

Fichas de Estudio - CRM, SCM y ERP

Tema: CRM - Customer Relationship Management

- CRM es una estrategia de negocio centrada en el cliente.
- Objetivo: mejorar relaciones, fidelizar y aumentar ingresos.
- Componentes: gestión de contactos, ventas, marketing y atención al cliente.
- Ventajas: personalización de servicios, análisis de datos, fidelización.
- CRM puede estar integrado como módulo en un ERP.

Tema: SCM - Supply Chain Management

- SCM gestiona el flujo de productos, servicios, dinero e información.
- Procesos clave: planeación, abastecimiento, manufactura, entrega.
- Componentes: desarrollo de producto, compras, producción, logística, integración.
- Tecnologías aplicadas: EDI, JIT, VMI, QR, ECR.
- Ventajas: reducción de costos, eficiencia operativa, mejora del servicio.
- Desventajas: complejidad, interoperabilidad limitada, necesidad de inversión.

Tema: ERP - Enterprise Resource Planning

- ERP es un sistema integral que centraliza los procesos empresariales.
- Módulos comunes: contabilidad, producción, compras, RRHH, logística.
- Ventajas: integración de datos, reducción de errores, toma de decisiones.
- ERP puede incluir CRM y SCM como módulos o integrarse con ellos.
- Implantación requiere análisis, adaptación, capacitación y gestión del cambio.

Tema: Soluciones del Mercado

- SCM: Infor SCM, SAP SCM, Oracle SCM Cloud, Blue Yonder.
- ERP: SAP ERP, Oracle ERP Cloud, Microsoft Dynamics, Odoo.
- CRM: Salesforce, Zoho CRM, HubSpot, Microsoft Dynamics 365.

Tema: Términos Clave

- EDI: Intercambio Electrónico de Datos.
- JIT: Justo a Tiempo, minimiza inventarios.
- VMI: Inventario gestionado por el proveedor.
- ECR: Respuesta Eficiente al Cliente.

- QR: Respuesta Rápida en producción/distribución.