

Índice

Enunciado.....	2
1. Identificación de sistemas ERP Y CRM en el mercado.....	3
ERP Y CRM ¿Qué son?, Diferencias.....	3
Tres ejemplos de ERP.....	3
Tres Ejemplos de CRM.....	6
Licencias de ERP Y CRM.....	9
Ventajas y desventajas de Licencia libre y Licencia propietaria.....	9
Sistemas clasificados según su tipo de licencia.....	9
Comparación de los sistemas ERP en función de características y requisitos.....	10
Presentación de PREZI.....	11
Arquitectura de los sistemas ERP-CRM.....	11
Arquitectura cliente-servidor.....	11
Arquitectura orientada a servicios SOA.....	11
Ejemplos de flujo de comunicación.....	11
Bibliografía.....	12

Enunciado

Objetivo:

Investigar y analizar diferentes sistemas **ERP** y **CRM**, comparando sus características, tipos de licencias y arquitecturas. El objetivo es comprender las diferencias entre las soluciones disponibles en el mercado y cómo se adaptan a distintos tipos de empresas.

Instrucciones:

1. Identificación de sistemas ERP y CRM en el mercado

- Investiga tres ejemplos de **ERP** y tres ejemplos de **CRM** disponibles en el mercado.
- Para cada sistema, describe:
 - Funcionalidades principales.
 - Sectores en los que se utilizan habitualmente (por ejemplo, manufactura, salud, comercio).
- Ejemplos: **SAP ERP**, **Odoo**, **Microsoft Dynamics** para ERP; **Salesforce**, **Zoho CRM**, **SuiteCRM** para CRM.

2. Licencias de ERP y CRM

- Clasifica los sistemas que investigaste en función de su tipo de licencia:
 - **Licencia libre (código abierto)**: Sistemas como **Odoo** (ERP) o **SuiteCRM** (CRM).
 - **Licencia propietaria**: Sistemas como **SAP ERP** o **Salesforce**.
- Explica brevemente las diferencias entre una **licencia libre** y una **licencia propietaria**, y sus ventajas y desventajas en cuanto a coste, flexibilidad y soporte.

3. Comparación de sistemas ERP-CRM en función de características y requisitos

- Realiza una comparación de al menos tres sistemas **ERP-CRM**, teniendo en cuenta:
 - **Costes**: ¿Es gratuito o requiere una licencia de pago? ¿Cuáles son los costes de implementación?
 - **Soporte técnico**: ¿Ofrecen soporte técnico oficial? ¿Qué tipo de soporte tiene la comunidad (en el caso de software libre)?
 - **Flexibilidad**: ¿Es adaptable o personalizable? ¿Qué grado de personalización permite cada sistema?
 - **Evolución**: ¿Cómo es el ciclo de actualización? ¿Depende de una comunidad o de una empresa?
 - **Servicios incluidos**: ¿Qué módulos o servicios incluye cada sistema (finanzas, ventas, recursos humanos, etc.)?

4. Arquitectura de los sistemas ERP-CRM

- Explica las arquitecturas de los sistemas que investigaste:
 - **Arquitectura cliente-servidor**: Cómo algunos ERP-CRM utilizan esta arquitectura para gestionar la comunicación entre el cliente (usuario) y el servidor.
 - **Arquitectura orientada a servicios (SOA)**: Ventajas de sistemas ERP-CRM modernos que usan SOA, facilitando la integración con otras aplicaciones empresariales.
 - **Ejemplos de flujos de comunicación** como **B2B**, **B2C**, **B2E**, y cómo los ERP-CRM facilitan estos procesos

Presentación

- Entregar una **presentación** a modo de **resumen**, puede realizarse utilizando herramientas como **Google Slides**, **Microsoft PowerPoint**, **Prezi**, etc.

1. Identificación de sistemas ERP Y CRM en el mercado

ERP Y CRM ¿Qué son?, Diferencias.

- ¿Qué son?

Son soluciones de software que impulsan el valor empresarial al centralizar y conectar datos y automatizar procesos.

- Diferencias

El software ERP se utiliza principalmente para datos y operaciones financieras, y el de CRM se utiliza en los aspectos de ventas y servicio al cliente del negocio.

Es decir, mientras el primero sirve para planificar los recursos empresariales, el segundo se utiliza para gestionar la relación con los clientes.

