de uno o dos empleados administrativos a tres o más:
 - La comunicación decae
 - Los procesos no tienen orden, se hacen por hábito
 - No hay tiempo o disciplina para llevar controles y registros
 - Se pierde información valiosa

CRECIENDO



- No existen validaciones
- Es difícil acoplar nuevo personal
- El dueño quiere ser parte de todo

ERP Y CRM AYUDANDO



- De los problemas anteriores, un ERP y CRM pueden ayudar específicamente con:
 - Acoplar nuevo personal
 - Manejar los nuevos procesos, validaciones y controles
 - No perder la nueva información

MAYOR PERSONAL



- Cuando una empresa crece, contrata nuevo personal sin tener una estructura definida:
 - Las responsabilidades y obligaciones de cada nuevo empleado no son claras
 - Cada nuevo empleado representa un mayor recargo sobre los jefes
 - La operativa se vuelve inmanejable luego de un cierto nivel de empleados

MAYOR PERSONAL



- Todo el personal participa en un ERP y CRM implementados correctamente
- Cada persona tiene claro su rol y depende de que otras personas tengan claro su rol
- Toda la funcionalidad está entrelazada, las operaciones solo se tienen que hacer una vez y se reflejan en todos los módulos
- Los procesos están modelados en el sistema, por lo que la capacitación es más sencilla

MAYOR PERSONAL :)

- Todo el personal participa en un ERP y CRM implementados correctamente
- Cada persona tiene claro su rol y depende de que otras personas tengan claro su rol
- Toda la funcionalidad está entrelazada, las operaciones solo se tienen que hacer una vez y se reflejan en todos los módulos
- Los procesos están modelados en el sistema, por lo que la capacitación es más sencilla

NUEVOS PROCESOS



- El crecimiento muchas veces implica que los nuevos procesos no están claros dentro de la empresa:
 - Nadie tiene forma de revisar si están bien hechos
 - Se vuelven innecesariamente complejos
 - Siempre van a existir excepciones que recargan a los jefes

NUEVOS PROCESOS



- Los procesos están modelados dentro de un ERP y CRM implementados correctamente, no hay que inventarlos
- Cada proceso se valida antes de poderse terminar:
 - Solicitudes se pueden ingresar en el sistema
 - Formatos en papel se pueden generar desde el sistema
- Descarga al jefe de decisiones sencillas, pues los procesos no se pueden saltar

NUEVOS PROCESOS :)

- Los procesos están modelados dentro de un ERP y CRM implementados correctamente, no hay que inventarlos
- Cada proceso se valida antes de poderse terminar:
 - Solicitudes se pueden ingresar en el sistema
 - Formatos en papel se pueden generar desde el sistema
- Descarga al jefe de decisiones sencillas, pues los procesos no se pueden saltar

INFORMACIÓN



- Una empresa en crecimiento no registra información pues no hay costumbre o forma de registrar información:
 - Un pequeño grupo se vuelve punto crítico, y en el se concentra la poca información de la empresa
 - Información detallada que podría ser útil se pierde
 - Los empleados pierden criterio, recargando más al pequeño grupo

INFORMACIÓN



- Un ERP y CRM implementados correctamente requiere que toda la información se capture para su correcto funcionamiento
- Con la operativa completa de la empresa, los datos ingresados se van consolidando
- Cada persona es responsable por su información, pero tiene acceso a toda la información de la empresa, facilitando la toma de decisiones

INFORMACIÓN :)

- Un ERP y CRM implementados correctamente requiere que toda la información se capture para su correcto funcionamiento
- Con la operativa completa de la empresa, los datos ingresados se van consolidando
- Cada persona es responsable por su información, pero tiene acceso a toda la información de la empresa, facilitando la toma de decisiones

DISTRIBUIR



- Es importante distribuir la responsabilidad de la información
- Cuando todo el personal participa en los registros y validaciones, la empresa se valida a si misma
- El cambio entre una empresa dirigida a una empresa supervisada

DISTRIBUIR



- La información se vuelve más sencilla de registrar
- Nuevo personal puede tener criterio y funcionar independientemente
- Los procesos se pueden monitorear en todo momento

TOMA DE DECISIONES



- Un ERP y CRM implementado correctamente generan una gran cantidad de información en la operación diaria
- Esta información se convierte en una herramienta valiosa para la toma de decisiones
- Y es la fuente para una herramienta de business intelligence que provea información oportuna



GRACIAS