

## ¿Qué es un ERP?

Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés, *enterprise resource planning*) son los sistemas de información gerenciales (sistemas orientados a solucionar problemas empresariales) que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

Estos sistemas de planificación automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.

## Tipos de ERP

- De acuerdo su concepción:

1- Genéricos → El sistema ERP puede ser empleado por empresas de diferentes sectores y características. Esta acepción es la más acorde con el concepto de software más aceptado en la investigación y la que adoptaremos en este documento.

2- Pre-parametrizados → El ERP, previamente a su implantación, es adaptado al sector en el que opera la empresa según las necesidades específicas de su tamaño o del mercado en el que interviene.

3- Individualizados o a medida → El sistema ERP se personaliza según las características de una compañía concreta.

- De acuerdo su nivel:

1- Tier 1 → ERP de gran tamaño con muchas funcionalidades, orientados a grandes empresas y con un precio de adquisición alto. Son los paquetes de software más caros para multinacionales que necesitan mayor personalización.

2- Tier 2 → ERP con menos funciones pero perfecto para medianas empresas, que necesitan diferentes soluciones estándar, con un relación prestaciones/precio adecuada.

3- Tier 3 → Programa con funciones básicas creado para la pequeña empresa, con pocos empleados, que tiene unas necesidades perfectamente localizadas, que requiere agilidad en la prestación y precios más asequibles.

- De acuerdo su solución:

1- Horizontal → Abarcan una serie de prestaciones válidas para todo tipo de empresas, aunque luego se puedan definir ajustar más mediante módulos y sirven para todo tipo de empresas.

2- Vertical → Definidos para cubrir todo tipo de necesidades que tenga una empresa en función de su sector comercial y ofrecen funciones especializadas para cada sector.

- De acuerdo su desarrollo:

1- Código abierto → Es un modelo de software libre y un ERP gratuito basado en la colaboración abierta donde el usuario se descarga el código fuente directamente.

2- Código privado → (modelos tradicionales de pago) Ofrecen mayor garantía en su desarrollo, funcionamiento y personalización modular.

- De acuerdo su alojamiento:

1- ERP local → Son software alojados en el servidor de la propia empresa, aporta mayor seguridad y confidencialidad y limitan el uso del software en el dispositivo en el que se haya instalado la solución.

2- ERP en la nube → Se encuentran alojados en servidores externos que pertenecen a los proveedores del software, permiten mayor agilidad pero no tienes control directo sobre tus datos.

- De acuerdo su diseño:

1- A medida → Las empresas de mayor tamaño, con unas necesidades más complejas y mayor número de departamentos, pueden optar por instalarlo el cual cuenta con unas funcionalidades específicas pero su coste suele ser elevado.

2- Predefinido → Las soluciones predefinidas también tienen una estructura modular, de manera que el usuario puede añadir o quitar funciones según sus preferencias pero encontrar a un proveedor que se adecue a las necesidades de la empresa puede ser una tarea compleja.

## **Ejemplos ERP**

1- Oracle Cloud ERP → Tiene una interfaz agradable y limpia, permite gestión de informes e integración con otros módulos de ERP.

2- SAP Business One → Esta pensado para grandes empresas y tiene una percepción algo complicada.

3- Odoo ERP → Tiene muy buenas funcionalidades, es flexible y corre a la par de la tecnología.

4- Epicor ERP → ayuda a detectar las dificultades del proceso de trabajo y un sólido sistema de evaluación de costos que permite administrar los márgenes.

5- Microsoft Dynamics 365 → Es muy intuitivo, permite una gestión diaria de flujo de trabajo y una transparencia de datos entre usuarios.

## Descripción CRM

Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

La definición de CRM (en inglés Customer Relationship Management) es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

El software CRM, por definición, permite compartir y maximizar el conocimiento de un cliente dado y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Por definición, el CRM recopila toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico detallado. Una solución CRM permite dirigir y gestionar de forma más sencilla las campañas de captación de clientes y de fidelización. Gracias al CRM se puede controlar el conjunto de acciones realizadas sobre los clientes o potenciales clientes, y gestionar las acciones comerciales a partir de un cuadro de mandos detallado.

## Algunos ejemplos de CRM

- 1- Salesforce → Contiene uno de los softwares más confiables, populares y extendidos que puede ser integrado con otros softwares.
- 2- Base → Casi todo su contenido es configurable y se actualiza constantemente pero resulta complicado importar la información que se necesita.
- 3- Microsoft Dynamics → Las herramientas son de carácter extremadamente profesional y, como ventaja principal, cabe destacar que existen infinidad de maneras de implementar este software. Además, para una mejor experiencia, se actualiza muy frecuentemente.

## Webgrafía

- [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_planificaci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_empresariales#Definici%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_planificaci%C3%B3n_de_recursos_empresariales#Definici%C3%B3n)
- <https://www.e-global.es/erp/5-ejemplos-de-erp.html>
- <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>
- <https://www.softwaredoit.es/software-erp-guias/tabla-comparativa-tipos-de-erp.html>
- <https://www.isdi.education/es/isdigital-now/7-mejores-crm-momento>