MAPA DE CALOR OFERTA ERP

**. ERPs Generales/Horizontales (Diseñados para una amplia gama de industrias)**

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **SAP (S/4HANA):** Líder indiscutible en grandes corporaciones, ofrecido a través de numerosos partners como Seidor, Everis (NTT DATA), Inetum, etc.
  + **Oracle (ERP Cloud, Fusion Cloud):** Fuerte en medianas a grandes empresas, también a través de una red de partners y consultoras.
  + **Microsoft Dynamics 365 (Finance and Operations, Business Central):** Con presencia robusta, especialmente Business Central para PYMES y Finance and Operations para empresas más grandes. Partners incluyen Avanade, Logicalis, etc.
  + **Infor CloudSuite:** Con una presencia significativa, especialmente en sectores donde tienen especialización, a través de partners locales.
  + **Odoo:** Muy visible en el segmento de PYMES y medianas empresas por su flexibilidad y modelo de código abierto, con una comunidad activa de partners en Perú.
  + **Defontana:** ERP chileno con fuerte presencia en Perú, ofreciendo una solución integral para PYMES y medianas.
  + **ManagerOne (Manager ERP):** ERP peruano con una larga trayectoria, conocido por su adaptabilidad al mercado local.
  + **SINETICS:** Ofrece un ERP de gestión empresarial, también con una base sólida en el mercado peruano.
  + **Softland ERP:** ERP con fuerte presencia en Latinoamérica, incluyendo Perú, para medianas empresas.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Finanzas y Contabilidad:** Gestión de contabilidad general, cuentas por cobrar/pagar, libros electrónicos (SUNAT), facturación electrónica, activos fijos.
  + **Gestión de Inventarios y Almacenes (WMS):** Control de stock, movimientos de almacén, ubicación, picking, packing.
  + **Compras y Adquisiciones:** Gestión de proveedores, órdenes de compra, control de gastos.
  + **Ventas y Distribución:** Gestión de pedidos, facturación, precios, rutas de distribución.
  + **Recursos Humanos (HCM):** Nómina, control de asistencia, gestión de personal. (Aunque algunos son más fuertes que otros en este módulo).
  + **Producción y Manufactura (MRP):** Planificación de requerimientos de material, órdenes de producción, lista de materiales.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Integración Centralizada:** La promesa principal es una base de datos única para todas las áreas del negocio.
  + **Modularidad:** Permite a las empresas implementar solo los módulos que necesitan y escalar.
  + **Cloud/Web-based:** La mayoría de las nuevas implementaciones o las ofertas para PYMES están en la nube o son accesibles vía web.
  + **Localización:** Adaptación a las regulaciones tributarias y laborales peruanas (SUNAT, leyes laborales).
  + **Escalabilidad:** Capacidad para crecer con la empresa.
* **Nivel de Sofisticación:** Varía desde básico (para PYMES) hasta extremadamente complejo y personalizable (para grandes empresas).
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + La oferta de ERPs generales es 🔥 **Caliente**. Es un mercado maduro y competitivo, con muchos jugadores globales y locales. Las funcionalidades básicas (finanzas, inventarios, compras, ventas) son omnipresentes.