Tres ejemplos de ERP

- SAP



- Funcionalidades:

- Automatizar la entrada y salida de los datos
- Almacenar de forma ordenada toda la información de la empresa.
- Procesar y analizar para favorecer la toma de decisiones por parte de los especialistas.
- Ofrecer información en tiempo real de diferentes sectores y procesos.
- Crear pronósticos en áreas particulares como, por ejemplo, cuándo se debe reparar una máquina o cuáles serán los ingresos del próximo semestre
- Optimizar los procesos de la cadena de suministros (pedidos, almacenamiento, traslado, etc).
- Automatizar tareas de contabilidad y gestión bancaria.

- Administrar el proceso de compra y venta, desde la cotización con proveedores hasta la recepción o envío de facturas y mercancía.
- Monitorear niveles de inventario.
- Estimar los costes de productos acabados a partir de la materia prima, mano de obra y cargos directos.
- Almacenar la información de los empleados para tareas de gestión de personal.
- Generar reportes completos y jerarquizados.
- Optimizar el flujo de trabajo y generar un intercambio de conocimientos al permitir la colaboración conjunta de varias áreas en una sola plataforma.

■ Sectores:

- Minería.
- Petróleo, gas y energía.
- Servicios profesionales.
- Comercio minorista.
- Telecomunicaciones.
- Viajes y transporte.
- Servicios públicos.
- Distribución mayorista.

○ Oracle



■ Funcionalidades:

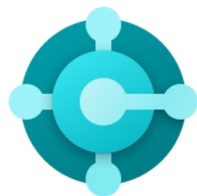
- Gestión financiera
- Compras
- Gestión de riesgos
- Gestión de la cadena de suministro
- Gestión de rendimiento empresarial

- Proceso de fabricación
- Gestión de relaciones con los clientes
- Recursos humanos
- Gestión de proyectos
- Análisis de ERP

▪ Sectores:

- Sector bancario.
- Casinos y juegos de azar.
- Comunicaciones
- Educación
- Atención sanitaria.
- Hostelería.
- Ciencias naturales.
- Professional Services.

- Microsoft Dynamics 365 Business Central.



Microsoft Dynamics 365
Business Central

▪ Funcionalidades:

- Automatización de procesos.
- Inteligencia empresarial.
- Integración con otras aplicaciones.
- Personalización y extensibilidad.
- Accesibilidad y movilidad.
- Usabilidad y adaptabilidad.

▪ Sectores:

- empresa en crecimiento
- para empresa que requieren escalabilidad financiera
- una cadena de suministro resistente y rentable

Tres Ejemplos de CRM

- Zoho CRM



- Funcionalidades:

- Zia Voice. Zia, la inteligencia artificial incorporada de Zoho, actúa como su representante de ventas.
- Hacer check-in en una ubicación.
- Localice clientes potenciales o contactos cerca de usted
- Permanezca conectado.
- Mensajes.

- Sectores:

- ERP Formación
- ERP consultoria
- ERP Agencia de viajes
- ERP Logística
- ERP Inmobiliaria
- ERP Educación
- ERP Fundae
- ERP Sepe

◦ SuiteCRM



- Funcionalidades:
 - Gestión de contactos y negocios;
 - cotizaciones/presupuestos
 - calendarios
 - campañas de correo electrónico;
 - documentos
 - llamadas
 - reuniones
 - tareas
- Sectores:
 - Despachos de abogados
 - Sector público
 - Manejo eficiente de casos
 - Entornos impulsados por el cumplimiento
 - Servicios empresariales

- Salesforce



- Funcionalidades:
 - Gestión de cuentas y contactos
 - Gestión y optimización de embudos de ventas
 - Gestión de leads
 - Informes y panel de control
 - Gestión de datos
 - Aplicación para móviles
 - Previsión de ventas
 - Compartir y sincronizar archivos
 - Asistencia al cliente
 - Integraciones con otras soluciones
 - Workflows
- Sectores:
 - Automoción
 - Comunicaciones
 - Bienes de consumo
 - Energía y suministros
 - Servicios financieros
 - Sector público
 - Sanidad y ciencias de la salud
 - Fabricación
 - Medios de comunicación

- Org. Sin ánimo de lucro
- Venta al por menor
- Transporte y logística

Licencias de ERP Y CRM

Ventajas y desventajas de Licencia libre y Licencia propietaria

Característica	Licencia Libre	Licencia Propietaria
Coste	Generalmente gratuito	A menudo costosa
Flexibilidad	Alta (modificación permitida)	Baja (sin acceso al código fuente)
Soporte	Limitado (comunidad)	Profesional y regular

Sistemas clasificados según su tipo de licencia

- **ERP Propietarios:** SAP, Oracle, Microsoft Dynamics 365.
- **ERP Libre:** No se mencionó un ERP libre en este contexto.
- **CRM Propietarios:** Salesforce.
- **CRM Libres:** Zoho CRM, SuiteCRM.

