

1. Uno de los principales objetivos en la actividad de una empresa privada es:

- a. Poseer la última tecnología en redes informáticas.
- b. Realizar investigación y desarrollo.
- > c. Gestionar sus recursos.
- d. Satisfacer las necesidades del cliente.

Considero que la respuesta es Gestionar sus recursos porque, aunque todos los demás puntos son importantes, para competir con otras empresas de su mismo sector una empresa tiene que administrar sus recursos lo más cuidadosa

y expertamente posible con el objetivo de generar un beneficio mayor con las mismas tecnologías y materiales que sus competidores en el sector.

2. Los sistemas ERP suelen estar formados por una arquitectura modular donde cada módulo gestiona funciones empresariales diferentes

- > a) Verdadero
- b) Falso

Verdadero, los sistemas ERP suelen ser programas modulares en los que cada módulo se encarga de administrar una función diferente, por ejemplo los pedidos,

la logística, el almacén, etc. Esto también facilita la personalización de un sistema ERP para una empresa particular o cambiar una sola función del sistema.

3. La modularidad de un sistema ERP consiste en:

- a) Integrar todos los procesos de la empresa para ahorrar tiempo y costes.
- b) Adaptar mediante una solución genérica la aplicación a las necesidades de la empresa.
- c) Integrar sólo algunos procesos, solo los que nos hacen ahorrar tiempo.
- > d) Hacer corresponder cada área funcional de la empresa con un módulo ERP, utilizando cada uno de ellos un software específico.

La modularidad en un sistema ERP hace lo que dice la opción D, y todos los módulos, aunque utilicen softwares específicos y diferentes, comparten información mediante conexiones y bases de datos centralizadas.

4. Una de las principales ventajas del uso de los ERP es que minimizan costes empresariales, en especial los relacionados con las tecnologías de la información.

- > a) Verdadero
- b) Falso

Verdadero, los módulos de los ERP sincronizan información entre diferentes sectores de la empresa, entre los trabajadores e incluso entre diferentes grupos y rangos de trabajadores en una empresa en diferentes sucursales, por lo que una empresa sin un sistema ERP no puede competir en rapidez y cantidad de la información con una empresa que tenga un sistema ERP mínimamente funcional.

5. Los sistemas de CRM bajo demanda o software en línea se caracterizan por:

- a) Disminuir los costes en los clientes.
- > b) Aumenta la eficacia y la eficiencia en la comunicación.
- c) Mejora el soporte técnico y las tareas de mantenimiento.
- d) Las aplicaciones software del cliente operan enteramente dentro de un explorador de Internet.

Los sistemas CRM surgieron para mejorar la comunicación entre una empresa y sus clientes, de ahí las siglas Customer Relationship Manager; por eso la respuesta es la B.

6. Gracias a que todos los sistemas que integran CRM tienen su propia base de datos independiente, el sistema puede tomar información de cada una de las áreas para su toma de decisiones.

- > a) Verdadero
- b) Falso

Verdadero, los CRM tienen bases de datos centradas en las relaciones con los clientes, lo que les ayuda al círculo directivo de una empresa a la hora de tomar decisiones dirigidas hacia los clientes.

7. El análisis previo a la adquisición e implementación de un sistema ERP-CRM es sumamente importante para definir los objetivos que se quieren conseguir.

- > a) Verdadero
- b) Falso

Por supuesto que es importante, ya que ese análisis es el que va a definir qué cantidad de dinero se puede invertir en un sistema ERP-CRM, en qué módulos se quiere invertir, qué software externo va a ser necesario y hacia dónde estará orientado.

8. El módulo de CRM de un Sistema ERP permite:

- a) Realizar una gestión de recursos humanos.
- b) Gestionar los procesos financieros y contables de una empresa.
- c) Gestionar la manufactura, compras y gestión de inventario.

- > d) Averiguar a una empresa los servicios y productos que requieren sus clientes para poder proveerlos, optimizando y mejorando las estrategias en los canales de entrega.

La cuarta opción es la acertada, lo que cambia con el tiempo son las formas y la tecnología con la que las empresas se relacionan con los clientes, desde centros de telefonía hasta cookies en las páginas web.

9. El PLM es una extensión al sistema ERP que intenta controlar la cadena de suministro de una empresa.

- > a) Verdadero
- b) Falso

Verdadero, el PLM (Product Lifecycle Management) es la extensión del sistema ERP que consiste en gestionar los productos de una empresa, desde el concepto de un producto hasta que sale al mercado, y luego controlar su evolución y modificaciones.

10. Microsoft después de la versión 2000 evolucionó y se convirtió en software libre.

- a) Verdadero
- > b) Falso

Falso, Microsoft evolucionó después de la versión 2000 y eso lo puso al frente de la competencia, pero siempre ha sido software privado.

11. La correcta integración de una base de datos nos permite distribuir de forma estandarizada la información introducida por todo el sistema.

- > a) Verdadero
- b) Falso

Esto es correcto debido a que si la base de datos está bien integrada con introducir los datos una sola vez en la base de datos, éstos datos se distribuyen por todo el sistema, lo que agiliza increíblemente la difusión de información.

12. En la configuración de una plataforma para la instalación de un sistema ERP es imprescindible:

- a) Disponer de conexión a internet.
- > b) Instalar nuestra base de datos y conectarla con nuestro ERP.
- c) Disponer de un ordenador portátil.
- d) Configurar los clientes para acceder al servidor.

Aunque normalmente todas las opciones se cumplen, la más imprescindible (a no ser que haya módulos del sistema que necesiten conexión a internet como Salesforce) es tener una base de datos configurada y conectada, ya que es probablemente la pieza más importante de todo el sistema.