**2. ERPs Verticales/Especializados por Industria**

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **Infor CloudSuite (para Manufactura, Retail, Salud):** Infor tiene soluciones verticales muy fuertes (ej. Infor CloudSuite Industrial/SyteLine para manufactura).
  + **Epicor ERP:** Especialmente fuerte en manufactura (discreta, por proceso) y distribución, con presencia en Perú.
  + **NetSuite (por Oracle):** Ofrece "ediciones" y módulos específicos para diversas industrias como software, servicios profesionales, minorista, manufactura.
  + **Acumatica:** Gran flexibilidad con "ediciones de la industria" para distribución, manufactura, construcción, venta minorista y servicios profesionales.
  + **SAP S/4HANA Public Cloud:** Ofrece versiones pre-configuradas por industria para una implementación más rápida.
  + **Soluciones ERP de Nicho Local:** Existen algunas empresas de software locales que desarrollan o adaptan ERPs para sectores muy específicos (ej. Agroindustria, Construcción).
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Manufactura:** Planificación de la producción (MRP/MES), gestión de calidad, mantenimiento de planta, trazabilidad de lotes/series.
  + **Retail:** Gestión de puntos de venta (POS), inventario multi-tienda, programas de lealtad, gestión de promociones.
  + **Construcción:** Gestión de proyectos, control de costos por obra, gestión de subcontratistas, presupuestos detallados.
  + **Salud:** Gestión de pacientes, historiales clínicos, facturación médica (aunque menos como ERP puro).
  + **Servicios Profesionales:** Contabilidad de proyectos, gestión de recursos, facturación por tiempo y materiales.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Cumplimiento Normativo Sectorial:** Adaptación a regulaciones específicas de cada industria.
  + **Procesos Específicos:** Funcionalidades diseñadas para los flujos de trabajo únicos de un sector.
  + **Menor Personalización Necesaria:** Al estar pre-configurados, la implementación puede ser más rápida y menos costosa que un ERP horizontal muy adaptado.
  + **Integraciones Pre-construidas:** Con herramientas específicas de la industria (ej. máquinas de producción, sistemas de punto de venta).
* **Nivel de Sofisticación:** Alto, ya que abordan complejidades específicas del sector.
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + La oferta de ERPs verticales es 🟠 **Tibio**. Aunque hay jugadores fuertes como Infor y Epicor, y las ediciones de NetSuite/Acumatica, no son tan masivos como los ERPs horizontales. Representa una oportunidad para diferenciarse al hablar el "idioma" de la industria.

**3. ERP para Pequeñas Empresas (SMB ERP)**

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **QuickBooks Enterprise (Intuit Inc.):** Muy popular, especialmente por su fuerte componente contable y facilidad de uso.
  + **Zoho One (Zoho Corporation):** Ofrece una suite de aplicaciones de negocio que funciona como un ERP para PYMES, muy flexible y con planes accesibles.
  + **Odoo:** Muy competitivo para PYMES por su versión Community (gratuita) y su modelo modular, con partners locales que ofrecen implementación.
  + **SAP Business One:** Aunque también abarca medianas, es la oferta de SAP para PYMES y tiene una gran base instalada en Perú.
  + **Defontana:** Su oferta también apunta fuertemente a las PYMES.
  + **Alegra:** Aunque más contable/facturación, está en el radar de muchas PYMES.
  + **ManagerOne (Manager ERP):** Tiene una base de PYMES considerable.
  + **ERPyme, Efact (soluciones más locales):** Algunos proveedores locales con soluciones más sencillas y enfocadas.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Contabilidad y Facturación:** El módulo principal para la mayoría de las PYMES, con énfasis en la facturación electrónica SUNAT.
  + **Compras y Ventas:** Gestión de órdenes y control básico de clientes/proveedores.
  + **Inventarios:** Control de stock y movimientos.
  + **Nómina básica:** En algunos casos, o integración con sistemas de nómina externos.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Simplicidad y Facilidad de Uso:** Interfaces intuitivas para usuarios sin experiencia en ERPs.
  + **Coste-efectividad:** Precios más bajos, a menudo por usuario o por funcionalidades básicas.
  + **Rápida Implementación:** Enfoque en despliegues ágiles, a menudo 100% en la nube.
  + **Centrado en la Nube (SaaS):** Reduce la necesidad de infraestructura local.
  + **Cumplimiento SUNAT:** Es un factor de decisión crítico.
* **Nivel de Sofisticación:** Básico a medio. Se centran en automatizar las operaciones esenciales sin demasiada complejidad.
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + El segmento de ERP para Pequeñas Empresas es 🔥 **Caliente**. Es un mercado de alto volumen con una competencia feroz, donde el precio, la facilidad y el cumplimiento normativo son clave.

