**Sube la solución con el título: apellido1\_apellido2\_nombre\_sge\_aa1.pdf**

**Ejercicio 1**

Los sistemas CRM y BI se consideran complementos de los ERP. Justifica las ventajas e inconvenientes de utilizar sistemas CRM y BI independientes del ERP.

Ventajas:

* Personalización: Se puede adaptar con mayor rapidez al ser un módulo independiente.
* Especialización: Al ser servicios independientes puede tener un rendimiento superior.

Inconvenientes:

* Coste adicional: Como no forman un sistema integrado, se multiplican los gastos de licencias y mantenimiento del software.
* Complejidad: Los empleados tienen que adaptarse a trabajar en distintos sistemas.
* Integración: al ser sistemas independiente transmitir la información entre los mismos es mas complejo y mantenerlos sincronizados requiere un mayor esfuerzo.

**Ejercicio 2**:

Busca información sobre las funcionalidades más habituales de los CRM y elabora un mapa conceptual con las principales características de cada una de ellas.

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

* Gestión de Contactos
* Ventas
* Campañas de Marketing
* Análisis e informes
* Documentos

**Ejercicio 3:**

Uno de los ERP más extendidos del mercado es SAP. Busca información sobre:

a. El SGBD que utilizan.

La BBDD que utiliza es HANA (High Performance Analytic Appliance) desarrollada por la propia empresa.

b. Los CRM que se pueden conectar con SAP

SAP CRM, CRM.es , Salesforce

c. Empresas implantadoras en tu zona.

BOSCH, Banco Santander, Telefónica, Nestlé

**Ejercicio 4:**

Los siguientes términos están relacionados con las soluciones BI. Busca información sobre el significado de cada uno de ellos.

* Inteligencia de Negocio

Permite recopilar y analizar la información de la empresa para poder tomar decisiones.

* OLTP.

Sigla en inglés de Procesamiento de Transacciones En Línea. Facilita y administra el intercambio de datos en línea con las aplicaciones transaccionales (BBDD).

* Repositorio de una solución BI.

Es donde se almacena toda la información que se utilizara para realizar la inteligencia de Negocio

* Data warehouse.
* ETL.
* Fecha marte (escaparate de datos).
* Data mining.
* KPI.
* Dashboard.
* OLAP.
* Cubos multidimensionales.