|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2**  **Nº Grupo** | **Materia:** INF-152  **Fecha:** 28-10-28-10-2016 | **5**  **Ini. Ap. Pat.** |
| ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ap. Paterno Ap. Materno Nombres | | |

1. **¿Qué es la CRM operacional?**

**R.-** integra las aplicaciones que interactúan de manera directa con el cliente

1. **La administración de las relaciones con el cliente se la conoce como:**

**a) PRM b) CRM c) ERM**

1. **Es el valor del tiempo de vida del cliente**

**a) CRM b) CLTV c) VTVC**

1. **¿A qué se dedica SAP Business Suites?**

**R.-** A distribuir software empresarial

1. **Un punto de contacto es un método de iteración con el cliente**

**V F**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2**  **Nº Grupo** | **Materia:** INF-152  **Fecha:** 28-10-28-10-2016 | **5**  **Ini. Ap. Pat.** |
| ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ap. Paterno Ap. Materno Nombres | | |

1. **¿Qué es la CRM operacional?**

**R.-**

1. **La administración de las relaciones con el cliente se la conoce como:**

**a) PRM b) CRM c) ERM**

1. **Es el valor del tiempo de vida del cliente**

**a) CRM b) CLTV c) VTVC**

1. **¿A qué se dedica SAP Business Suites?**

**R.-**

1. **Un punto de contacto es un método de iteración con el cliente**

**V F**