**Software ERP**

Los sistemas de planificación de recursos empresariales o ERP son sistemas de información gerenciales 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.

Los sistemas ERP típicamente manejan la producción, logística, distribución, inventarios, envíos, facturas y contabilidad de la compañía de forma modular

**Ventajas**

* **Manejo integral de los datos económicos-financieros**

Este tipo de sistemas evita que las compañías muestren una imagen trasgiversada de su situación contable al usuario final.

* **Estandarización de los procesos logísticos**

En las empresas muy grandes existen muchos procesos, y cada área de la empresa podría tener un programa informático para soportar a una misma transacción, con ERP como soporte, todos los procesos quedan unificado e integrado

* **Estandarización de la información de los recursos humano**

Como ocurre con los procesos logísticos, en una compañía con varias divisiones de negocio, la gestión de los recursos humanos puede variar considerablemente de una a otra; con el ERP quedaran estandarizados tanto los datos como los procesos de gestión

**Desventajas**

* Los sistemas pueden ser difíciles de usarse.
* ERP son vistos como sistemas muy rígidos, y difíciles de adaptarse al flujo específico de los trabajadores y el proceso de negocios de algunas compañías, este punto se cita como una de las principales causas de falla
* Cambio de personal, las compañías pueden emplear administradores que no están capacitados para el manejo del sistema ERP de la compañía empleadora, proponiendo cambios en las prácticas de los negocios que no están sincronizados con el sistema.
* La instalación del sistema ERP es muy costosa.
* Una vez que el sistema esté establecido, los costos de los cambios son muy altos (reduciendo la flexibilidad y las estrategias de control).

**Software CRM**

Proviene de la sigla del término en inglés customer relationship management y puede poseer varios significados

* **Administración basado en la relación con los clientes. CRM** es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente, el concepto más cercano es marketing relacional y tiene mucha relación con otros conceptos como: clienting, marketing 1x1, marketing directo de base de datos.
* **Software para la administración de la relación con los clientes.** Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Con este significado CRM se refiere al sistema que administra un data warehouse con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa

**Ventajas**

* Por supuesto, el CRM tiene ventajas como fidelizar a los clientes. Como ya se ha mencionado, la fidelización es menos costosa para una empresa y el cliente fidelizado se convierte en prescriptor de la empresa y de sus servicios. Además, la empresa puede exponer el trabajo realizado para sus clientes para acercarse a los prospectos. Es siempre más convincente presentar un trabajo realizado en vez de apoyarse en su pericia teórica.
* Un buen CRM junto con una buena herramienta permite tener una buena visibilidad sobre la lista de los prospectos y de los clientes, saber en qué situación se encuentra la gestión de las relaciones, cuándo ponerse de nuevo en contacto con ellos, etc. Además, conocer mejor a los prospectos y a los clientes permite una comunicación que sea mejor y más definida.
* El CRM permite también una mayor productividad. Fidelizando a los clientes, la empresa dedica menos tiempo a captar nuevos clientes y se gana entonces tiempo en otros proyectos.

**Desventajas**

* Ante todo, equivocarse en la elección de las herramientas puede complicar el CRM. Por eso hay que pensar previamente en la clase de herramientas que le conviene a la estructura para seguir la relación con sus clientes y sus prospectos.
* El CRM no es fácil de establecer, hay que tener cuidado con elegir correctamente las herramientas, sino también bien poner en marcha el proceso de CRM que será iniciado por la empresa.

**COMERCIO WEB**

El comercio electrónico o comercio web es una modalidad de compra a distancia cuya particularidad es que se realiza utilizando medios electrónicos, fundamentalmente Internet

**¿Qué ventajas e inconvenientes tiene el comercio electrónico con respecto al tradicional?**

Con respecto al comercio tradicional, el comercio electrónico presenta como principal ventaja ser muy cómodo ya que se realiza desde la propia casa del comprador, y habitualmente más barato, al no tener que soportar tantos gastos el vendedor.