Comparación de los sistemas ERP en función de características y requisitos

Comparación de tres sistemas

	SAP	ORACLE	ZOHO CRM
Costes	<ul style="list-style-type: none"> -Requiere licencia de pago. -Costes de implementación altos 	<ul style="list-style-type: none"> -Requiere licencia de pago. -Costes de implementación también altos, dependiendo de la solución elegida. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrece versión gratuita con limitaciones. -Las versiones de pago son más asequibles (desde unos pocos dólares al mes por usuario).
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> -Soporte técnico oficial 24/7 -- Comunidad activa, pero el soporte depende de la contratación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Soporte técnico oficial disponible. -Comunidad moderada, pero el soporte está más centralizado en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Soporte técnico oficial básico. -Comunidad activa con foros y recursos en línea.
Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Alta personalización, pero puede ser compleja. -Permite adaptaciones extensivas según las necesidades del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Muy adaptable y personalizable, pero también puede ser complejo. -Ofrece herramientas para personalización extensiva. 	<ul style="list-style-type: none"> -Moderadamente personalizable. -Permite ajustes en campos y módulos, pero con limitaciones en comparación con ERP más grandes.
Evolución	<ul style="list-style-type: none"> -Actualizaciones regulares, generalmente anuales. -Evolución dependiente de SAP como empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Actualizaciones frecuentes. -Evolución controlada por Oracle. 	<ul style="list-style-type: none"> -Actualizaciones continuas y mejoras rápidas. -Evolución dependiente de Zoho como empresa.
Servicios Incluidos	<ul style="list-style-type: none"> -Módulos: finanzas, ventas, gestión de inventario, recursos humanos, CRM, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> -Módulos: finanzas, gestión de proyectos, cadena de suministro, CRM, recursos humanos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> -Módulos: gestión de ventas, automatización de marketing, gestión de contactos, informes, etc.

Presentación de PREZI

Arquitectura de los sistemas ERP-CRM

Arquitectura cliente-servidor

Los ERP-CRM están divididos en dos partes: el cliente (usuario) y el servidor.

El cliente envía solicitudes al servidor, que procesa la información y los devuelve.

Permite la comunicación entre muchos usuarios y el sistema central.

Ejemplo: un ERP puede permitir a los empleados acceder a información sobre inventarios o ventas en tiempo real, mejorando la toma de decisiones.

Arquitectura orientada a servicios SOA

La SOA permite que diferentes servicios se comuniquen entre sí a través de interfaces bien definidas.

Tienen una integración fácil, fácil escalabilidad y flexibilidad

Ejemplos de flujo de comunicación

Hay varios flujos de comunicación

- **B2B (Business to Business)** Interacción es entre empresas por ejemplo: proveedores y empresas cliente
- **B2C (Business to Consumer)** Relación con los consumidores, permitiendo gestionar los pedidos y servicio al cliente
- **B2E (Business to Employee)** Comunicación interna, por ejemplo: recursos humanos

Bibliografía

<https://formatalent.com/sistema-sap/>

<https://www.oracle.com/es/erp/erp-modules/>

<https://www.oracle.com/es/erp/what-is-erp/best-erp/>

<https://www.ifr.es/es/dynamics-365-ai-sectores-empresariales>

https://www.cosmoconsult.com/es/microsoft-dynamics-365-erp?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwjY64BhCaARIsAlfc7YZswrHAqs_F8p7l1xsEVATneefntiknjut4etBxF6uxtCFKr2JwmGMAqR7EALw_wc

<https://zohoconsultores.com/sectores-profesionales/>

<https://bloo.media/blog/salesforce-para-ecommerce/>

<https://www.salesforce.com/es/solutions/industries/>

<https://www.salesforce.com/es/solutions/industries/>

<https://www.oracle.com/mx/erp/erp-vs-crm/#:~:text=La%20principal%20diferencia%20entre%20ambos,como%20contabilidad%2C%20compras%2C%20RR>

<https://www.clavei.es/blog/diferencias-entre-crm-y-erp/#:~:text=Muchas%20empresas%20confunden%20ambos%20t%C3%A9rminos,la%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20clientes>