

# CRM

## **1. ¿Qué es un CRM? Nombra 2 de sus funciones principales.**

Un CRM (Customer Relationship Management) hace referencia a la gestión de relaciones de los clientes con la empresa

Se trata un software de gestión de proyectos que facilita trabajos relacionados con las áreas de ventas, marketing y atención al cliente, manteniendo un registro de todos los puntos de contacto e interacciones con los leads , usuarios y clientes.

### **Funciones Principales**

Almacenamiento de datos : Información de contactos , historial de compras , preferencias , comunicaciones previas

Atención al cliente : Registro de incidencias , dar seguimiento a problemas y mejoras la experiencia del cliente

## **2. ¿Por qué es necesario el CRM en una empresa?**

Es necesario ya que proporciona un plataforma centralizada para los equipos de ventas , marketing y servicios la cliente gestionado asi las interacciones con el cliente y sus actividades de modo que ningún cliente se sienta ignorado

mejorando asi la experiencia de los clientes , aumentando las ventas así el crecimiento de la empresa reduciendo gastos y automatizando procesos

## **3. Nombra alguna de las ventajas de un CRM**

**Potencia la comunicación interna :** los equipos comparten la misma información evitando la duplicación de esfuerzos

**Personalización de servicios :** satisfaciendo las preferencias y demanda individuales

**gestión de datos más eficiente :** datos de clientes centralizados y organizado que facilitan su acceso y análisis esto mejora la toma de decisiones

## **4. ¿Que tipos de CRM hay?**

**Operativo :** Su propósito es optimizar las relaciones con los clientes Informa sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida y los productos o servicios de la empresa.

Proporciona herramientas de automatización de procesos que aumentan la productividad de los equipos

**Colaborativo :** Fomenta la colaboración, integración y sincronización de los diferentes departamentos (normalmente Ventas y Marketing) para detectar los leads con mayor posibilidad de contratar los servicios o adquirir productos de la empresa.

**Analítico:** Recopila y analiza una gran cantidad de datos de clientes y leads para clasificarlos y detectar tendencias.

## **5. ¿Cómo se implementan los CRM?**

1. DEFINIR OBJETIVOS: Determina que quieres lograr con el CRM, como mejorar la gestión de ventas, aumentar la retención de clientes, etc.
2. ELEGIR LA HERRAMIENTA ADECUADA: Elegir la aplicación adecuada para la empresa y/o negocio, por ejemplo: "new member".
3. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE CLIENTES: Permite registrar cada interacción que un cliente tiene con la empresa.
4. CAPACITAR AL PERSONAL: Proporciona formación adecuada a tu equipo para que comprendan cómo utilizar el CRM.

---

# ERP

## **1. ¿Qué es un sistema ERP?**

Enterprise Resource Planning (ERP) es un software de gestión empresarial cuyo objetivo es integrar los diferentes procesos de una empresa en una sola plataforma. Se trata de una serie de módulos que ofrecen distintas soluciones según las necesidades de una empresa (compras, gestión del inventario, logística, etc.) que, en su conjunto, forman un sistema de gestión centralizado.

## **2. ¿Cómo funciona?**

Su funcionalidad se basa en diferentes módulos o aplicaciones que se encargan de solucionar una necesidad concreta de la empresa (almacén, ventas, etc.) y se comunican entre sí mediante una base de datos común entre ellos, permitiendo el intercambio de datos y la comunicación.

### **3.¿Por qué es esencial para una empresa moderna?**

#### **Gestión de la cadena de suministro**

Con un ERP, las empresas pueden tener visibilidad completa de su cadena de suministro, desde proveedores hasta clientes. Esto facilita la planificación de inventarios, la coordinación entre departamentos y la previsión de la demanda, reduciendo costos, acortando plazos de entrega y aumentando la satisfacción del cliente.

#### **Escalabilidad y flexibilidad.**

Los ERPs están diseñados para crecer con la empresa. Pueden adaptarse a la expansión a nuevos mercados, a la introducción de nuevos productos o a cambios estructurales como fusiones y adquisiciones. Esto garantiza que el sistema siga siendo útil y eficiente a medida que cambian las necesidades de la organización.

