

Test Tema 72 #1

Actualizado el 13/04/2025

1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?:

- a) Un CRM analítico permite integrar las tareas cotidianas de la organización.
- b) Un CRM operacional integra los servicios al cliente con las herramientas de backoffice.
- c) Un CRM colaborativo facilita la toma de decisiones por parte de la organización.
- d) Un CRM analítico proporciona a los clientes los medios y herramientas para relacionarse con la organización.

2. Un sistema que puede emplearse para registrar la relación del ciudadano con la administración, anotando todas las relaciones establecidas por él, para configurar su personalidad administrativa digital es:

- a) Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)
- b) Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)
- c) Planificación de Recursos Empresariales (ERP)
- d) Gestión de Procesos de Negocio (BPM)

3. Señale la respuesta CORRECTA cuando hablamos de soluciones ERP (Enterprise Resource Planning):

- a) Emplean el paradigma del “todo o nada” respecto a la modularidad.
- b) Es necesario duplicar la información para poderla integrar en el ERP.
- c) La misma solución ERP, incluso con los mismos módulos, puede servir a clientes de distintos sectores.
- d) Los ERP no incluyen entornos de programación para la modificación de pantallas, informes o lógica de negocio.

4. Herramienta ERP de código de abierto:

- a) Compiere
- b) Peoplesoft
- c) Baan
- d) Navision Financials

5. CRM orientado al conocimiento y a la toma de decisiones al centrarse en el almacenamiento, procesado y, sobre todo, explotación de la información mediante la generación de informes:

- a) CRM Analítico
- b) CRM Operacional
- c) CRM Colaborativo
- d) Todas son correctas

6. En el cuadro de mando integral:

- a) Se deben incorporar preferentemente los parámetros RPO y RTO del plan de continuidad de negocio.
- b) Se deben incorporar preferentemente los KPIs de la organización.
- c) Se deben incorporar preferentemente los SLAs de los servicios consumidos.
- d) -

7. ¿Cuál de los siguientes NO se considera un módulo estándar en las soluciones ERP?

- a) Módulo de contabilidad y finanzas.
- b) Módulo de producción / fabricación.
- c) Módulo de marketing/publicidad.
- d) Módulo de recursos humanos.

8. Un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) básicamente actúa sobre:

- a) La capa de datos (SGBD).
- b) La capa de lógica de negocio.
- c) La capa de presentación.
- d) La capa de comunicación.

9. De los siguientes módulos cuál no se encuentra en un ERP:

- a) Módulo de gestión de almacenes
- b) Módulo de contabilidad
- c) Módulo de CRM
- d) Módulo de compras

10. Un sistema CRM es el encargado de gestionar:

- a) Las relaciones con los clientes.
- b) La planificación de recursos interna.
- c) La cartera de proyectos.
- d) -

11. Señale cuál de las siguientes respuestas NO se corresponde con una solución software de CRM (Customer Relationship Management):

- a) Siebel CRM.
- b) SAGE CRM.
- c) Zoho CRM.
- d) DCOM CRM.

12. NO es un componente típico de un CRM:

- a) Acceso directo del cliente.
- b) Centro de atención telefónica.
- c) Gestión de RRHH.
- d) Call Center.

13. ¿Cuál de las siguientes funciones NO está contemplada en un software CRM?

- a) Visión integral del cliente para mejorar la atención y comunicación directa.
- b) Diseño de campañas dirigidas a distintos segmentos de clientes.
- c) Comunicación multicanal.
- d) Gestión de la facturación al cliente.

14. En el contexto de ERP, se denomina reingeniería de procesos a:

- a) La modificación de alguno de los procesos de una empresa para ajustarlos al sistema ERP.
- b) La modificación de algún módulo del ERP para ajustarlo a los procesos de la empresa.
- c) La obtención de modelos a partir de los procesos del sistema para poder gestionarlos con el ERP.
- d) La adaptación del ERP a las características de los procesos de la empresa.

15. ¿Cuál es el lenguaje nativo de programación en el que se encuentra desarrollado el sistema R/3 de SAP?

