

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect.

# Sistemas ERP

## CRM

## SCM

**ERP** (Enterprise Resource Planning)

Planificación de recursos empresariales

**CRM** (Customer Relationship Management)

Gestión de la relación con el cliente

**SCM** (Supply Chain Management)

Gestión de la Cadena de Suministro

# ERP

## Planificación de recursos empresariales

Si bien las siglas ERP corresponden a “PLANIFICACION DE RECURSOS EMPRESARIALES”, ERP no tiene que ver con el nombre que lo caracteriza, ya que no planea ni tampoco crea recursos.



ERP: Integra todos los departamentos y funciones de una determinada empresa u organización en un único sistema que sirve y responde a las necesidades particulares de cada departamento.

# ERP

Es un sistema de gestión y datos único, donde converge toda la información de una empresa y la cual es utilizada para tomar decisiones.

Abarca la gestión de diferentes áreas de la empresa: contabilidad, facturación, gestión de inventario, marketing, ventas, reportes, gestión de la cadena de suministro.

No todos los ERP tienen las mismas **funcionalidades**, hay algunos básicos y otros más complejos y completos. Su funcionabilidad dependerá de la organización, sus necesidades y recursos.

- **Modulares:** Sus funcionalidades se encuentran divididas en módulos interrelacionados que comparten información y pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente.
- **Configurables:** Pueden ser configurados mediante desarrollos en el código del software para implementar herramientas y funcionalidades.
- **Especializados:** Brinda soluciones existentes en áreas de gran complejidad y bajo una estructura de constante evolución.

# CRM

## Gestión de la relación con el cliente



Herramienta que permite que haya un conocimiento estratégico de los clientes y sus preferencias.

Permite el manejo eficiente de la información de ellos dentro de la organización.

# CRM

Está creado para funcionar como una gran base de datos que permite optimizar la relación con los clientes actuales y futuros.

En cada interacción del cliente con la empresa se recopila toda la información, y gracias a ello, es posible obtener informes y análisis sobre las preferencias de los clientes, su comportamiento y sus hábitos de compra.

Algunas de las **características** de los CRM son:

- **Gestión de clientes:** Guarda y organiza datos de clientes o posibles clientes.
- **Seguimiento de la interacción:** Permite que las diferentes áreas que intervienen en el proceso de ventas tengan acceso a la trazabilidad de las interacciones entre el cliente y la empresa.
- **Gestión de documentos:** Centraliza el acceso a los documentos relevantes.
- **Informes de gestión:** Ofrece una visión clara del comportamiento del cliente, de las tendencias y de las respuestas del mercado.

# SCM Gestión de la Cadena de Suministro



Es el conjunto de procesos de producción y logística, cuyo objetivo final es la entrega de un producto a un cliente.

La cadena de suministro incluye las actividades asociadas desde la obtención de materia prima, para la obtención del producto, hasta la colocación de este en el mercado.

# SCM

Este tipo de software es la solución de las empresas que manejan stock físico y que forman parte de la cadena de suministro. Esta solución de software está pensada para controlar y optimizar las funciones relacionadas con el inventario y la gestión de almacén, proveedores y logística.

Gracias a la tecnología, es posible recopilar todos los datos que se generan durante el proceso y convertirlos en información clave para coordinar el trabajo de todos los agentes implicados en la cadena de suministro.

Algunas de las **características** principales de este software son:

- **Control de stock en tiempo real.**
- **Seguimiento de pedidos y envíos.**
- **Gestión del ciclo de producción.**
- **Gestión de la demanda con relación al inventario.**



¿Que significa?	ERP: Planificación de recursos Empresariales	CRM: Gestión de la relación con el cliente	SCM: Gestión de la cadena de suministros
Sirve para...	Mejorar la operativa de las diferentes áreas de la empresa permitiendo automatizar tareas y centralizar la gestión.	Mejorar el conocimiento de los clientes para optimizar la gestión comercial, el marketing y la atención al cliente.	Optimizar y controlar todos los procesos relacionados con la cadena de suministros: materia prima, fabricación y distribución.
Es para...	Empresas de cualquier sector y tamaño.	Empresas de ventas B2B (venta entre empresas) o B2C (ventas directas al consumidor).	Fabricantes, sector del consumo masivo y minoristas.
Permite:	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Integrar la gestión de toda la empresa.</li> <li>-Compartir información en tiempo real a través de todos los departamentos.</li> <li>-Escalar rápidamente y redimensionar los recursos.</li> <li>-Potenciar la productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recopilar toda la información que generan los clientes cuando interactúan con la empresa a través de diferentes canales.</li> <li>-Utilizar el conocimiento de los clientes para crear estrategias y campañas más efectivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar análisis y previsiones de cambios y tendencias de la demanda.</li> <li>-Mejorar la trazabilidad de los productos.</li> <li>-Optimizar la gestión de inventario y de proveedores.</li> </ul>
Tienen en común	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Permiten automatizar tareas repetitivas, lo que mejora la productividad, reduciendo errores y costes.</li> <li>-Ofrecen reportes y perspectivas en tiempo real que hacen posible mejorar el control, la gestión y la toma de decisiones.</li> </ul>		
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejora la gestión de las operaciones.</li> <li>-Permite racionalizar los flujos de trabajo.</li> <li>-Mejora la planificación y el proceso de toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrece información en tiempo real.</li> <li>-Permite satisfacer las necesidades de los clientes de forma más eficaz.</li> <li>-Mejora la relación con los clientes y su fidelización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejora la rentabilidad y la competitividad de la empresa.</li> <li>-Permite mejorar la calidad del servicio.</li> </ul>

# Trabajo Practico: Sistemas ERP

- ▶ ERP Funcionalidades / Módulos.
- ▶ ERP Estructuras - Lenguajes.
- ▶ ERP Código abierto.
- ▶ ERP Mas conocidos.
- ▶ ERP Demo / videos.