CENTRO DE ENSEÑANZA CONCERTADA

**“Gregorio Fernández”**

***Profesora: Macarena Cuenca Carbajo***

***Módulo: SGE Curso: 23-24***

ACTIVIDADES TEMA 1. SISTEMAS ERP-CRM

1. **Top 5 de los sistemas ERP en el mercado, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que lo usan.**

Los sistemas ERP que nos encontramos se pueden clasificar en niveles según su fama, en el primer nivel podemos encontrar:

* *SAP*: esta compañía alemana dispone de distintos ERP apropiados para cada tamaño de la organización, como *SAP Business Suite*, para grandes organizaciones; *SAP Business All-in-One*, para empresas medianas; *SAP Business One*, para pequeñas empresas e incluso una versione en la nube llamada *HANA*.
* *Oracle*: la empresa norteamericana, que inicialmente se centro en las bases de datos, decidió desarrollar *Oracle eBusinessSuite*, que incorpora soluciones ERP, CRM, HRM y SCM.
* *Microsoft*: el gigante estadunidense, da varias soluciones ERP, desde el aun existente *Dynamics NAV*, hasta la línea actual con *Microsoft 365 Bussines Central*.

También podemos encontrar a otra gran empresa la cual podemos encontrarla en el Nivel 2, y aunque también con los anteriormente mencionados, como otro de los del Nivel 1, y es:

* *Infor*: es otra empresa norteamericana que destaca en estos sistemas, donde podemos destacar productos como *Infor SunSystems*, que es su sistema de administración financiera, e *Infor Birst*, que ayuda a las empresas con análisis.

Una vez nos metemos en el Nivel 2, podemos encontrar diversas empresas como Epicor, y Sage, que es la que elegí como la 5ª más grande:

* *Sage*: el conglomerado multinacional de software con sede en Reino Unido, destaca con *Sage 200*, que busca ayudar a grandes y medianas empresas con una gestión integral escalable; *Sage X3*, para una gestión escala internacional; y *Sage XRT*, para procesos financieros, y liquidez de la empresa.

1. **¿Qué significa el término "Business Intelligence"? ¿Qué relación tiene con los sistemas ERP-CRM? Busca productos dentro de esta categoría de software, 2 propietario y 2 opensource, y realiza una tabla en la que indique:**
   * **Nombre del producto.**
   * **URL**

El *Business Intelligence (BI)* son todas aquellas *estrategias, aplicaciones, datos, productos, tecnologías y arquitectura técnicas*, que, en base al *análisis de datos*, es capaz de *presentar reportes, paneles, tablas y gráficos de forma amigable para el usuario.*

En cuanto a su *relación con el ERP – CRM*, son *cosas distintas* tanto el BI, como el ERP, como el CRM, cada uno por su parte cumple una función distinta al aplicarse en una empresa. Mientras que el *ERP* (Enterprise Resource Planning) *permite simplificar procesos y automatizar aquellos redundante*, facilitando el acceso a datos en tiempo real, el *CRM* (Customer Relationship Management) facilita la *relación con los clientes existentes y mejora el proceso de captación* de los nuevos o potenciales. Es después de los *datos obtenidos* de estos dos, cuando *entra el BI* para *facilitar en la compresión* de esta información.

Unos ejemplos de Business Intelligence son:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Nombre del producto | URL |
| BI propietario | Sisense |  |
| Microsoft Power BI |  |
| BI opensource | Pentaho BI Suite |  |
| Talend |  |

1. **¿Qué relación tienen un sistema ERP y CRM? Diferencias y semejanzas.**

El ERP (Customer Relationship Management) y el *CRM* (Customer Relationship Management) son dos sistemas que pueden ayudar a las empresas a optimizar y mejorar su rentabilidad, uno desde el punto de vista de la gestión de los recursos monetarios (ERP) y el otro desde el punto de vista de las relaciones comerciales, que en ocasiones llegan a convergerse mucho en áreas de la empresa. Estas son sus diferencias.

Un ERP es un sistema de gestión de información que integra y automatiza la mayoría de las áreas de negocio de una empresa, mientras que un CRM es un sistema focalizado en la gestión de relaciones con los clientes, por ende, las diferencias son:

* + Finalidad, los ERP gestionan procesos orientados a la productividad, mientras que el CRM son mas para procesos de ventas/comerciales.
  + Implementación, los ERP requieren de una formación del personal más compleja que la formación para un CRM, debido a que el ERP trabaja de forma interdepartamental.
  + Migración, los datos de clientes del CRM son generalmente más fáciles de migrar que los de un ERP, debido a que se centran en la información de los clientes, la cual no es tan grande como la de la empresa, que es la que maneja el ERP.
  + Uso, los ERP son utilizados normalmente por el equipo administrativo y de finanzas, aunque todo depende de los módulos que tengamos integrados, y los CRM son más utilizado por los equipos de ventas y marketing.

1. ¿Qué es el TCO de un ERP?
2. Busca información de lo que puede llegar a costar la implantación de un ERP en una empresa, incluyendo el coste de los contratos de soporte o mantenimiento.
3. Realiza una tabla en la que se muestren 3 sistemas ERP OpenSource, mostrando:
   * Nombre del proyecto.
   * URL.
   * País de desarrollo.
   * Lenguaje de programación en el que se puede desarrollar.
   * Tipo de licencia.
4. Realiza una tabla en la que se muestren 3 proveedores de ERP comerciales, mostrando:
   * Nombre del proyecto.
   * URL.
   * País de desarrollo (si procede).
   * Lenguaje de programación (si está disponible).
   * Cuota de mercado (si está disponible).



*C/ Gabilondo, 23 –47007 Valladolid 983 471600/471026* [*www.gregoriofer.com*](http://www.gregoriofer.com/)[*centro@gregoriofer.com*](mailto:centro@gregoriofer.com)

1. Busca información de como se está aplicando la *Inteligencia Artificial* y el *Machine Learning* en el

mundo de los ERP.