- a) PYTHON
- b) COBOL
- c) ABAP
- d) PASCAL

16. Señale la diferencia fundamental entre el CRM y el social CRM o sCRM:

- a) El CRM no es colaborativo y el sCRM sí.
- b) En sCRM el cliente también puede crear contenido con capacidad de influencia sobre otros clientes y la propia organización.
- c) El sCRM logra la integración entre las distintas áreas de la organización con objeto de generar relaciones de valor con los clientes y el CRM no.
- d) El sCRM permite llevar cabo una planificación más adecuada de la estrategia futura al disponer de herramientas de análisis y el CRM no.

17. Los pilares de CRM son:

- a) Estrategia, personas, servicios, tecnologías
- b) Estrategia, personas, gestion, tecnologías
- c) Estrategia, clientes, servicios, tecnologías
- d) Estrategias, personas, procesos, tecnologías

18. Los sistemas ERP y CRM son:

- a) Dependientes
- b) Independientes
- c) Complementarios
- d) Lo mismo

19. ¿Qué gestiona un CRM?

- a) Las relaciones con los clientes
- b) Las relaciones con los Empleados
- c) Las relaciones con clientes y empleados
- d) Ninguna de las anteriores

20. Si se dispone correctamente de una solución CRM, ¿qué ventajas puede reportar? Señale la falsa:

- a) Reducción de los costes del centro de contacto.
- b) Aumento de la satisfacción de los clientes y de los porcentajes de conversión de las ventas.
- c) Mejora de los resultados de ventas en todos los canales (directos, indirectos y a través de socios).
- d) Aumento de los costes de las operaciones del servicio "in situ".

21. Dentro de las soluciones propietarias de CRM no se encuentra:

- a) Compiere
- b) Siebel
- c) Epiphany
- d) Todas son soluciones comerciales

22. ¿Cuál de las siguientes NO es una definición de ERP?:

- a) Es una extensa solución comercial de software empaquetado compuesto de varios módulos configurables que integran, firmemente y en un solo sistema las actividades empresariales nucleares.
- b) Se pueden definir como la puesta en práctica de los módulos del software estándar para los procesos del negocio nucleares, generalmente, combinados con modificaciones particulares para lograr una diferenciación competitiva.
- c) Conjunto de estrategias que tienen la intención de buscar, recopilar y almacenar la información adecuada, validarla y compartirla a través de toda la organización, con objeto de que después sea utilizada por todos los niveles organizativos para crear experiencias únicas y personalizadas a sus clientes.
- d) Software de gestión empresarial que permite a una organización utilizar un sistema de aplicaciones integradas para gestionar cuentas e integrar las actividades financieras, de cadena de suministro, de operaciones, de creación de informes, de fabricación y de recursos humanos de una empresa.

23. ¿Cuál de las siguientes NO es una solución comercial de ERP?

- a) Microsoft Dynamics
- b) HP LoadRunner
- c) Oracle E-Business Suite
- d) SAP

24. Indique la respuesta falsa en relación con los sistemas CRM (Customer Relationship Management) y ERP (Enterprise Relationship Planning):

- a) Un CRM está orientado a mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes de una empresa.
- b) Un CRM está enfocado principalmente para las tareas de back office, relacionadas con campañas de marketing, el proceso de ventas, la atención al cliente, etc.
- c) Un ERP se divide en módulos orientados a la gestión de los procesos de negocio de las organizaciones.
- d) Un ERP está enfocado principalmente para las tareas de back office, relacionadas con el proceso de contabilidad, finanzas, nóminas, etc.

25. ¿Cuál de estos sistemas NO se puede considerar incluido dentro de un paquete de CRM?

- a) Automatización de fuerza de ventas.
- b) Sistemas de televentas mediante sistemas de difusión masiva.
- c) Sistemas de gestión de "call centers".
- d) Sistemas de integración telefonía-computador.

26. ¿Cuál de las siguientes tecnologías es usada específicamente por el CRM de tipo analítico?

- a) Software de gestión de incidencias
- b) Software de gestión de correo electrónico entrante y saliente
- c) Datawarehouse
- d) Call-center: software de visión unificada de clientes

27. ¿Cuál de las siguientes categorías de software no están incluidas típicamente en un ERP?

- a) Gestión de Nómina
- b) Gestión de RRHH
- c) Gestión de Contabilidad
- d) Gestión de Clientes

28. ¿Cuál de los siguientes no es un ERP?

