

CUADRO COMPARATIVO: SISTEMAS (ERP, CRM, SCM, KMS)

Por: Adrián Pech Muñoz, Jesús García Gaspar, José Miguel Garduño Cruz y Víctor Manuel Segundo Marquez.

Siglas	ERP	CRM	SCM	WMS
Definición	Un ERP (enterprise resource planning) Es, simplemente, un sistema de planificación de recursos empresariales.	Administración de la relación con el cliente - CRM Es definido como la mejora al tratamiento de información, tomando en cuenta todos los procesos por la cual cursa para así poder obtener resultados relevantes	Administración de la cadena de suministro - SCM Se refiere a las herramientas y métodos cuyo propósito es mejorar y automatizar el suministro a través de la reducción de las existencias y los plazos de entrega de la empresa	Administración de almacenes - WMS Se define como la herramienta informática más importante en la administración de los almacenes, mediante la cobertura de múltiples actividades propias de los almacenes.
Finalidad	Funciona como un espacio o como una herramienta en la que se puede reunir toda la información referente a una empresa para acceder a todos esos datos de una forma mucho más directa y eficiente.	Los dos principales aspectos requeridos de parte de las soluciones contratadas: Optimización Digital de Procesos e Información Integrada. (Relacionado a CDPs - Customer Data Platforms como evolución de ciertas funcionalidades de CRM). Analítica prescriptiva y predictiva.	Sin un sistema de información que haga un traslado eficiente de la información entre las organizaciones de la red logística, hace que el traslado de los productos resulte sin duda más costoso, más complicado y más lento	La gestión de almacenes es un proceso crucial que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos productos.
Estructura, Elementos o Componente	1. Se enfoca en el funcionamiento interno de la compañía 2. Brinda acceso a una base de datos centralizada 3. Captura datos de forma automática 4. Es un sistema configurable 5. Estructura el trabajo según módulos 6. Demanda sincronización entre departamentos	Análisis de situación actual de la organización. Objetivos, resultados, necesidades. Estructura de bases de datos e información. Posibilidad de compartir y recibir información. Niveles de procesamiento de información. Procesos internos e integración de información dinámica entre canales. Análisis de situación actual y proyectada del mercado	La empresa se vuelve más competitiva, por lo que permite aumentar la cuota de mercado. Se reducen los problemas entre los departamentos, con los suministros y con los clientes. Al mejorar la eficiencia los clientes tienden a ser más fieles y a repetir experiencia de venta. Reducción de los costes de entre un 20% y un 30% de los costes operativos. Seguimientos de fechas de entrega de suministros, plazos de producción y fechas de embarque. Mejora de la gestión de inventarios Mejora de la rentabilidad de la empresa al actuar	A continuación, se describen dos herramientas más utilizadas: Código de Barras: Son sistemas de codificación que permiten identificar de manera inequívoca un producto, mediante la colocación de una etiqueta con una serie de números lo que a su vez permite la simplificación de los procesos y mejor control de la mercancía mediante el uso de lectores especiales en el almacén. Y Radiofrecuencia
	Integración en una sola plataforma o aplicación	Es un aliado en la toma de decisiones.	Mejora de la rentabilidad de la empresa al actuar	Posibilitan una amplia visibilidad del inventario.

