

Que son los sistemas de gestión de recursos en las organizaciones públicas y privadas GRP, CRM y ERP?

El conocimiento generado se puede poner a disposición de los usuarios por medios de información electrónicos que operan en dos dimensiones:

- Externa: Ofrece conocimientos para entender y proyectar el comportamiento de los clientes.
- Interna: Permite a los integrantes de una organización compartir y enriquecer el conocimiento en forma continua y crear un capital del conocimiento (*knowledge capital*).

Con el fin de que dicho conocimiento se utilice, se han desarrollado diversos conceptos, entre los que destacan:

- ✓ **ERP (Enterprise Resource Planning):** Son implementaciones de sistemas que facilitan la interacción transaccional y de información de los distintos sectores que integran la cadena de valor (*value Chain*) de la organización: Nos referimos tanto a los distintos sectores de operaciones (abastecimiento, manufacturas, ventas, etc.), como a los de soporte (administración, finanzas, recursos humanos, etc.)

Los sistemas ERP también son llamados *back office* (trastienda) ya que indican que el cliente y el público general no están directamente involucrados. Este sistema es, en contraste con el sistema de apertura de datos (*front office*), el cual crea una relación administrativa del consumidor o servicio al consumidor.

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Optimización de los procesos empresariales.
- Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos).
- La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarios de reingeniería.

- ✓ **CRM (Customer Relationship Management):** Son implementaciones de proyectos que optimizan las relaciones de la empresa con sus clientes. El alcance de los modelos CRM cubre tanto la atención de requerimientos y reclamos de los clientes como la optimización de los procesos de ventas y campañas de marketing. En los proyectos CRM generalmente se habla de dos componentes:
 - El CRM operativo: Estos tienen que ver con el punto de contacto con los clientes, representados por canales como call centers, Internet, dispositivos móviles, etc.
 - El CRM analítico. Tiene que ver con los componentes BI (business Intelligence): Son implementaciones de proyectos que a través de la explotación de la información disponible en las bases de datos (incluso con técnicas de predicción como el *datamining*) optimiza el proceso de decisiones para la interrelación de la compañía con sus clientes.

- ✓ **GRP (Government Resource Planning):** El sistema de Gestión Gubernamental (GRP) ofrece a los administradores públicos un medio eficaz y rápido de realizar el ajuste fiscal a partir de los recursos humanos, materiales y financieros.

El GRP responde a esta problemática porque tiene como objetivo crear un modelo operativo que integre las aplicaciones administrativas más comunes en concordancia con las normativas utilizadas en la administración pública.

El GRP es una solución única para los diferentes niveles de gobierno. Estas aplicaciones utilizan estándares muy elevados, criterios de desarrollo sólidos, y proporcionan la funcionalidad requerida para internet, agilizan los trámites requeridos por la ciudadanía y facilitan la generación de reportes.

Los sistemas de gestión de recursos son de gran utilidad para mejorar la competitividad de las organizaciones públicas y privadas.