

Seminario 1

1. *Busca información sobre los siguientes términos: ERP, CRM*

- ERP: sistema de planificación de recursos empresariales, por el cual se maneja la información sobre facturas, contabilidad, inventario y logística de una empresa de manera modulada.
- CRM: software para la gestión de las relaciones con el cliente, es decir, se trata de la estrategia de negocios con los clientes.

2. *Encuentra empresas que utilice/ desarrollen software basado en SAP®. Describe alguna aplicación de éxito.*

- Massy Energy que aplica el software SAP Business ByDesign dirigido a compañías del mercado medio superior y subsidiarias de grandes empresas, esta solución da soporte a finanzas, recursos humanos, ventas, compras, servicio al cliente, etc.
- Skullcandy, también aplica SAP Business ByDesign. Esta empresa hace algunos de los auriculares, audífonos y headsets para juegos más geniales del mercado.
- NCT, el National Center for Tumor Diseases (NCT) conduce mejores investigaciones sobre el cáncer con el soporte del galardonado Medical Research Insights, antes llamado SAP Patient Data Explorer.
- Sagem, proveedor de software para la navegación aérea y naval, utilizó soluciones de SAP para lograr una compresión de datos del 75% y acelerar fuertemente el tiempo de generación de informes.

3. *Selecciona uno de los módulos presentados para Oracle® E-Business Suite. Describe el módulo y sus conexiones con el resto de paquetes.*

Gestión de relaciones con el cliente (CRM)

Este proporciona una base de información general con la que se garantiza que todos los canales de ventas se encuentran en sintonía con los objetivos corporativos.

4. *Busca información sobre aplicaciones reales que utilicen ABW.*



Además de



Desarrolla su actividad en los sectores del transporte, agua, propiedades, marítimo y consultoría.



Empresa de ingeniería, arquitectura y consultoría tecnológica especializada en procesos, infraestructuras y sistemas para los sectores aeronáutico, industrial y de edificación con carácter multidisciplinar.



Desarrollo de las actividades de consultoría de ingeniería civil y de servicios.



Empresas líderes del mercado español en ingeniería civil, industrial, arquitectura y medioambiente.

5. *Enumere los módulos que ofrece la solución Microsoft® Dynamics.*

Microsoft® Dynamics ofrece:

- Ventas
- Servicios
- Marketing
- Redes sociales
- Planificación de recursos empresariales
- Pequeña y mediana empresa

6. *Describa las características de dichos módulos.*

Ventas: ayuda a que los vendedores sean más productivos, es decir, que intenten ofrecer las mejores experiencias a los clientes.

Servicios: permiten a las empresas proporcionar un servicio integral sin agentes.

Marketing: solución integrada de gestión de recursos de marketing para las operaciones, la planificación, la ejecución y el análisis de marketing en todos los canales.

Redes sociales: pone herramientas punteras en manos de sus equipos de ventas, servicio de atención al cliente y marketing. Ofrece conexión a través de las redes sociales con clientes, seguidores y críticos para obtener información sobre la opinión que tienen las personas de su negocio.

Planificación de recursos empresariales: ofrece a sus empleados las herramientas que necesitan para conectarse y gestionar todo su negocio. Desde la gestión financiera y de la cadena de suministros, hasta la fabricación y las operaciones.

Pequeña y mediana empresa: integra dispositivos, documentos, datos y aplicaciones empresariales, centrándose en las personas. Ofrece una experiencia de usuario unificada que le da un mayor control sobre sus finanzas y operaciones, así como la información que necesita para generar y mantener relaciones con los clientes.

7. Compare los elementos encontrados con los Sistemas presentados anteriormente.

En Ventas podemos encontrar las siguientes funciones:

- Gestión de oportunidades, donde podemos observar las oportunidades y los pasos siguientes.
- Venta en medios sociales, podemos estrechar relaciones con los clientes.
- Planificación y gestión, liderazgo con los equipos de ventas.
- Colaboración en contenido
- Permanecer conectado con los clientes en cualquier momento y lugar
- Inteligencia de ventas.

En Servicios podemos encontrar:

- Ofrecer servicio en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Reducir el esfuerzo necesario en el servicio de atención al cliente.
- Brindar medios a sus agentes.
- Atención inteligente en directo.
- Ofrecer solución.
- Analizar y anticiparse.

En Marketing podemos encontrar:

- Optimización de las operaciones de marketing.
- Diseño del recorrido de los clientes.
- Desarrollo del proceso de ventas y aumento de los ingresos.
- Captación de clientes a través de las redes sociales.

En Redes Sociales podemos encontrar:

- Atención a los clientes.
- Conocer las perspectivas del mercado.
- Conectar con clientes.
- Añadir datos sociales en CRM.

En Planificación de recursos empresariales podemos encontrar:

- Gestión de finanzas y operaciones.
- Gestión de las oportunidades de clientes y las ventas.

8. Encuentre aplicaciones reales que utilice Microsoft® Dynamics.

Diseño y Desarrollo de Sistemas de Información
Sofía Fernández Moreno



TECON SOLUCIONES INFORMATICAS S.L.
Severo Ochoa, Elche, Alicante, ES 03203

Panda Security

Edificio Madroños 3C, Carretera de la Coruña km 17800 2ª planta, Las Rozas, Madrid, ESP 28230