

ANÁLISIS Y COMPARACIÓN ERP VS CRM

Elaborado por:
DAVID ALEJANDRO HERRERA NOVOA
Ingeniería de Sistemas y Computación
Estudiante

Docente:
Sergio Enrique Vargas Pedraza
Sistemas de Información

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
Sede Bogotá
25 de septiembre de 2025

Análisis

En este video introduce las diferencias entre ERP y CRM, Aunque ambos están enfocados en mejorar la eficiencia y rentabilidad de un negocio y se adaptan a distintos tipos de negocio. Sin embargo, se usan con propósitos distintos.

Criterio	ERP (Enterprise Resource Planning o planificación de recursos empresariales)	CRM (Customer Relationship Management o gestión de la relación con los clientes)
Gestión y funcionalidades	Enfocado en gestión interna de la empresa o Back Office. Contabilidad, producción, gestión de inventario, cadena de suministro, recursos humanos.	Se centra en la relación con los clientes, interacción con el mismo estrategias externas a la empresa o Front Office. Gestión de contactos, seguimiento de ventas, automatización de marketing, servicio al cliente.
Objetivo Empresarial	Optimizar procesos internos de la empresa, optimizar tareas administrativas y centralizar información de toda la empresa en una única herramienta. Su finalidad es reducir costes, aumentar la productividad y optimizar recursos. Gracias a este se puede mejorar la toma de decisiones.	Se centra en automatizar procesos de venta, registrar datos de usuarios y clientes y segmentar base de datos para afinar estrategias comerciales de esta manera aumentar las ventas, mejorar la satisfacción y fidelización del cliente.

Estas dos herramientas se pueden integrar para mejorar la gestión del negocio. Existen herramientas de ERP que se integran con herramientas CRM, para usar esta información como entrada de datos para el ERP y así obtener una gestión global del negocio.