

INFORMACIÓN SOBRE ERP Y CRMs

1. ¿QUÉ ES UN ERP?	1
2. ¿QUÉ ES UN CRM?	1
3. CARACTERÍSTICAS	2
4. VENTAJAS E INCONVENIENTES	4
5. ARQUITECTURA DE SOFTWARE	5
6. MÓDULOS TÍPICOS	6
7. COMPARATIVO ENTRE ERPs	7
BIBLIOGRAFÍA	8

1. ¿QUÉ ES UN ERP?

Un ERP es un software integral que permite gestionar y automatizar todos los procesos internos de una empresa. El objetivo principal es centralizar la información y mejorar la eficiencia entre los diferentes departamentos.

2. ¿QUÉ ES UN CRM?

Un CRM es un sistema diseñado para gestionar las relaciones con los clientes. Su función es optimizar la interacción con los clientes, centralizando la información y mejorando el seguimiento de oportunidades.

3. CARACTERÍSTICAS

- ERP

- Integración
 - Unifica diferentes procesos empresariales en un solo sistema.
- Modularidad
 - Compuesto por módulos independientes (finanzas, ventas, producción, etc.)
- Automatización de procesos
 - Permite la automatización de tareas repetitivas como la facturación.
- Escalabilidad
 - Permite crecer y adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa.
- Base de datos centralizada
 - Toda la información se almacena en una única base de datos

- CRM

- Gestión de contactos
 - Centraliza la información de clientes y posibles clientes (nombre, email, historial de interacciones, etc.).
- Automatización de marketing

- Realiza campañas automatizadas según el comportamiento de los clientes.
- Gestión de ventas:
 - Facilita la gestión del ciclo de ventas, desde la prospección hasta el cierre del negocio.
- Servicio al cliente
 - Gestión de casos y seguimiento del servicio post-venta.
- Análisis de datos
 - Ofrece herramientas para analizar el comportamiento de los clientes y generar informes para mejorar las estrategias.

4. VENTAJAS E INCONVENIENTES

- ERP

- VENTAJAS

- Mejora la eficiencia operativa.
 - Facilita la toma de decisiones.
 - Reducción de costes operativos.

- INCONVENIENTES

- Coste elevado de implementación.
 - Complejidad en la integración.
 - Requiere capacitación del personal.

- CRM

- VENTAJAS

- Mejora la satisfacción del cliente.
 - Aumenta la eficacia de ventas.
 - Centralización de datos de clientes.

- INCONVENIENTES

- Resistencia a la adopción por parte del personal.
 - Coste de implementación.
 - Requiere mantenimiento continuo.

5. ARQUITECTURA DE SOFTWARE

- ERP
 - Generalmente, los ERPs tienen una arquitectura modular que permite integrar diferentes funciones empresariales en una única plataforma centralizada.
- CRM
 - Los CRMs también tienen una arquitectura modular, pero se enfocan en la gestión de datos e interacciones con los clientes.

6. MÓDULOS TÍPICOS

- ERP
 - Finanzas y contabilidad.
 - Recursos humanos.
 - Gestión de inventarios.
 - Compras y abastecimiento.
 - Producción.

- CRM
 - Gestión de ventas.
 - Marketing.
 - Atención al cliente.
 - Análisis de datos.

[Fuente de informacion](#)

7. COMPARATIVO ENTRE ERPs

- ERP

- a3ERP: Ideal para pymes.
- NetSuite: Adecuado para empresas de mayor tamaño.
- Odoo: Versátil y adaptable a diferentes tipos de empresas.

[Fuente de informacion](#)

- CRM

- Salesforce vs. HubSpot: Salesforce es más robusto y adecuado para grandes empresas, mientras que HubSpot es más accesible y fácil de usar para pymes.
- Zoho vs. HubSpot: Zoho ofrece una amplia gama de funcionalidades a un precio competitivo, mientras que HubSpot destaca por su facilidad de uso y soporte.

[Fuente de informacion](#)

BIBLIOGRAFÍA

1. ¿Qué es una ERP y un CRM y características?

2. VENTAJAS E INCONVENIENTES

2.1 VENTAJAS E INCONVENIENTES

3.ARQUITECTURA DE SOFTWARE

4. MÓDULOS TÍPICOS

5. COMPARATIVO ENTRE ERPs

5.1 COMPARATIVO ENTRE ERPs