**4. ERP para Medianas Empresas (Mid-Market ERP)**

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **Microsoft Dynamics 365 Business Central:** Uno de los principales competidores, ofrecido por múltiples partners.
  + **SAP Business One:** Fuerte presencia y consolidado para medianas empresas.
  + **NetSuite (por Oracle):** Un jugador importante en la nube para medianas empresas, con partners en Perú.
  + **Acumatica:** Ganando terreno, especialmente en segmentos como distribución y manufactura.
  + **Sage Intacct:** Muy fuerte en la parte financiera para medianas empresas, aunque menos generalista que un ERP completo.
  + **Odoo:** Su versión Enterprise con módulos adicionales puede ser muy robusta para medianas empresas.
  + **Softland ERP:** Orientado a este segmento en Latinoamérica.
  + **Defontana:** También cubre un espectro de medianas empresas.
  + **ManagerOne (Manager ERP):** Su suite completa se adapta a empresas medianas.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Contabilidad y Finanzas Avanzadas:** Costeo, presupuestos, contabilidad de proyectos, consolidación.
  + **Gestión de la Cadena de Suministro (SCM):** Compras, ventas, inventarios complejos, gestión de almacenes.
  + **Manufactura (MRP II):** Planificación de la producción, control de costos, gestión de calidad.
  + **CRM (básico):** Gestión de clientes, oportunidades y servicio post-venta.
  + **Recursos Humanos:** Nómina y algunas funciones de gestión de personal.
  + **Project Management:** Gestión de proyectos y recursos asociados.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Equilibrio Funcionalidad-Complejidad:** Suficientemente robustos para operaciones crecientes, pero sin la sobrecarga de un ERP enterprise.
  + **Soporte para el Crecimiento:** Escalabilidad para nuevas ubicaciones, usuarios o líneas de negocio.
  + **Mayor Configurabilidad y Personalización:** Permite adaptar el sistema a procesos más específicos.
  + **Integración Profunda:** Con otras herramientas de negocio (BI, e-commerce, CRM especializado).
  + **Analíticas e Informes:** Más avanzados que en las soluciones para pequeñas empresas.
* **Nivel de Sofisticación:** Medio-Alto. Buscan soluciones integrales con cierta capacidad de adaptación.
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + El segmento de ERP para Medianas Empresas es 🔥 **Caliente**. Es un mercado muy dinámico y competido, con muchos jugadores buscando captar a estas empresas en crecimiento.

**5. ERP para Grandes Empresas (Enterprise ERP)**

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **SAP S/4HANA:** El líder global, con implementaciones complejas y partners especializados en Perú.
  + **Oracle Fusion Cloud / Oracle E-Business Suite:** Otro gigante global con proyectos de gran envergadura.
  + **Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations:** La opción de Microsoft para grandes empresas, especialmente aquellas ya inmersas en el ecosistema Microsoft.
  + **Workday:** Muy fuerte en HCM y Finanzas para grandes corporaciones, ganando tracción en Perú.
  + **Infor CloudSuite:** Compite en este segmento, especialmente en industrias de nicho.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Finanzas Globales:** Consolidación financiera, gestión de divisas, cumplimiento fiscal internacional.
  + **Cadena de Suministro Compleja:** Planificación avanzada, gestión de logística global, optimización de red.
  + **Manufactura de Alto Nivel:** MES, planificación avanzada y programación (APS), gestión de calidad.
  + **Gestión de Capital Humano (HCM) Integral:** Talent management, workforce planning, beneficios globales.
  + **Gestión de Proyectos a Gran Escala:** Para empresas de ingeniería, construcción, consultoría.
  + **CRM/CX Avanzado:** Integración completa de ventas, marketing y servicio.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Robustez y Escalabilidad Masiva:** Capaces de manejar miles de usuarios, grandes volúmenes de transacciones y operaciones multinacionales.
  + **Alta Complejidad y Personalización:** Requieren grandes proyectos de implementación y a menudo extensas adaptaciones.
  + **Analítica Avanzada e IA:** Integración de herramientas de BI, machine learning para optimización y predicción.
  + **Soporte Global y Local:** Acceso a una red de partners y soporte 24/7.
  + **Seguridad Empresarial:** Cumplimiento de estándares de seguridad y auditoría rigurosos.
* **Nivel de Sofisticación:** Muy Alto. Son las soluciones más completas y complejas del mercado.
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + El segmento de ERP para Grandes Empresas es 🟠 **Tibio**. La cantidad de implementaciones es menor que en PYMES/medianas, pero los proyectos son de muy alto valor. La competencia es muy especializada y se basa en la reputación, experiencia y capacidad de integración.

