

PREGUNTA 1

- Verdadero

Los sistemas de automatización de oficinas están formados por aplicaciones que facilitan tareas administrativas, como manejar documentos o enviar correos electrónicos. Mejoran la eficiencia en el trabajo administrativo.

PREGUNTA 2

- Presentación electrónica de impuestos

La presentación electrónica de impuestos es una tarea externa y no un proceso interno que gestiona un ERP. La función de estos es la de integrar procesos relacionados con contabilidad, producción etc.

PREGUNTA 3

- Disminuye la tasa de retención de clientes

El objetivo de un CRM es mejorar la relación con los clientes, optimizando la retención de los mismos, por lo que no disminuye la tasa de retención. Su propósito es justo lo contrario.

PREGUNTA 4.

- Son herramientas estratégicas que ayudan a la gerencia

Los ERP son herramientas que proporcionan datos e información cruciales para la toma de decisiones a nivel gerencial. Ayudan a integrar y gestionar los recursos de la empresa de manera más eficiente.

PREGUNTA 5

- Verdadero

Los CRM son herramientas diseñadas para gestionar las relaciones con los clientes, al igual que lo son las aplicaciones de centros de atención telefónica.

PREGUNTA 6

- Verdadero

Un ERP requiere un profundo conocimiento de la gestión empresarial para su implementación, ya que integra diversos procesos de negocio.

PREGUNTA 7

- Asegura un retorno de la inversión apropiada

La solución CRM más adecuada es aquella que puede ofrecer un retorno de inversión significativo, ya que debe justificar el costo mediante la mejora en la gestión de clientes, ventas y optimización de procesos.

PREGUNTA 8

- Manufacture Resource Planning

MRP es la evolución de MRP, y se refiere a la planificación de todos los recursos necesarios para la manufactura de productos.

PREGUNTA 9

- Verdadero

MRP II evolucionó en los 90, dando lugar al ERP, que no solo se enfocaba en la producción, sino también integraba otros aspectos como las finanzas, RRHH y cadena de suministros.

PREGUNTA 10

- Trazabilidad

PLM (Product Lifecycle Management) se refiere a la gestión del ciclo de vida de un producto y uno de sus aspectos clave es la trazabilidad, es decir, el seguimiento de un producto.

PREGUNTA 11

- Verdadero

Las primeras áreas en ser informatizadas en muchas empresas fueron la contabilidad y la gestión de inventarios, por la necesidad de manejar grandes volúmenes de datos.

PREGUNTA 12

- Cualquier empresa independientemente de su tamaño

Los CRM pueden ser implementados en herramientas de cualquier tamaño. Su objetivo es mejorar la relación con los clientes, algo que necesita cualquier organización.

PREGUNTA 13

- Verdadero

El objetivo de un ERP es proporcionar una gestión integrada y flexible de los recursos empresariales.

PREGUNTA 14

- Los clientes o consumidores

El éxito de una empresa depende de su capacidad para satisfacer a sus clientes o consumidores.

PREGUNTA 15

- Integración los MRP con componentes financieros

Al evolucionar los MRP II a MRP, incluyó la planificación financiera, lo que le permitió a las empresas planificar de forma más integral sus recursos.

PREGUNTA 16

- Verdadero

El modelo SaaS permite a las empresas utilizar el software sin necesidad de instalarlo en sus servidores, accediendo a través de la nube.

PREGUNTA 17

- Verdadero

Identificar los procesos clave de la empresa es fundamental para seleccionar el ERP adecuado, ya que permite implementar soluciones que se adapten a las necesidades específicas.

PREGUNTA 18

- Gestión de producción o rendimiento

Un CRM se enfoca en la relación con los clientes, la productividad comercial, la gestión de llamadas y la segmentación de clientes. Esas otras funciones pertenecen al ERP

PREGUNTA 19

- Falso

El principal objetivo de las empresas del sector público no es obtener beneficios, sino proporcionar servicios o cumplir con las políticas públicas.