UD 1. Introducción

ERP -> ERP es el acrónimo de Enterprise Resource Planning (Planificación de Recursos Empresariales)

CRM -> CRM es el acrónimo de [Customer Relationship Management](https://www.google.com/search?sca_esv=de3ec7a2649b146b&q=Customer+Relationship+Management&sa=X&ved=2ahUKEwio2ceenNCPAxW7QvEDHW9nKSkQxccNegQIChAB&mstk=AUtExfAMJe2m4qbdIELswtnJLw5VfE0VXska1QWHoI_EJJAHyao22YB6iAw6TdzImRcWr80kLfOZdhnmneBjMmVaTYnqb7jeYlV9kVirY6xdtmgpqgjq5HtbXq460hPCKIkrtnk&csui=3" \t "_blank) (Gestión de Relaciones con el Cliente)

--Diferencias entre ambos--

1. Propósito principal

* ERP: Optimiza y automatiza los procesos internos de la empresa (finanzas, contabilidad, producción, logística, inventarios, RRHH).
* CRM: Se enfoca en gestionar las relaciones con los clientes y maximizar las ventas y la satisfacción del cliente.

2. Áreas que abarca

* ERP: Cubre áreas operativas y administrativas internas.
* CRM: Cubre áreas de ventas, marketing y atención al cliente.

3. Usuarios principales

* ERP: Generalmente utilizado por contadores, gerentes de operaciones, recursos humanos, producción, etc.
* CRM: Usado principalmente por equipos de ventas, marketing y servicio al cliente

4. Tipo de datos que maneja

* ERP: Maneja datos financieros, contables, logísticos, recursos humanos y operativos.
* CRM: Maneja datos de clientes, historial de compras, interacciones, preferencias y oportunidades de negocio.

5. Impacto en el negocio

* ERP: Mejora la eficiencia interna, reduce costos y mejora la toma de decisiones operativas.
* CRM: Aumenta las ventas, mejora la retención de clientes y personaliza la experiencia del cliente.

6. Enfoque temporal

* ERP: Más orientado al control y eficiencia del presente.
* CRM: Más orientado al crecimiento y relación futura con el cliente.

**Ejercicio 2 – Cuales son las principales características de un ERP**

- La principal característica que todo ERP debería ofrecer es la automatización de procesos

- Capaz de integrarse y conectarse a través de APIs

- Los datos deben estar accesibles de manera inmediata

- Interfaz intuitiva

- Es capaz de adaptarse a cualquier cambio, actualización, cambio de ley… etc

- Fácil mantenimiento, no le supone un esfuerzo extra de un socio tecnológico para el mantenimiento de la misma

- Eficiencia, un buen software debe ofrecer un servicio impecable por el cual sea capaz de prestar los servicios ofrecidos de manera correcta. Se refiere, básicamente, a la capacidad que tenga dicho software para ofrecer un determinado rendimiento según los recursos utilizados.

- Posibilidad de modificaciones para adaptarlo a nuestro gusto