**6. ERPs con Énfasis Financiero**

Estos sistemas se distinguen por su robustez en contabilidad, gestión de activos, consolidación financiera, cumplimiento normativo y capacidades avanzadas de reporting. Son el núcleo para la salud financiera de una organización.

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **SAP S/4HANA Finance:** El módulo financiero de SAP es un estándar para grandes empresas, con funcionalidades avanzadas de controlling, tesorería y gestión de activos.
  + **Oracle ERP Cloud (Financial Management):** La suite financiera de Oracle es muy potente para medianas y grandes empresas, incluyendo gestión de proyectos financieros y gestión del rendimiento.
  + **Sage Intacct:** Muy fuerte en la nube para finanzas de medianas empresas, destacando por su contabilidad multidimensional y automatización.
  + **Microsoft Dynamics 365 Finance:** Ofrece capacidades financieras avanzadas para organizaciones complejas, incluyendo contabilidad global y gestión de tesorería.
  + **SAP Business One (Financials):** Módulo financiero robusto para PYMES y medianas empresas.
  + **Concar (Grupo Softcom):** Software contable muy arraigado en Perú, aunque no un ERP completo, es el sistema financiero principal para muchas empresas.
  + **STARSOFT:** Otro proveedor peruano fuerte en software contable y tributario.
  + **Alegra:** Para PYMES, enfocado en facturación electrónica y contabilidad sencilla.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Contabilidad General (General Ledger):** Registro de todas las transacciones financieras.
  + **Cuentas por Pagar (AP) y Cuentas por Cobrar (AR):** Automatización de pagos a proveedores y gestión de cobros de clientes.
  + **Gestión de Activos Fijos:** Control del ciclo de vida de los activos, depreciación.
  + **Gestión de Tesorería y Flujo de Caja:** Control de efectivo, conciliaciones bancarias, gestión de liquidez.
  + **Presupuesto y Planificación Financiera (FP&A):** Herramientas para forecasting, budgeting y análisis de rentabilidad.
  + **Consolidación Financiera:** Para grupos empresariales con múltiples entidades.
  + **Reporting Financiero y Analítica:** Generación de estados financieros (Balance, PyG, Flujo de Caja), dashboards personalizados.
  + **Cumplimiento Tributario (SUNAT):** Emisión de facturas electrónicas, libros electrónicos, declaraciones de impuestos.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Automatización Contable:** Reducir la entrada manual de datos y errores.
  + **Cumplimiento Normativo Local e Internacional:** Adaptación a las leyes peruanas (SUNAT) y estándares contables (IFRS).
  + **Visibilidad Financiera en Tiempo Real:** Acceso instantáneo a la situación económica de la empresa.
  + **Auditoría y Trazabilidad:** Historial completo de transacciones para fines de control y auditoría.
  + **Seguridad de Datos:** Protección de información financiera sensible.
* **Nivel de Sofisticación:** Desde básico (facturación/contabilidad para PYMES) hasta muy alto (consolidación global, gestión de riesgos, IA para predicción).
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + El énfasis financiero es 🔥 **Caliente** en Perú, especialmente en lo que respecta a contabilidad general y facturación electrónica. Las funcionalidades avanzadas como la automatización del reconocimiento de ingresos o la detección de fraudes en gastos son 🔵 **Frías** como módulos específicos fuera de las suites ERP más grandes o servicios especializados.

**7. ERPs con Énfasis en Recursos Humanos (HCM)**

Estos sistemas van más allá de la nómina, ofreciendo una gestión integral del talento, planificación de la fuerza laboral y mejora de la experiencia del empleado.

