

ACTIVIDADES DE COMPROBACIÓN:

9.1. Indica qué afirmación referente a los sistemas de gestión de información es correcta:

d) Todas las respuestas son correctas

9.2. ¿Qué significan las siglas ERP?

b) *Enterprise Resource Planning*

9.3. ¿Cuál de las siguientes empresas es pionera en los sistemas ERP?

a) SAP

9.4. ¿Cuál de las siguientes características no es propia de un ERP?

b) Mantenible

9.5. ¿Cuál es el tipo de ERP que normalmente resulta más costoso?

c) A medida

9.6. ¿Qué significan las siglas CRM?

b) Customer Relationship Management

9.7. ¿En qué ayuda un CRM a una empresa?

b) Unifica los canales de comunicación con los clientes.

9.8. ¿Cuáles de los siguientes términos se corresponde con BI?

d) Todas las respuestas son correctas.

9.9. ¿Qué significan las siglas ETL?

c) Extracción, transformación y carga.

9.10. ¿Qué es un Data Warehouse?

b) Es un almacén de datos

9.11. Las estructuras de datos de los cubos OLAP:

c) Son multidimensionales

9.12. La minería de datos:

b) Busca información concreta en una base de datos

9.13. Un cuadro de mandos:

c) Proporciona una vista gráfica y resumida del estado de una empresa y de sus procesos.

9.14. Los sistemas SaaS:

d) Todas las respuestas son correctas.

ACTIVIDADES DE APLICACIÓN:

9.15. Explica con tus propias palabras qué es un sistema de gestión de información.

Los sistemas de gestión de información son programas que sirven de apoyo o soporte para los procesos de una empresa (productivos, logísticos, comerciales, de gestión de recursos humanos, de atención al cliente...). Son herramientas imprescindibles en la actividad de las empresas y pueden ejecutarse en máquinas locales o en otras de terceras empresas (mediante Cloud Computing).

9.16. Enumera los tipos de ERP y busca ejemplos de cada uno de dichos tipos. Comparte los ejemplos con tus compañeros para formar una lista más completa.

- **Genéricos:** ev4 y Cloud Gestión
- **Configurables o parametrizables:** Oracle Fusion Cloud
- **A medida:**

9.17.

9.18. Explica con tus propias palabras qué es un CRM

Un CRM es un sistema de gestión de información especializado en la relación con el cliente. Son muy importantes ya que ayudan a la toma de decisiones y a conocer mejor al cliente, lo cual se puede aprovechar para incrementar las oportunidades de venta o desarrollar un plan de marketing.

9.19. Busca información sobre al menos 2 CRM y comprueba que cumplen con las características propias de estos sistemas.

- **Salesforce**
- **HubSpot**

9.20. Explica con tus propias palabras la relación que existe entre el proceso ETL y el Data Warehouse.

El proceso de ETL sirve para extraer datos, transformarlos y luego almacenarlos en un sistema Data Warehouse, que sirve para almacenar datos procesados obtenidos por el proceso de ETL.

9.21.

9.22.

9.23. Explica con tus propias palabras la diferencia entre ETL y *Data Mining*.

9.24. Explica con tus propias palabras la diferencia entre *Data Warehouse* y OLAP.

OLAP es una tecnología que facilita el acceso a los datos almacenados en los Data Warehouse ,que como mencioné antes, almacenan datos procesados tras el proceso de ELT.

9.25.

9.26.