# Unidad 2- SGE:

Ej1:

* **IaaS** (Infraestructura como Servicio) ofrece recursos básicos de TI como servidores y almacenamiento para que los clientes gestionen todo lo demás.

Uso con CRM: Una empresa podría usar IaaS para instalar y gestionar su propio servidor de CRM en la nube, manteniendo el control absoluto sobre la infraestructura y el sistema operativo.

* **PaaS** (Plataforma como Servicio) proporciona un entorno listo para crear, ejecutar y gestionar aplicaciones, simplificando el desarrollo para los usuarios.

Uso con CRM: Un equipo de desarrollo podría utilizar PaaS para construir un CRM personalizado utilizando las herramientas y el entorno de desarrollo que ofrece la plataforma, sin tener que preocuparse por los servidores o el sistema operativo.

* **SaaS** (Software como Servicio) ofrece software completo a través de Internet, accesible para el usuario final sin necesidad de gestión o instalación.

Uso con CRM: La forma más común de usar un CRM en la nube, donde se accede a un sistema de gestión de relaciones con clientes como Salesforce o HubSpot a través de un navegador web, pagando una suscripción mensual.

* **Diferencias**:

La elección entre IaaS, PaaS y SaaS depende de las necesidades y la experiencia técnica del usuario o empresa: IaaS: para quienes necesitan control total y tienen equipos técnicos capacitados. PaaS: para acelerar el desarrollo de aplicaciones, sin la carga de gestionar la infraestructura. SaaS: para la máxima facilidad de uso y acceso a software listo para usar.

Ej2:

Sales Cloud para ventas, Service Cloud para soporte al cliente, Marketing Cloud para marketing personalizado, Commerce Cloud para experiencias de e-commerce, y herramientas de IA como Einstein Copilot, que trabajan conjuntamente con Data Cloud y MuleSoft para integrar y analizar datos, y Slack para la colaboración.

* **Sales Cloud:**

Ayuda a las empresas a aumentar el flujo de ventas, mejorar la tasa de éxito y los ingresos mediante la gestión de contactos, oportunidades, previsión de ventas y colaboración en equipo.

* **Service Cloud:**

Diseñada para la atención al cliente, esta solución integra agentes humanos y de IA para reducir costes y mejorar la experiencia del cliente a través de una plataforma unificada de servicio.

* **Marketing Cloud:**

Permite a las empresas personalizar cada interacción con el cliente a lo largo de todo su ciclo de vida, utilizando IA y datos para generar flujos de trabajo más efectivos.

* **Commerce Cloud:**

Ofrece la posibilidad de crear experiencias de cliente coherentes y unificadas a través de canales online, en tienda y móviles, impulsando los ingresos.

* **Einstein 1 (CRM de IA):**

Es un conjunto integral que une CRM, IA, datos y colaboración. Incluye aplicaciones de marketing, ventas, servicio y comercio, potenciadas por IA.

* **Einstein Copilot:**

Un agente de IA conversacional que ayuda a los usuarios a interactuar con el CRM mediante lenguaje natural para realizar acciones, crear contenido y resolver casos de forma más rápida.

* **Data Cloud:**

Conecta y unifica datos aislados de diversas fuentes (CRM, datos heredados y de terceros) para extraer información del cliente en tiempo real y usarla en las aplicaciones de Salesforce.

* **MuleSoft:**

Una herramienta clave para la integración de datos que permite conectar sistemas y datos externos para que sean utilizables en la plataforma Einstein 1.

* **Slack:**

La plataforma de colaboración que centraliza personas, datos, aplicaciones y soluciones de Salesforce, facilitando la colaboración entre equipos humanos y agentes IA.