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **Workday HCM:** Líder en la nube para HCM en grandes corporaciones, con una suite muy completa.
  + **SAP SuccessFactors:** La suite de HCM de SAP, integrada con su ecosistema ERP, muy fuerte en gestión del talento.
  + **Buk:** Plataforma chilena muy promocionada en Perú, ofrece una suite HCM integral que va desde la nómina hasta el bienestar.
  + **Ofisis HCM:** Especializado en soluciones de RRHH y nómina adaptadas al mercado peruano.
  + **Defontana (Módulo RRHH):** Su ERP incluye capacidades de RRHH y nómina.
  + **Rex+ (Perú):** Otro actor importante en soluciones HCM integrales.
  + **Talana:** Plataforma chilena con fuerte crecimiento en Perú, enfocada en la gestión de personas.
  + **Microsoft Dynamics 365 Human Resources:** Parte de la suite Dynamics 365, con capacidades de gestión de personal.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Nómina y Planillas:** Cálculo automático, cumplimiento tributario y laboral peruano.
  + **Control de Asistencia:** Biometría, geolocalización, gestión de turnos.
  + **Gestión de Vacaciones y Ausencias:** Solicitud, aprobación y seguimiento.
  + **Reclutamiento y Selección (ATS):** Gestión de candidatos, publicación de ofertas.
  + **Onboarding:** Procesos de integración para nuevos empleados.
  + **Gestión del Desempeño:** Evaluaciones, feedback 360°, OKRs.
  + **Aprendizaje y Desarrollo (LMS):** Plataformas de cursos online, seguimiento de capacitación.
  + **Beneficios y Compensaciones:** Gestión de seguros, bonos, y estructura salarial.
  + **Autoservicio del Empleado/Manager:** Portales para gestionar información y realizar solicitudes.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Automatización de Procesos de RRHH:** Reducir tareas manuales y administrativas.
  + **Cumplimiento Laboral y Tributario:** Adaptación constante a la legislación peruana.
  + **Experiencia del Empleado (EX):** Interfases intuitivas, aplicaciones móviles.
  + **Análisis y Reportes de RRHH:** Dashboards de KPIs de personal, rotación, costos.
  + **Gestión del Ciclo de Vida del Empleado:** Desde el reclutamiento hasta la desvinculación.
* **Nivel de Sofisticación:** Desde básico (nómina y asistencia) hasta muy alto (gestión integral del talento, IA en reclutamiento, planificación de la fuerza laboral).
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + Los módulos de Core HR (Nómina, Asistencia) son 🔥 **Calientes**. La gestión del talento (Reclutamiento, Desempeño, Aprendizaje) es 🟠 **Tibia** y en crecimiento. Módulos como Global Mobility Management o programas avanzados de bienestar con IA son 🔵 **Fríos**, siendo nichos muy especializados.

**8. ERPs con Énfasis en Cadena de Suministro y Manufactura**

Estos ERPs están diseñados para optimizar desde la planificación de la producción hasta la logística y la gestión de la calidad, cruciales para empresas con operaciones físicas complejas.

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **SAP S/4HANA Supply Chain / Manufacturing:** El líder, con capacidades avanzadas de planificación (APO), gestión de almacenes (EWM) y ejecución de manufactura (MES).
  + **Oracle SCM Cloud:** Una suite completa en la nube para la gestión de la cadena de suministro, incluyendo planificación, inventario, fabricación y logística.
  + **Infor CloudSuite (especialmente Industrial/SyteLine):** Muy fuerte en la manufactura (discreta, por proceso, mixta) y cadena de suministro.
  + **Epicor ERP:** Con un enfoque claro en la manufactura, distribución y retail, ofreciendo módulos de producción, calidad y cadena de suministro.
  + **Mecalux Perú (Easy WMS):** Aunque es un WMS puro, se integra como componente clave de la gestión de la cadena de suministro.
  + **Cerca Technology (Unigis):** Fuerte en TMS y WMS, esencial para la logística.
  + **SINETICS:** Ofrece un ERP con módulos robustos de logística y distribución.
  + **Softland ERP:** Incluye módulos de manufactura e inventarios.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Planificación de la Producción (MRP / MRP II):** Programación, listas de materiales (BOM), órdenes de producción, planificación de capacidades.
  + **Gestión de Inventarios:** Control de stock, ubicaciones, recepción, despacho.
  + **Gestión de Almacenes (WMS):** Optimización de espacio, picking, packing, automatización.
  + **Gestión de Calidad (QM):** Inspecciones, control de calidad en línea, gestión de no conformidades.
  + **Logística y Transporte (TMS):** Planificación de rutas, seguimiento de flota, gestión de entregas.
  + **Mantenimiento de Planta (EAM/CMMS):** Gestión de activos, mantenimiento preventivo y correctivo.
  + **Trazabilidad:** Seguimiento de productos y componentes a lo largo de la cadena.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Optimización de Procesos:** Reducir tiempos, costos y desperdicios.
  + **Visibilidad Integral de la Cadena:** Desde proveedores hasta el cliente final.
  + **Automatización:** De tareas en producción, almacén y transporte.
  + **Integración con Equipos y IoT:** Conectividad con maquinaria, sensores (Industria 4.0).
  + **Analítica de Operaciones:** KPIs de producción, eficiencia, costos logísticos.
* **Nivel de Sofisticación:** Desde básico (gestión de inventarios y MRP) hasta muy alto (planificación avanzada con IA, mantenimiento predictivo, robótica).
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + La Gestión de Inventarios, WMS y Planificación de Producción son 🔥 **Calientes**. La Optimización de Rutas también es 🟠 **Tibia** y creciente. Módulos como Mantenimiento Predictivo con IoT, automatización robótica avanzada y cumplimiento regulatorio detallado en cadena de suministro son 🔵 **Fríos**, siendo nichos de alta especialización.

