

UF1

**Sistemes ERP-CRM.
Implantació**

Annex 04

Presa de contacte amb sistemes CRM

Isidre Guixà i Miranda
Institut Milà i Fontanals d'Igualada

Sistemes de gestió empresarial

30 de octubre de 2012
Isidre Guixà i Miranda
Institut Milà i Fontanals
C/. Emili Vallès, 4
08700 - Igualada

Aquest material està protegit sota llicència de [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](#) i és la maqueta dels materials en desenvolupament per l'Institut Obert de Catalunya, que una vegada publicats seran accessibles a l'apartat recursos de la web <http://ioc.xtec.cat>

En cas de suggeriment i/o detecció d'error, podeu informar a iguixa@xtec.cat

Castellano

Este material está protegido bajo licencia [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](#) y es la maqueta de los materiales en desarrollo por el Institut Obert de Catalunya, que una vez publicados seran accesibles en el apartado recursos de la web

<http://ioc.xtec.cat>

En caso de sugerencia y/o detección de error, dirigir-se a iguixa@xtec.cat

Euskara

Material hau [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](#) babesa eta eredu materialak garatzen Institut Obert de Catalunya, behin argitaratutako web <http://ioc.xtec.cat> Iradokizuna bada eta / edo errore detekzioa, iguixa@xtec.cat zinen joan

Galego

Este material está protexido baixo [Creative Commons BY-NC-SA 3.0](#) eo modelo é o desenvolvemento de materiais para o Institut Obert de Catalunya, que unha vez publicado será accesible a sección de recursos do <http://ioc.xtec.cat> web.

Se suxestión e / ou detección de erros, indica iguixa@xtec.cat

Els CRM apareixen, al llarg dels anys 90, com a complement del programari de gestió comercial existent a les empreses i esdevenen molt populars, però en l'actualitat, degut a que els ERP acostumen a incorporar un mòdul CRM, llur vida com a sistemes independents està qüestionada.

[Aquí](#) podeu trobar una llista de programari CRM, que inclou solucions que són únicament CRM i també ERP que incorporen un mòdul CRM.

Per altra banda, per una persona que no hagi utilitzat mai un CRM, tot i que en el material paper hem definit les funcionalitats que aporta, pot ser interessant/convenient tenir una presa de contacte amb alguns productes CRM, per fer-nos una idea de les possibilitats que faciliten. En cas que el lector ja sigui coneixedor i/o usuari del productes CRM, no deixa de ser interessant/convenient tenir un contacte amb les versions actuals de diversos productes.

Així doncs, recomanem:

- Les següents presentacions del programari [SugarCRM](#) que en el moment actual facilita una versió de codi obert (Sugar Community Edition) gratuïta i quatre versions comercials de pagament amb més funcioalitats: *Professional*, *Corporate*, *Enterprise* i *Ultimate*. SugarCRM és un dels sistemes CRM independents de programari ERP més coneguts. Les presentacions estan desenvolupades per [TecnologiaFacil.com](#) on podem trobar cursos gratuïts de SugarCRM i d'altres productes.
 - [Introducción a CRM i SugarCRM](#)
 - [SugarCRM: Principales módulos](#)
 - [Actividades y Herramientas de colaboración](#)
- [Oracle Fusion CRM](#) de 12 de juliol de 2012.
- [Oracle CRM y Márqueting. Soluciones móviles en la nube](#) de 14 de març del 2012.
- Les següents presentacions del programari [Microsoft Dynamics CRM 2011](#) , de molt curta durada:
 - [Satisfacción de clientes](#)
 - [Facilidad de adaptación](#)
 - [Definición y seguimiento de objetivos](#)
 - [Cuadros de mando](#)
 - [Gráficos](#)
 - [Acceso a la información y colaboración](#)
 - [Movilidad](#)
 - [Integración con Outlook](#)
- [Microsoft Dynamics CRM Online](#) de 21 de desembre de 2011

Per últim, comentar que en els darrers temps s'està posant de moda el concepte CEM (*Customer Experience Management*) com una evolució del concepte CRM. Els dos acrònims poden semblar sinònims però cadascun aborda un aspecte diferent de la relació de l'organització amb els clients. La diferència entre ambdós conceptes es pot resumir en

la següent frase de [Sandrine Prom Tep](#):

Mentre que CRM persegueix l'enregistrament de l'experiència del client, CEM persegueix preveure l'experiència del client i anticipar-s'hi.

La següent presentació intenta explicar aquest nou concepte i quines són les estratègies que faran evolucionar el tradicional CRM cap el nou CEM:

- [Customer Experience Management: la evolució del CRM](#)