### **4.¿Que tipos de implementación tiene un ERP?**

Cada tipo tiene sus beneficios e inconvenientes, y las empresas deben identificar qué opción de implementación de ERP se adapta mejor a sus necesidades.

#### **ERP Local**

El ERP se instala directamente en los servidores de la empresa. La empresa es dueña del software y se encarga de su mantenimiento, seguridad y actualizaciones.

#### **ERP en la Nube**

El ERP se establece en servidores externos (del proveedor del software) y se accede a través de internet, usualmente mediante suscripción (modelo SaaS).

#### **ERP híbrido**

El ERP se instala en servidores externos (del proveedor del software) y se accede a través de internet, usualmente mediante suscripción (modelo SaaS).

### **5.¿Qué ejemplos podemos encontrar?**

- SAP: Dirigido a grandes compañías es uno de los ERP que ofrece el mayor número de funcionalidades.
- Oracle NetSuite

- Microsoft Dynamics 365
- 

## **COMPONENTES TÉCNICOS DE UN SISTEMA ERP-CRM**

### ***1. ¿Qué función cumple cada capa en la arquitectura de tres capas de un sistema ERP/CRM?***

- **Nivel de presentación:** Es la interfaz donde el usuario interactúa con la aplicación. Muestra información y recoge datos. Se desarrolla con tecnologías como **HTML, CSS y JavaScript** (en la web) o con lenguajes específicos para **aplicaciones de escritorio**.
- **Nivel de aplicación (lógico):** Contiene la **lógica del negocio**. Procesa la información recibida del nivel de presentación y se comunica con el nivel de datos para añadir, modificar o eliminar información.
- **Nivel de datos:** Es donde se **almacena y gestiona la información**. Utiliza sistemas de bases de datos **relacionales** (como MySQL, PostgreSQL, Oracle) o **NoSQL** (como MongoDB, Cassandra, CouchDB).

### ***2. ¿Cuáles son los principales módulos del ERP y del CRM, y en qué se diferencian sus enfoques?***

- Finanzas y contabilidad: Control de ingresos, gastos y presupuestos.
- Inventario y logística: Gestión de existencias, envíos y proveedores.
- Compras y ventas :Control de órdenes y facturación.
- Recursos humanos:Nómina, asistencia y evaluaciones.
- Producción :Planificación y control de procesos fabriles

### **3. ¿Por qué es importante la integración del ERP-CRM con otras plataformas mediante APIs o conectores?**

La integración mediante APIs o conectores es crucial porque **automatiza procesos**, **unifica datos para tomar mejores decisiones en tiempo real**, reduce errores humanos y los costes operativos, y mejora la eficiencia general de la empresa. Permite que los sistemas ERP y CRM trabajen juntos de manera fluida con otras plataformas (como eCommerce, logística o finanzas), creando un ecosistema conectado que centraliza la información y mejora la experiencia del cliente.

### **4. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en estos sistemas para proteger la información?**

Las medidas de seguridad en sistemas ERP-CRM incluyen **control de acceso** (autenticación de dos factores, roles y permisos), **cifrado de datos** (tanto en tránsito como en reposo), **actualizaciones constantes de software** y **monitoreo continuo** para detectar intrusiones. Además, se implementan firewalls, antivirus y se realizan copias de seguridad periódicas para asegurar la integridad y disponibilidad de la información.

### **5. ¿Qué ventajas ofrece utilizar la nube frente a servidores propios en la infraestructura de un ERP-CRM?**

Utilizar la nube para un ERP-CRM ofrece ventajas clave como la **reducción de costes iniciales y de mantenimiento**, mayor **flexibilidad y escalabilidad** para adaptarse al crecimiento, **acceso remoto y movilidad** para los usuarios, y **mayor agilidad** al eliminar la necesidad de gestionar hardware y actualizaciones, ya que es responsabilidad del proveedor.