

MATERIA: Tecnologías de Información aplicada a empresas**SEMANA 6****TEMAS SEMANA 6:**

- a) ERP**
- b) Características de un ERP**
- c) Plataformas ERP**
- d) CRM**

- **¿Cómo funciona un ERP?**

Funciona en base a una plataforma de programación, seguida por la gestión de un sin fin de **bases de datos** correspondientes a los distintos departamentos que se deseen integrar.

Los sistemas ERP se organizan por medio de **MÓDULOS**, los cuales se conectan a distintas bases de datos, según lo que se requiera para cada departamento, existen 2 tipos de ERP, los de propietario y los de código abierto, los de propietario son hechos por empresas con fines de lucro que venden sus software y los implementan a las empresas que lo soliciten a un elevado costo, para poder utilizarlos se necesita obtener una licencia más el costo de la implementación del software en la empresa.

Al contrario de los ERP de código abierto, estos son hechos por comunidades de programadores que sin fin de lucro, distribuyen sus ERP sin costo alguno, aunque esto no signifique que sea del todo gratuito.

- **¿Cuáles son las principales características de un ERP?**

1. **Flexibilidad** Un sistema ERP es flexible de tal manera que responde a las constantes transformaciones de las empresas. La tecnología cliente/servidor permite al sistema ERP operar sobre diferentes bases de datos por las conexiones de bases de datos abiertas, pues es muy probable que el mismo producto migre de un área de producción para otra durante el ciclo total de producción.
2. **Modularidad** El sistema ERP es un sistema de arquitectura abierta, es decir, puede usar un módulo libremente sin que este afecte los restantes. El sistema soporta plataformas múltiples de hardware pues muchas empresas poseen sistemas heterogéneos. Debe también facilitar la expansión y o/adaptabilidad de otros módulos posteriormente.
3. **Comprensivo** El sistema debe estar apto a soportar las diferentes estructuras organizacionales de las empresas, así como una vasta área negocios.
4. **Conectividad** El sistema no se debe confinar al espacio físico de la empresa y permitir la conexión con otras entidades pertenecientes al mismo grupo empresarial.
5. **Selección de diferentes formas de negocio.** Debe contener una selección de las mejores prácticas de negocios en todo el planeta.
6. **Simulación de la Realidad.** Debe permitir la simulación de la realidad de la empresa en el ordenador. De forma alguna el control del sistema debe estar fuera del proceso negocial y debe ser posible la elaboración de informes para los usuarios que controlan el sistema.

- **¿Cuáles son los pasos a seguir antes de elegir un sistema ERP?**

Antes de seleccionar un sistema ERP, se deben tomar en cuentas estos siete pasos básicos para guiarte a la hora de elegir el más adecuado.

1. Crear un Equipo de trabajo.
2. Evaluar las necesidades de la empresa.
3. Priorizar los logros.
4. Definir el presupuesto.
5. Seleccionar el sistema de los proveedores.
6. Verificar el funcionar en otras empresas (Si es posible)
7. Preparar la plantilla para el cambio.

- ¿Qué es un CRM?

La sigla CRM quiere decir “Customer Relationship Management” (Gestión de las Relaciones con los Clientes). Este término se refiere a un conjunto de prácticas, estrategias de negocios y tecnologías enfocadas en clientes, que van desde pequeñas hasta grandes empresas, quienes las utilizan para gestionar y analizar las interacciones con sus clientes, anticipar sus necesidades y deseos, optimizar la rentabilidad, y aumentar las ventas y la objetividad de sus campañas de captación de nuevos clientes.

CRM almacena información sobre clientes actuales y potenciales (nombres, direcciones, números telefónicos, etc.), y sus actividades y puntos de contacto con la empresa, que incluyen visitas a sitios web, llamadas telefónicas, correos electrónicos y más. Pero la plataforma no es apenas una lista de contactos elaborada: reúne e integra datos valiosos que ayudan a preparar y actualizar a los equipos con información personal de los clientes, historiales y preferencias de compras.

La solución de CRM es una de las tecnologías corporativas más importantes e innovadoras disponibles para empresas gracias al modo en que utiliza la información de los clientes para gestionar cuentas, leads y oportunidades de ventas desde un único lugar.

¿Cuál es la función de CRM?

Rastrea y gestiona de forma eficaz la información de los clientes.

Conecta a todo su equipo en cualquier dispositivo.

Captura de manera inteligente los correos electrónicos de los clientes.

Simplifica tareas repetitivas para que usted pueda hacer un acompañamiento de leads más efectivo.

Proporciona recomendaciones e insights instantáneos.

Se adapta al crecimiento de su empresa.