- a) SAP
- b) ADempiere
- c) Openbravo
- d) Twister

29. Un sistema CRM

- a) Ha de disponer de un canal de atención web
- b) Integra todas las comunicaciones de un cliente
- c) Ha de estar integrado con los datos del negocio
- d) -

30. ¿Qué significan las siglas ERP?

- a) Emergency Recovery Planning.
- b) Elastic Research Pipeline.
- c) Enterprise Resource Planning.
- d) Emergency Recovery Period.

31. Herramienta ERP propietaria:

- a) Odoo
- b) Peoplesoft
- c) Compiere
- d) Salesforce

32. Respecto a AJAX. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es cierta?

- a) En lo referente a "cross-scripting" (ejecución de código de diferente dominio), está sujeto a la política "same origin" implementada en la sandbox del navegador.
- b) Realizar una petición vía XMLHttpRequest (XHR) no modifica el historial del navegador.
- c) No ha sido estandarizado por una Recomendación del World Wide Web Consortium (W3C).
- d) Su uso obliga a refrescar una parte de la página del navegador.

33. En relación con los ERP, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta respecto a SAP R/3?

- a) El módulo donde se gestionan las compras se denomina CO
- b) El módulo PM se encarga de gestionar la gestión de proyectos
- c) El módulo SD es parte del módulo de contabilidad financiera
- d) El módulo "Basis" se encarga de gestionar la base de datos

34. ¿Es posible personalizar un sistema SAP ERP añadiendo tablas, campos en tablas o transacciones al sistema?

- a) No, SAP es un sistema estándar que se puede parametrizar de acuerdo a las necesidades del cliente, pero no añadir campos, tablas o transacciones.
- b) No se puede añadir campos a las tablas estándar del sistema, pero sí es posible crear nuevas tablas y transacciones que operen sobre dichas tablas.
- c) Es posible añadir nuevas transacciones que implementen nueva funcionalidad como nuevos informes, modelos de impresión, etc. pero no añadir nuevas tablas o nuevos campos a tablas estándar.
- d) Es posible añadir campos a tablas, crear nuevas tablas o nuevas transacciones.

35. ¿Cuál es la diferencia entre ERP y CRM?

- a) Mientras ERP sirve para planificar los recursos empresariales, CRM se utiliza para gestionar la relación con los clientes.
- b) Mientras CRM sirve para gestionar claves, ERP se utiliza para gestionar proveedores.
- c) Mientras CRM sirve para gestionar clientes, ERP se utiliza para gestionar proveedores.
- d) No hay diferencias.

36. Una de las características principales de los paquetes de planificación de recursos de empresas (ERP) es:

- a) Los datos a tratar por esos paquetes no pueden ser almacenados en sistemas de bases de datos de carácter general.
- b) Ser parametrizables, lo que les da gran flexibilidad y la posibilidad de ser aplicados a tipos de empresas muy diferentes.
- c) No ser parametrizables, por ser diseñados especialmente para cada tipo de empresas.
- d) No se puede seleccionar los módulos a implantar. Para su correcto funcionamiento deben implantarse todas las funcionalidades de todos los módulos que componen el paquete.

37. ¿Cuál de los siguientes nombres no está relacionado con una solución ERP?

- a) Oracle Financials
- b) SAP
- c) IBM Websphere
- d) META4

38. ¿Cuál de los siguientes se corresponde con un módulo dentro de un ERP (Enterprise Resource Planning)?

- a) Recursos Humanos
- b) Planificación Estratégica
- c) Seguridad de Información
- d) HelpDesk

39. ¿Cuál de estos sistemas NO se puede considerar incluido dentro de un paquete de CRM (Customer Relationship Management) según su alcance más común:

- a) Gestión histórica de la gestión de clientes.
- b) Gestión de recursos humanos.
- c) Planificación de ventas on-line.
- d) Análisis de marketing.

40. En el ámbito de SAP ERP, un Centro de Coste o CeCo:

- a) Es la unidad organizativa, dentro de una sociedad CO, que representa un emplazamiento claramente delimitado donde se producen costes.
- b) Corresponde a una posición en el plan de cuentas relevante para el coste.
- c) Es el nivel jerárquico más alto en el Sistema SAP.
- d) Es una lista de todas las cuentas de mayor utilizadas por una o varias sociedades.

