

Sistemas de Gestión Empresarial	Ejercicios	1ª Evaluación
AA1: Sistemas ERP-CRM-BI	Grupo	DAMT2
Nombre y apellidos: Albano Díez de Paulino	Fecha	27/09/2023

Sube la solución con el título: apellido1_apellido2_nombre_sge_aa1.pdf

Ejercicio 1

Los sistemas CRM y BI se consideran complementos de los ERP. Justifica las ventajas e inconvenientes de utilizar sistemas CRM y BI independientes del ERP.

- **Ventajas:**
 - **Especialización:** Al trabajar independientes pueden llegar a tener más funcionalidades que juntos le serian imposibles.
 - **Personalización:** Permite una mayor personalización para las necesidades de cada empresa.
- **Desventajas:**
 - **Integración:** Si los sistemas CRM y BI están separados del ERP, puede ser más difícil integrar la información entre los sistemas.
 - **Coste adicional:** Mantener sistemas separados puede implicar costes adicionales.
 - **Complejidad:** Gestionar múltiples sistemas puede aumentar la complejidad de manejarlos. Los empleados pueden necesitar formación adicional para aprender a utilizar cada sistema.

Ejercicio 2:

Busca información sobre las funcionalidades más habituales de los CRM y elabora un mapa conceptual con las principales características de cada una de ellas.

- Gestión de contactos
- Personalización del servicio al cliente.
- Gestión de Redes Sociales
- Búsqueda de nuevas oportunidades de ventas
- Seguimiento de clientes
- Diseño de campañas de Marketings

Ejercicio 3:

Uno de los ERP más extendidos del mercado es SAP. Busca información sobre:

- a. El SGBD que utilizan.
El SGBD que utiliza SAP es SAP HANA, (High-performance ANalytic Appliance) es una base de datos multimodelo que almacena datos en su memoria (RAM) en lugar de conservarlos en un disco.
- b. Los CRM que se pueden conectar con SAP

Los CRM mas comunes que se pueden conectar a SAP son SAP CRM, CRM.ES y Salesforce.
- c. Empresas implantadoras en tu zona.
 - Bosch
 - Banco Santander

Sistemas de Gestión Empresarial	Ejercicios	1ª Evaluación
AA1: Sistemas ERP-CRM-BI	Grupo	DAMT2
Nombre y apellidos: Albano Díez de Paulino	Fecha	27/09/2023

- Telefónica
- Navantia

Ejercicio 4:

Los siguientes términos están relacionados con las soluciones BI. Busca información sobre el significado de cada uno de ellos.

- Inteligencia de Negocio: (Business Intelligence) Es un conjunto de herramientas y técnicas cuyo fin es analizar la información que haya recopilado la empresa en su día a día de manera histórica para tomar decisiones que le permitan mejorar su rendimiento
- OLTP. (OnLine Transaction Processing) Es un tipo de procesamiento que facilita y administra aplicaciones transaccionales, usualmente para entrada de datos y recuperación y procesamiento de transacciones
- Repositorio de una solución BI: Un almacén de datos donde se recopila información de diversas fuentes para su análisis y soporte de decisiones.
- Data warehouse. Plataforma que sirve para recolectar y analizar datos.
- ETL. (Extract Transform Load) Es un sistema que tiene la capacidad de leer diferentes formatos de archivo y tipos de datos, y transportarlos de un entorno a otro. El ETL sirve para consolidar datos de diferentes fuentes y entregarlos a un nuevo entorno
- Fecha marte (escaparate de datos).
- Data mining.
- KPI.
- Dashboard.
- OLAP.
- Cubos multidimensionales.