

Cuestionario: IDENTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS ERP-CM

1. ¿A qué llamamos gestión empresarial?

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

2. ¿Cuáles son los componentes básicos de una empresa?

Los componentes de una empresa son:

Capital físico: Máquinas, mobiliario, ordenadores...

Capital humano: Los dueños y empresarios y una serie de empleados.

Elementos intangibles: Las marcas que utiliza la empresa, la experiencia y los conocimientos de los trabajadores o los clientes que le son fieles.

Capital financiero: El dinero en sus distintas formas.

3. Explica cada una de las áreas de gestión de una empresa.

Dirección General: Aseguran el buen funcionamiento y el clima organizacional garantizando la eficiencia, productividad y desempeño general de esta.

Administración y Recursos Humanos: Se encargan de todo tipo de trámite burocrático y administrativo y las actividades de gestión humana.

Producción: Se trata del área de la empresa a cargo de la transformación de materias primas en productos finales.

Finanzas y Contabilidad: Se encargan del manejo de los recursos financieros y económicos de la empresa.

Marketing: se encarga del desarrollo de las estrategias necesarias para posicionarse en el mercado, darse a conocer, mejorar la oferta y aumentar las ventas de su producto o servicio.

Informática: Supervisan, garantizan e implantan sistemas de información de todas las áreas de la empresa.

4. ¿Qué es un ERP?

Es un conjunto de sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa, especialmente las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad.

5. ERP actuales.

SAP
FIS Global
Oracle
Fiserv
Intuit
Inc.
Cerner Corporation
Microsoft
Infor
SS&C Technologies
Ericsson

6. ¿Qué es un CRM?

Un CRM es una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.

7. CRM actuales.

Salesforce
Base
Microsoft Dynamics
Salesnet
Netsuite
AllProWebTools
Sugar

8. Arquitectura de un sistema ERP-CRM.

Tanto en un sistema ERP, como en uno CRM la arquitectura es cliente-servidor. Esta arquitectura consiste básicamente en un cliente que realiza peticiones a otro programa (el servidor) que le da respuesta.