

Investigación Salesforce

Fase 1

· ¿Qué es un ERP?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) es un tipo de sistema creado para gestionar de forma centralizada los departamentos de una empresa.

· ¿Para qué sirve un ERP en una empresa?

Sirve para juntar la información de varios departamentos en una sola plataforma y optimizar la toma de decisiones.

· Enumera al menos 5 módulos comunes que suelen incluir los ERPs

- Finanzas
- Ventas
- Compras
- Inventario
- Logística

· Nombra 3 ejemplos de ERP conocidos

- Oracle NetSuite: Un ERP basado en la nube que destaca por su flexibilidad y escalabilidad
- Sage: ERP centrado en la automatización de tareas y la integración de otras herramientas de oficina
- SAP: ERP destacable para grandes empresas

· ¿Qué es un CRM? ¿Se puede considerar un módulo de los ERP?

Un CRM es un conjunto de prácticas enfocadas en la relación con los clientes, puede ser utilizado por los ERP como módulos de ventas o servicio al cliente.

Fase 2

· ¿Qué es Salesforce?

Salesforce es una plataforma que permite interactuar con aplicaciones alojadas en la nube de manera segura y eficiente.

· ¿Qué tipo de software es?

Salesforce es un CRM, ya que su objetivo es facilitar la relación de las empresas con los clientes.

· ¿Qué servicios ofrece?

- Sales Cloud: gestiona la fuerza de ventas
- Service Cloud: brinda servicio al cliente
- Commerce Cloud: gestiona la compra en línea

· ¿Cuáles de los módulos de un ERP tradicional están parcialmente cubiertos por Salesforce?

- Gestión de ventas
- Atención al cliente
- Marketing
- Comercio electrónico