

ERP son las siglas de *Enterprise Resource Planning*, lo que en español se traduce como Planificación de Recursos Empresariales. Se trata de un sistema integral que ayuda a gestionar y automatizar los procesos internos de una empresa, integrando áreas como finanzas, recursos humanos, inventario, ventas, producción y más, en una única plataforma centralizada. Esto permite una visión global y en tiempo real de la operación, mejorando la eficiencia, la toma de decisiones y la coordinación entre los diferentes departamentos.

La cadena de suministros es el conjunto de procesos y actores involucrados en la producción y entrega de un producto o servicio, desde la obtención de materias primas hasta la llegada al consumidor final.

CRM (*Customer Relationship Management*) es un sistema o estrategia para gestionar las relaciones con los clientes, mejorando la comunicación, ventas y fidelización mediante el uso de datos y automatización.

SFA (*Sales Force Automation*) es la automatización de procesos de ventas mediante software, agilizando tareas como gestión de clientes, seguimiento de oportunidades, generación de informes y previsión de ventas.

CRM Operacional

Es un tipo de CRM que automatiza y optimiza los procesos de atención al cliente, ventas y marketing. Facilita la gestión de interacciones con los clientes en tiempo real, mejorando la eficiencia y la experiencia del usuario.

CRM Analítico

Se centra en el análisis de datos de los clientes para identificar patrones, preferencias y comportamientos. Ayuda a tomar decisiones estratégicas basadas en información detallada y predicciones sobre las necesidades del cliente.

Beneficios del CRM

- Mejora la relación con los clientes.
- Aumenta la eficiencia operativa y automatiza tareas repetitivas.
- Facilita la toma de decisiones con datos analíticos.
- Optimiza las estrategias de ventas y marketing.
- Mejora la retención y fidelización de clientes.

PRM (Partner Relationship Management) es un sistema para gestionar las relaciones con socios comerciales, distribuidores o revendedores. Facilita la comunicación, colaboración y optimización de procesos entre la empresa y sus socios estratégicos, mejorando la eficiencia en ventas y la expansión del negocio.

La estrategia **Justo a Tiempo (Just In Time - JIT)** es un método de gestión de producción e inventarios que busca minimizar costos y desperdicios al recibir materias primas y fabricar productos solo cuando se necesitan. Su objetivo es optimizar los recursos, reducir almacenamiento innecesario y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro.

El **software empresarial** es un conjunto de aplicaciones diseñadas para ayudar a las empresas a gestionar sus procesos internos y externos de manera eficiente. Puede incluir sistemas como **ERP** (gestión de recursos), **CRM** (gestión de clientes), **BI** (inteligencia de negocios), contabilidad, recursos humanos, logística, entre otros. Su objetivo es mejorar la productividad, optimizar recursos y facilitar la toma de decisiones.

SCM (Supply Chain Management) o **Gestión de la Cadena de Suministro** es el proceso de planificación, ejecución y control de todas las actividades involucradas en el flujo de bienes y servicios, desde la obtención de materias primas hasta la entrega al cliente final. Su objetivo es optimizar costos, tiempos y eficiencia en toda la cadena logística.