**INFORME SOBRE SISTEMAS DE INFORMACION ERP/CRM**

Harrison Ospina Salazar

Maicol Steven Laverde Ocampo

Brahyan Esteven Rodas Mascarin

Teoría General de Sistemas

Corporación Universitaria Remington

Ingeniería en Sistemas

Mauricio Valencia Zuluaga

Manizales, Caldas

30/05/2025

**Introducción**

En el entorno empresarial moderno, la transformación digital es clave para mantenerse competitivo y eficiente. Entre las herramientas más relevantes en esta transformación se encuentran los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management). Aunque a menudo se mencionan juntos, estos sistemas tienen funciones distintas y complementarias. En este informe se describen en profundidad ambos conceptos, sus funcionalidades principales, diferencias clave y su impacto en las organizaciones, basándonos en las fuentes oficiales de Oracle (ERP) y Salesforce (CRM).

**¿Qué es un ERP?**

ERP son las siglas de *Enterprise Resource Planning* o *Planificación de Recursos Empresariales*. Según Oracle, un sistema ERP es un software que integra y gestiona los procesos empresariales fundamentales de una organización, como finanzas, cadena de suministro, recursos humanos, producción y más, dentro de un único sistema.

**Funciones principales del ERP**

1. **Contabilidad y finanzas:** Automatización de procesos financieros como gestión de cuentas, presupuestos, informes y cumplimiento.
2. **Cadena de suministro:** Seguimiento de inventarios, gestión de pedidos, compras y logística.
3. **Recursos humanos:** Gestión de la nómina, contratación, seguimiento del desempeño y desarrollo del talento.
4. **Fabricación:** Planificación de la producción, control de calidad, mantenimiento y gestión de operaciones.
5. **Gestión de proyectos:** Planificación, seguimiento y ejecución de proyectos internos y externos.

**Beneficios del ERP**

1. **Visibilidad completa del negocio:** Proporciona una única fuente de verdad con datos integrados en tiempo real.
2. **Mejora de la eficiencia operativa:** Automatiza tareas repetitivas y reduce errores humanos.
3. **Mejor toma de decisiones:** Con acceso a análisis de datos integrados y en tiempo real.
4. **Escalabilidad:** Permite a las empresas crecer sin cambiar de sistema.

Oracle destaca que los sistemas ERP modernos, como Oracle Fusion Cloud ERP, están basados en la nube, lo cual reduce costos de infraestructura, mejora la seguridad y permite actualizaciones automáticas.

Oracle ERP, es un sistema de software de planificación de recursos empresariales (ERP) ofrecido por la empresa Oracle. Este sistema ayuda a las organizaciones a gestionar sus actividades empresariales diarias, como contabilidad, aprovisionamiento, gestión de proyectos, gestión de riesgos, cumplimiento y operaciones de la cadena de suministro.

**¿Qué es un CRM?**

CRM significa *Customer Relationship Management* o *Gestión de Relaciones con el Cliente*. Según Salesforce, un CRM es una plataforma que permite a las empresas gestionar las relaciones con los clientes actuales y potenciales, mejorando las ventas, el servicio al cliente y el marketing.

**Funciones principales del CRM**

1. **Gestión de contactos:** Centraliza la información de clientes y prospectos.
2. **Automatización de ventas:** Facilita el seguimiento de oportunidades, cotizaciones y cierre de ventas.
3. **Atención al cliente:** Proporciona herramientas para resolver casos, realizar seguimiento y ofrecer soporte multicanal.
4. **Marketing automatizado:** Crea y gestiona campañas dirigidas por correo electrónico, redes sociales y otros medios digitales.
5. **Análisis y reportes:** Brinda información sobre comportamiento del cliente, rendimiento de ventas y satisfacción.

Salesforce, uno de los líderes del mercado, ofrece una solución CRM basada completamente en la nube, que se adapta a empresas de todos los tamaños, con personalizaciones específicas por industria.

Salesforce es una plataforma basada en la nube que sirve como sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM). Permite a las empresas gestionar sus ventas, servicios al cliente, marketing y operaciones comerciales, todo en un único sistema. Funcionan como una plataforma SaaS, donde las empresas pagan una suscripción mensual o anual para acceder a las herramientas y funcionalidades de Salesforce.

¿Cómo funciona?

**1. Acceso a la plataforma:**

Las empresas pueden acceder a Salesforce a través de un navegador web o una aplicación móvil.

**2. Gestión de la información del cliente:**

Salesforce permite a las empresas registrar y gestionar la información de sus clientes, incluyendo datos de contacto, historial de compras y interacciones.

**3. Automatización de procesos:**

Salesforce ofrece funciones de automatización para agilizar tareas como el seguimiento de clientes potenciales, la gestión de campañas de marketing y la atención al cliente.

**4. Análisis y reporting:**

Salesforce proporciona herramientas para analizar datos y generar informes sobre el rendimiento de las ventas, el servicio al cliente y el marketing.

**5. Integración con otras aplicaciones:**

Salesforce se puede integrar con otras aplicaciones de negocio, como el correo electrónico, la contabilidad y los sistemas de gestión de recursos humanos.

**6. Personalización:**

Salesforce permite a las empresas personalizar la plataforma para adaptarla a sus necesidades específicas.

**7. Nube:**

Es una plataforma basada en la nube, lo que significa que la información y las aplicaciones están disponibles desde cualquier lugar con conexión a internet.

**Beneficios del CRM**

1. **Mejora de la experiencia del cliente:** Permite una comunicación más personalizada y proactiva.
2. **Incremento en las ventas:** Gracias a la automatización y seguimiento constante.
3. **Mejor colaboración interna:** Compartición de datos clave entre equipos de ventas, marketing y atención.
4. **Movilidad y accesibilidad:** Acceso desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **ERP** | **CRM** |
| Enfoque principal | Operaciones internas y gestión de recursos | Relación con el cliente y ventas |
| Funciones clave | Finanzas, producción, RRHH, logística | Ventas, marketing, atención al cliente |
| Usuarios principales | Finanzas, operaciones, logística, RRHH | Ventas, marketing, servicio al cliente |
| Objetivo | Eficiencia y control de procesos | Mejora de ingresos y fidelización |
| Plataforma líder | Oracle ERP Cloud | Salesforce CRM |

**Diferencias clave entre ERP y CRM**

Ambos sistemas pueden integrarse para ofrecer una solución más completa. Por ejemplo, una empresa puede usar un CRM para atraer y convertir clientes, y luego usar un ERP para gestionar la entrega de productos, la facturación y la contabilidad.

**Conclusiones**

Tanto el ERP como el CRM son pilares fundamentales para una empresa moderna. El ERP se enfoca en mejorar la eficiencia interna, mientras que el CRM impulsa las relaciones externas con los clientes. Empresas como Oracle y Salesforce lideran sus respectivos sectores ofreciendo plataformas escalables y basadas en la nube.

La decisión de implementar uno u otro depende de las necesidades estratégicas de cada organización. Sin embargo, en un entorno digital altamente competitivo, lo ideal es que ambos sistemas trabajen en conjunto para maximizar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

**Referencias**

1. <https://www.oracle.com/co/erp/what-is-erp/>
2. <https://www.salesforce.com/mx/crm/>