**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:

1. 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.

1. 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.

1. Empresas implantadoras en tu zona.

* Bosch
* Banco Santander
* 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.