**9. ERPs con Énfasis en Relación con el Cliente (CRM)**

Aunque muchos ERPs tienen funcionalidades CRM integradas, algunos sistemas se destacan por su profundidad en ventas, marketing y servicio al cliente, o por su estrecha integración con CRMs líderes.

* **Principales Proveedores Identificados en Perú:**
  + **Microsoft Dynamics 365 (Sales, Customer Service, Marketing):** Ofrece una suite completa de CRM integrada con el ecosistema Microsoft.
  + **Oracle CX Cloud:** Suite completa de experiencia del cliente que abarca marketing, ventas y servicio.
  + **Salesforce (Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud):** El líder global de CRM, con una vasta red de partners e implementadores en Perú que lo integran a menudo con ERPs.
  + **HubSpot (CRM Suite):** Aunque no es un ERP, su CRM es tan integral que a menudo se posiciona como el "centro" de las operaciones de cliente.
  + **Zoho CRM:** Parte de Zoho One, ofrece un CRM robusto para PYMES y medianas.
  + **DataCRM, Impulsa CRM:** CRMs con fuerte presencia en el mercado latinoamericano y peruano, enfocados en ventas y gestión comercial.
* **Módulos/Funcionalidades Específicas Más Ofrecidas:**
  + **Gestión de Leads y Oportunidades:** Captura, calificación y seguimiento de prospectos.
  + **Gestión de Contactos y Cuentas:** Base de datos centralizada de clientes con historial de interacciones.
  + **Automatización de Fuerza de Ventas (SFA):** Gestión de pipeline, pronósticos, actividades de venta.
  + **Gestión de Atención al Cliente:** Tickets de soporte, omnicanalidad (chat, email, teléfono), bases de conocimiento.
  + **Automatización de Marketing:** Email marketing, gestión de campañas, segmentación.
  + **Servicio de Campo (Field Service):** Gestión de técnicos, programación de citas, órdenes de trabajo.
* **Características Comunes/Enfoque de la Oferta Competitiva:**
  + **Visión 360° del Cliente:** Consolidar toda la información del cliente en un solo lugar.
  + **Automatización de Procesos de Cliente:** Desde la captación hasta el servicio post-venta.
  + **Personalización y Experiencia del Cliente:** Adaptar interacciones y ofertas.
  + **Movilidad:** Aplicaciones para equipos de ventas y servicio en campo.
  + **Analítica de Cliente:** Reportes de ventas, satisfacción, comportamiento.
  + **Integración:** Con sistemas de e-commerce, ERPs y herramientas de comunicación (ej. WhatsApp).
* **Nivel de Sofisticación:** Desde básico (gestión de contactos) hasta muy alto (orquestación del customer journey, IA en personalización y servicio predictivo).
* **Intensidad de Oferta de TU Módulo Específico en Perú:**
  + Las funcionalidades de Ventas (SFA, gestión de leads/contactos) son 🔥 **Calientes**. La automatización de marketing y la gestión de servicio al cliente son 🟠 **Tibias** y en crecimiento. La orquestación avanzada del Customer Journey con IA o la gestión de la experiencia del empleado (EX) como parte integral del CX son 🔵 **Frías**, siendo funcionalidades más específicas de suites de muy alta gama o consultoría especializada.