

UNIDAD 1: IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

(LA EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y ENTORNO)

RA1: Identifica sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (ERP-CRM), reconociendo sus características y verificando la configuración del sistema informático.

UNIDAD 1 - PRÁCTICA 7 (AE7)

1. **[0,5 puntos]** 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.
2. **[0,5 puntos]** Los sistemas ERP suelen estar formados por una arquitectura modular donde cada módulo gestiona funciones empresariales diferentes.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
3. **[0,5 puntos]** 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 solo 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.
4. **[0,5 puntos]** 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.
5. **[0,5 puntos]** Los sistemas de CRM bajo demanda o software en línea se caracterizan por (varias respuestas pueden ser válidas):
 - a. Disminuir los costes en los clientes.
 - b. Aumentar la eficacia y eficiencia en la comunicación.
 - c. Mejora el soporte técnico y las tareas de mantenimiento.
 - d. Las aplicaciones software del cliente operan completamente dentro de un explorador de Internet.
6. **[0,5 puntos]** 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.

7. **[0,5 puntos]** 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.
8. **[0,5 puntos]** 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.
9. **[0,5 puntos]** El PLM es una extensión al sistema ERP que intenta controlar la cadena de suministro de una empresa.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
10. **[0,5 puntos]** 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.
11. **[0,5 puntos]** El SaaS consiste en proporcionar a los clientes el acceso al software adquirido a través de la red.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
12. **[0,5 puntos]** Los sistemas de planificación de recursos empresariales son sistemas de gestión de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
13. **[0,5 puntos]** La extensión referente a un ERP consistente en gestión del Capital Humano controla eficientemente las operaciones de la cadena de suministro.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
14. **[0,5 puntos]** El sistema operativo donde se instale el ERP debe ser una cuestión estratégica de la empresa, y dependerá del equipamiento elegido y del ya instalado.
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.
15. **[0,5 puntos]** Entre las ventajas del uso de un sistema CRM están (varias respuestas pueden ser válidas):
 - a. Disminuir las tasas de retención de clientes.
 - b. Mejorar la información del cliente.
 - c. Disminuir la cuota de gasto de los clientes.
 - d. Incremento de ventas.

16. [0,5 puntos] En toda implantación ERP en primer lugar es necesario un análisis previo y en segundo lugar un proyecto propio de implantación.
- Verdadero.
 - Falso.
17. [0,5 puntos] Los centros de atención telefónica (call centers) son unos de los típicos CRM actuales.
- Verdadero.
 - Falso.
18. [0,5 puntos] Indica cuál de estas empresas no integra entre sus servicios el ERP (varias respuestas pueden ser válidas):
- Microsoft.
 - SAP.
 - Oracle.
 - Ninguna de las anteriores es correcta.
19. [0,5 puntos] Entre las ventajas del uso de un sistema ERP están (varias respuestas pueden ser válidas):
- Aumenta la eficiencia operativa.
 - Mejora las relaciones entre empresa y agentes con los que interactúan en el mercado.
 - Dificulta el acceso a la información.
 - Dificulta la configuración de los sistemas de la empresa.
20. [0,5 puntos] Los antecedentes de los ERP se remontan a la Primera Guerra Mundial.
- Verdadero.
 - Falso.

Recursos necesarios para realizar la Tarea

Buscador de Internet para acceder a los contenidos de esta unidad, así como a páginas web sobre ERP y un procesador de textos para elaborar el documento.

Consejos y recomendaciones

Cuando uses Internet para documentarte y elaborar la solución conviene siempre contrastar la información con al menos una o dos páginas con contenidos similares.

Indicaciones de entrega

Una vez realizada la tarea elaborarás un único documento donde figuren las respuestas correspondientes.

El envío se realizará a través de la plataforma de la forma establecida para ello, y el archivo se nombrará siguiendo las siguientes pautas:

apellido1_apellido2_nombre_SGE_UDxx_PXX

Asegúrate que el nombre no contenga la letra ñ, tildes ni caracteres especiales extraños. Así, por ejemplo, la alumna **Begoña Sánchez Mañas para la práctica 3 de la primera unidad de SGE**, debería nombrar esta tarea como...

sanchez_manas_begona_SGE_UD01_P03

