



“Instituto Politecnico Nacional”

**Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y
Ciencias Sociales y Administrativas**



ING. DISEÑO

Alumno: Gordillo García Mario Yael.

Docente: Marilu Valencia Elizalde

Secuencia: 4NV41

Tarea 2:

¿Qué es el CRM y cuáles son sus beneficios?

El CRM (Customer Relationship Management) es una herramienta de software que facilita la gestión de las interacciones entre una empresa y sus clientes. Su propósito principal es organizar y automatizar procesos de ventas, marketing y servicio al cliente, permitiendo que las compañías mantengan un registro detallado de cada contacto con los clientes.

Principales beneficios del CRM:

1. Optimización del servicio al cliente: Al tener toda la información del cliente en un solo lugar, las empresas pueden ofrecer respuestas más rápidas y personalizadas.
2. Automatización de procesos: El CRM reduce tareas manuales, lo que permite a los equipos enfocarse en actividades estratégicas.
3. Toma de decisiones informada: Al consolidar datos de clientes, las empresas pueden analizar tendencias y comportamientos para mejorar sus estrategias comerciales.
4. Fidelización: Un mejor conocimiento del cliente permite resolver problemas de forma más eficiente, lo que fomenta la lealtad.

¿Qué es el ERP y cuáles son sus beneficios?

El ERP (Enterprise Resource Planning) es un sistema de software que ayuda a las empresas a gestionar e integrar sus procesos fundamentales, como finanzas, inventarios, producción y logística, dentro de una base de datos centralizada. Su objetivo es optimizar las operaciones internas de una empresa, facilitando la coordinación entre diferentes departamentos y la toma de decisiones basada en información actualizada.

Principales beneficios del ERP:

1. Integración de procesos: Conecta las áreas clave de la empresa, permitiendo que todas compartan información en tiempo real, lo que reduce errores y mejora la eficiencia.
2. Mejora en la toma de decisiones: Al centralizar los datos financieros y operativos, el ERP proporciona informes detallados que ayudan a tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos.
3. Automatización de tareas: Elimina la necesidad de realizar tareas manuales, como el seguimiento de inventarios o la conciliación de cuentas, lo que reduce el tiempo y los costos operativos.
4. Escalabilidad: A medida que una empresa crece, un ERP puede adaptarse y expandirse para manejar mayores volúmenes de datos y procesos sin pérdida de eficiencia.

Diferencias y similitudes entre ERP y CRM

Diferencias:

Característica	ERP (Enterprise Resource Planning)	CRM (Customer Relationship Management)
Enfoque	Gestión interna de los recursos de la empresa	Gestión de las relaciones y comunicaciones con los clientes
Áreas principales	Finanzas, inventarios, producción, compras, recursos humanos	Ventas, marketing, atención al cliente

Objetivo	Optimización de procesos internos, reducción de costos	Mejora de la relación con los clientes, incremento de ventas
Usuarios principales	Finanzas, operaciones, logística, producción	Equipos de ventas, marketing y servicio al cliente
Datos gestionados	Información financiera, operativa y de recursos	Historial de interacciones con clientes, datos de ventas
Automatización	Procesos operativos y administrativos	Procesos de ventas, marketing y atención al cliente
Beneficio principal	Eficiencia interna y control de recursos	Fidelización y mejor servicio al cliente
Interacción con clientes	Mínima (no es el objetivo principal)	Alta (interacciones directas con los clientes)
Impacto en la empresa	Mejor gestión de recursos, reducción de costos y mayor control	Incremento de ventas, retención de clientes y relaciones mejoradas
Toma de decisiones	Basada en datos financieros y operativos	Basada en datos de clientes y oportunidades de negocio

Similitudes:

Característica	ERP y CRM
Centralización de datos	Ambos sistemas almacenan datos en una base centralizada, lo que permite un acceso eficiente y en tiempo real a la información.
Automatización	Automatizan tareas repetitivas, reduciendo el trabajo manual y mejorando la eficiencia operativa.
Mejora en la toma de decisiones	Proporcionan información actualizada que ayuda a las empresas a tomar decisiones estratégicas basadas en datos.
Escalabilidad	Ambos sistemas pueden escalar conforme crece la empresa, adaptándose a mayores volúmenes de datos y procesos.
Interoperabilidad	Pueden integrarse entre sí para ofrecer una visión completa de las operaciones internas y la gestión de clientes.
Acceso a la nube	Tanto ERP como CRM están disponibles en versiones en la nube, lo que facilita el acceso desde cualquier lugar.
Optimización empresarial	Ayudan a mejorar la eficiencia general de la empresa, permitiendo que los equipos trabajen de manera más coordinada.
Modelos de implementación	Se pueden implementar on-premises (en local) o como Software as a Service (SaaS), según las necesidades de la empresa.