**a) Se han reconocido los diferentes sistemas ERP-CRM que existen en el mercado.**

**Concepto de CRM**

Los[software de CRM](https://www.brevo.com/es/blog/que-es-un-crm/) (*Customer Relationship Management*) se han convertido en herramientas esenciales para que las empresas mantengan y mejoren sus relaciones con los clientes.

Gestionan los procesos de ventas, las campañas de marketing y la satisfacción del cliente, con el fin de proporcionar una visión completa de la clientela y facilitar la toma de decisiones basada en datos. Se basan en la automatización de tareas y la comunicación en tiempo real entre miembros del equipo.