

Módulo 4: Evolución de la tecnología

Sistemas ERP y CRM

Programa Transformación Digital e Industrias 4.0



Módulo 4: Evolución de la tecnología

Sistemas ERP y CRM

Las siglas ERP vienen de Enterprise Resource Planning. La traducción literal al español sería **Planificación de Recursos Empresariales**.

Son sistemas empresariales que buscan integrar todas las áreas de una empresa.

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- Unificación y trazabilidad de todos los procesos en un mismo sistema.
- Optimización de los procesos empresariales.
- Planificación de los recursos.
- Automatización de los procesos entre las distintas áreas de la empresa.
- Acceso a los datos y creación de información estructurada.
- Posibilidad de compartir información entre todos los integrantes de la organización.

Los sistemas **CRM (Customer Relationship Management)** son **sistemas de gestión de la relación con los clientes**.

Por lo general son sistemas que están dirigidos más a empresas que brindan servicios que a empresas que ofrecen productos.

CRM es la sigla utilizada para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.

La Gestión de las Relaciones con Clientes, es mucho más que una plataforma o un software: es todo el proceso utilizado por pequeñas, medianas y grandes empresas para administrar y analizar las interacciones con clientes, anticipando necesidades y deseos, para optimizar la rentabilidad, aumentar las ventas y personalizar campañas de captación de nuevos clientes.

Gracias

Módulo 4: Evolución de la tecnología

Sistemas ERP y CRM

