



# SGE Investigación

SAMUEL RODRIGUEZ

CARLOS TERAN SANCHEZ, OSCAR MATORELL

30/09/2025

El entregable constará de un informe, en el que se analizarán los siguientes puntos (no más de 6-7 páginas):

- Definición de ERP, CRM, BI, HCM, SCM y BPM (Esto incluye averiguar que términos se esconden tras las siglas y describirlos de manera sintética).

### **ERP (Planificación de los recursos de la empresa)**

Se refiere a un sistema que se ocupa de planificar recursos empresariales, el cual gestiona y combina las áreas fundamentales de una empresa: finanzas, inventario, producción, ventas y recursos humanos. Su objetivo es optimizar los procedimientos y proporcionar una visión consolidada de la compañía.

### **CRM (Gestión de la relación con el cliente)**

Se enfoca en la relación con los consumidores. Almacena, estructura y examina la información de clientes actuales y potenciales con el fin de optimizar las ventas, la fidelización y el marketing. Integra capacidades omnicanal y, cada vez más, inteligencia artificial para individualizar las experiencias.

### **Inteligencia de negocios (BI)**

Conjunto de herramientas, tecnologías y métodos que transforman datos en información que es útil para tomar decisiones. Por medio de paneles de control, posibilita la visualización de resultados en tiempo real, el análisis de tendencias y la identificación de oportunidades.

### **Gestión del capital humano (HCM, por sus siglas en inglés)**

Administración del capital humano. Reúne sistemas y procesos para administrar el talento de una organización: contratación, desarrollo, evaluación del desempeño, compensación y bienestar de los empleados.

### **Gestión de la cadena de suministro (SCM, por sus siglas en inglés)**

Administración de la cadena de abastecimiento. Coordina y mejora las tareas requeridas para que un producto llegue al consumidor: transporte, distribución, producción, aprovisionamiento de materia prima y almacenamiento.

## **Gestión de procesos empresariales (BPM)**

Se trata de la administración de las operaciones de una empresa. Busca refinar, examinar y establecer los procesos internos de una compañía utilizando la automatización, la identificación de obstáculos y la armonización entre departamentos. El fin último es elevar la eficacia y la excelencia.

- Estado del arte de los principales sistemas: ERP, CRM y BI. El término "estado del arte", se utiliza habitualmente en proyectos de investigación y hace referencia a las últimas tendencias acerca de algo, en nuestro caso, acerca de las tecnologías más importantes relacionadas con los sistemas de gestión empresarial. Deberéis analizar cuáles son las tendencias en el sector, actuales y de futuro para cada una de las tres así como las empresas y productos de más actualidad.

## **ERP**

- **Tendencias en la actualidad:**

- Migración hacia soluciones basadas en la nube.
- Aplicación de la analítica integrada y la inteligencia artificial.
- Personalización a través de low-code/no-code.
- Integración con dispositivos IoT y APIs para información en tiempo real.

- **Tendencias a futuro:**

- ERP que se pueden componer con arquitecturas modulares fundamentadas en microservicios.
- Decisiones automatizadas en tiempo real gracias a la inteligencia artificial.
- Incorporación de métricas ESG y de sostenibilidad.
- Agentes autónomos e interfaces de conversación.

- **Marcas y empresas líderes:**

- Odoo, SAP S/4HANA, Microsoft Dynamics 365, Oracle Fusion Cloud ERP y NetSuite.

# CRM

- **Tendencias en la actualidad:**
  - Experiencia multicanal: integración de chat, voz, correo y redes sociales.
  - Personalización a gran escala fundamentada en big data.
  - Inteligencia artificial para el análisis de clientes potenciales, la redacción de correos electrónicos y la predicción de las ventas.
  - Centrarse en la privacidad y la observancia de las normas.
- **Tendencias a futuro:**
  - Empleo de IA generativa para la síntesis de interacciones y respuestas automáticas.
  - Modelos de pago fundamentados en resultados.
  - Integración con BI y CDP para crear perfiles integrados de clientes.
  - Más atención en la gestión de datos y en la ética.
- **Marcas y empresas líderes:**
  - Zoho, HubSpot, Pipedrive, Microsoft Dynamics 365 y Salesforce (Einstein AI).

# BI

- **Tendencias en la actualidad:**
  - Análisis en tiempo real y paneles de control interactivos.
  - Autoservicio de información para personas que no son técnicas.
  - Analítica mejorada a través de IA (insights automáticos).
  - Visualización avanzada e integrada en otros sistemas.
  - Migración hacia la nube y patrones de tejido o malla de datos.

- **Tendencias a futuro:**
  - Integración con IoT para mantenimiento en tiempo real y análisis predictivo.
  - Integración de indicadores de sostenibilidad, tanto sociales como ambientales.
  - Interoperabilidad semántica entre sistemas.
  - BI como plataforma que no solamente brinda información, sino que también recomienda y lleva a cabo acciones.
- **Marcas y empresas líderes:**
  - Tableau (Salesforce), Looker (Google), Microsoft Power BI, Snowflake.

- Investigación sobre las herramientas que nos ofrece la empresa Ahora Soluciones para el desarrollo del módulo de SGE. ¿Pueden poner a nuestra disposición todos los términos que se han estudiado a lo largo de este tema?

- Ahora Soluciones, la compañía, proporciona herramientas modernas que están en línea con las tendencias actuales.

- **Flexygo** es una plataforma de bajo código que hace posible personalizar soluciones y ajustar los sistemas de gestión a lo que el cliente necesita.
- **AHORA ERP**, que combina características fundamentales de administración empresarial con un enfoque en la facilidad de uso, la automatización y la integración en la nube.

Estas herramientas posibilitan la experimentación en un ambiente académico con soluciones reales que se emplean en el mercado, vinculando así la teoría con la práctica. Además, muestran cómo la empresa se alinea con el estado del arte de los sistemas de gestión empresarial a través de tecnologías como IA, APIs, automatización y desarrollo low-code.