

- **Busca información sobre los siguientes términos: ERP, CRM;**

ERP → El término ERP se refiere a *Enterprise Resource Planning*, que significa “sistema de planificación de recursos empresariales”. Estos programas se hacen cargo de distintas operaciones internas de una empresa, desde producción a distribución o incluso recursos humanos.

Los sistemas ERP suponen una **gran inversión** para las empresas. Según una encuesta de Panorama Consulting de 2013, un 40% de las empresas que adquieren un ERP notan un aumento la productividad

Ventajas:

- Automatización de procesos de la empresa.
- Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.
- Integración de las distintas bases de datos de una compañía en un solo programa.
- Ahorro de tiempo y costes.

Inconveniente:

- El inconveniente más común suele ser el **el coste del software ERP**. Esto se debe normalmente al nivel de personalización que necesita un sistema ERP para cubrir las necesidades de la empresa: a mayor nivel de personalización, mayor precio.

Además, algunos de los costes que un ERP conlleva pueden aparecer de forma posterior a su instalación y adquisición, lo que se denomina **costes ocultos**.

- Otra desventaja a tener cuenta al elegir un paquete ERP está en la implementación. En algunos casos, puede que la instalación, el hardware necesario para su funcionamiento y la preparación de su infraestructura tarden demasiado. Esto puede provocar retrasos en el funcionamiento interno de su empresa que pueden causar pérdidas. No obstante, existen **sistemas en la nube** que pueden prevenir este tipo de inconvenientes, al no tener que ser implementados físicamente en la empresa.

CRM:

En el ámbito del marketing y ventas, **CRM** se define como una estrategia orientada a la satisfacción y fidelización del cliente, por lo que a veces también es denominado **Customer Service Management** (Gestión de Servicio al Cliente). Esta tendencia se incluye dentro del Marketing relacional, el cual se centra en las relaciones con el cliente para conocer sus necesidades con el objetivo final de fidelizarlo.

Un **sistema CRM** sirve para que todas las conversaciones de los clientes estén en una zona común, ya sean e-mails, reuniones o llamadas y así tener la información organizada.

El concepto **CRM** también se aplica a aquellos **software** que les sirven a las empresas para administrar sus **relaciones con los clientes**

fuelle : <https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

<https://www.sumacrm.com/soporte/customer-relationship-management>

- **Encuentra empresas que utilice/ desarrollen software basado en SAP®.**

SAP SE → Es una empresa multinacional alemana dedicada al diseño de productor informáticos de gestión empresarial, tanto para empresas como para organizaciones y organismos públicos.

[https://es.wikipedia.org/wiki/SAP\\_SE](https://es.wikipedia.org/wiki/SAP_SE)

- **Selecciona uno de los módulos presentados para Oracle® E-Business Suite.**

Oracle Supplier Hub → Oracle Supplier Hub habilita las aplicaciones con la capacidad de unificar y compartir información crítica sobre la base de la oferta de una organización. La información consolidada sobre los proveedores permite a las empresas rápidamente a bordo, evaluar y administrar proveedores

<https://www.oracle.com/es/products/applications/ebusiness/overview/index.html>

- **Enumere los módulos que ofrece la solución Microsoft® Dynamics.**

Ofrece soluciones para ventas, servicio al cliente, servicio de campo, talento, finanzas y operaciones, ventas al por menos, automatización de servicio del proyecto, marketing y customer insights.

<https://www.microsoft.com/es-xl/dynamics365/home>