**¿Cómo se sabe si un sitio web es seguro?**

Para evitar que los datos que se facilitan en las transacciones electrónicas estén al alcance de terceros, es conveniente comprobar que la web que se está visitando es segura. Para ello bastará observar que en el navegador del ordenador aparece una llave o un candado amarillo y que el nombre de la página empieza por “https”.

**¿En qué plazo se debe hacer entrega del bien?**

Con carácter general, para las ventas a distancia (una de cuyas modalidades es, precisamente, el comercio electrónico) se establece que el vendedor deberá entregar el artículo en el plazo de treinta días desde el día siguiente a aquel en que el comprador le haya comunicado su pedido, salvo que las partes hayan acordado otra cosa.

**¿Qué medios de pago se pueden utilizar?**

Los medios de pago más habituales son el pago con tarjeta y el pago contra reembolso.

El pago contra reembolso es el medio de pago más recomendable puesto que no se entrega ninguna cantidad hasta haber recibido el pedido.

Sin embargo, el modo de pago más habitual en las transacciones electrónicas es la tarjeta de crédito.

**Sistema de pago electrónico**

Un sistema de pago electrónico es un [sistema de pago](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_pago) que facilita la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones en línea a través de internet.

Los EPS o sistemas de pagos electrónicos, realizan la transferencia del dinero entre compradores y vendedores en una acción de compra-venta electrónica a través de una entidad financiera autorizada por ambos. Es, por ello, una pieza fundamental en el proceso de compra-venta dentro del [comercio electrónico](http://es.wikipedia.org/wiki/Comercio_electr%C3%B3nico).

**Ventajas**

Para las Empresas:

* Agilidad y eficiencia en recaudos, procesos operativos y conciliación de transacciones.
* Actualización en línea de la información de recaudo.
* Seguridad en el manejo de la información y de los recursos.
* Reducción de costos.
* Débito en más de 2.000 sucursales bancarias
* Incremento en las ventas.
* Acceso a la información a través de la banca virtual empresarial.

Para sus clientes:

* Facilidad, control y comodidad en sus compras y pagos.
* Disponibilidad 24 horas al día, 7 días a la semana, todos los días del año.
* Seguridad al realizar pagos desde su entidad financiera.
* Confirmación inmediata de los pagos.
* Ahorro de tiempo y de dinero al evitar desplazamiento y realización de filas.

**Desventajas**

**Forma de Pago.**

Aunque ha avanzado mucho el comercio electrónico, todavía no hay una transmisión de datos segura el 100%. Y esto es un problema pues nadie quiere dar sus datos de la Tarjeta de Crédito por Internet. De todos modos se ha de decir que ha mejorado mucho.

* Desventajas para el usuario: Proceso de compra algo más lento, y necesidad de disponer a mano nuestra tarjeta de coordenadas o sistema de identificación SMS, etc.
* Desventajas para el comercio: Perdida de usabilidad en el proceso de compra, y no disponer la posibilidad de almacenar la tarjeta de crédito del usuario. En varias ocasiones esto es necesario para devoluciones de compra, cancelaciones hoteleras, cobros domiciliados, etc.

**DIGITALIZACION.-**

La digitalización documental consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o una imagen electrónica mediante escáneres, ósea crear imágenes digitales de objetos como registros en papel o fotos y almacenarlos en soportes electrónicos.

Un archivo ya digitalizado puede ser migrado a un gestor documental para hacer consulta y búsqueda de información, ampliarla, imprimirla o exportarla.

Aplicación: puede implementarse en empresas de sector público, privado, de servicios financieros, salud, bibliotecas, de crédito, jurídico, etc. Ósea cualquier empresa que use información para que les sea conveniente acceder a ella en un formato electrónico.

**Minería de Datos.-**

Es un conjunto de técnicas que permite explorar grandes bases de datos de manera automática o semiautomática con el fin de encontrar patrones de comportamientos repetitivos

**WorkFlow**.- automatiza los procesos de una empresa, en la cual una tarea, documento o información es pasado de un participante a otro siempre bajo la línea de un proceso.