41. ¿Cuál no es un objetivo del uso de técnicas CRM?

- a) Usar las relaciones cliente-proveedor para aumentar los beneficios
- b) Usar las diferentes fuentes de información e integrarlas para proporcionar un servicio excelente
- c) Poner en marcha una solución estratégica proactiva
- d) Contar con soluciones parciales para cada etapa de la relación con los ciudadanos

42. XQL es:

- a) Extended Query Language
- b) XML Query Language
- c) No se corresponde con ningún acrónimo usado en informática o telecomunicaciones
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

43. Características principales de un ERP:

- a) Integridad
- b) Modularidad
- c) Todas son correctas
- d) Adaptabilidad

44. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones hace referencia al tipo de Cuadro de Mandos Balanced Scorecard?

- a) Muestra información a nivel estratégico, orientada a la consecución de objetivos.
- b) Únicamente utilizan indicadores clave de rendimiento (KPI).
- c) No utilizan indicadores orientados a objetivos (KGI).
- d) Todas las anteriores.

45. Herramienta CRM de código de abierto:

- a) Salesforce
- b) SugarCRM
- c) Oracle Siebel CRM
- d) Peoplesoft

46. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es VERDADERA en relación con un sistema CRM y un sistema ERP?:

- a) Un sistema CRM solo se utiliza en empresas de tecnología, mientras que un sistema ERP es utilizado en empresas de cualquier industria.
- b) Un sistema CRM se utiliza para administrar la cadena de suministro, mientras que un sistema ERP se utiliza para gestionar interacciones con los clientes.
- c) Ambos sistemas son intercambiables y se utilizan para administrar recursos humanos.
- d) Un sistema CRM se enfoca en la gestión de relaciones con los clientes, mientras que un sistema ERP se enfoca en la gestión de procesos internos y recursos de la organización.

47. Indique la frase correcta acerca de los sistemas CRM “Customer relationship management” y ERP “Enterprise resource planning”:

- a) La contabilidad financiera es un módulo característico de los sistemas CRM analíticos.
- b) El uso de técnicas de data mining en los CRM operacionales permite analizar tendencias en el comportamiento de los clientes.
- c) Los sistemas ERP son sistemas transaccionales que se implementan únicamente sobre arquitecturas cliente servidor.
- d) Las parametrizaciones incorporadas en los ERP los hacen más flexibles pero impiden su actualización.

48. ¿Cuál de los siguientes se corresponde con un módulo dentro de un ERP?

- a) Recursos Humanos
- b) Planificación Estratégica
- c) Seguridad de Información
- d) HelpDesk

49. ¿Cuál de las siguientes no es una solución CRM?

- a) Oracle Siebel CRM
- b) Microsoft Dynamics CRM
- c) Jive Software
- d) IBM RightNow Sugar CRM

50. Un sistema que puede emplearse para registrar las interacciones de un usuario con una organización, de forma que se puedan diseñar servicios y respuestas adaptados a su perfil es el:

- a) CRM
- b) CTI
- c) SOA
- d) -

51. ¿En qué consiste el CRA (Customer Relationship Analysis)?

- a) Es un conjunto de herramientas que proveen de soporte técnico al CRM.
- b) Es el precursor del CRM.
- c) Es el análisis de datos acerca de los clientes y su relación con la empresa.
- d) Integración del software de análisis de datos con las bases de datos y el inventario de las organizaciones.

52. ¿Qué tipo de CRM es aquél que está orientado al conocimiento y a la toma de decisiones?

- a) CRM analítico.
- b) CRM operacional.
- c) CRM colaborativo.
- d) CRM asistido.

53. ¿Qué es una aplicación CRM en un sitio de e-commerce interactivo?

- a) Es la aplicación usada para administrar la relación con los clientes, describir perfiles de compras y diseñar campañas de marketing directo on-line.
- b) Es el Cargo Resource Management, o aplicación utilizada para gestionar los recursos de carga en las ventas.
- c) Es el programa que se ejecuta al recibir una petición de una página web dinámica.
- d) Es el Catalog Resource Management, o aplicación que genera un catálogo on-line de los productos disponibles para la venta.

54. CRM son las siglas de:

- a) Cost Recalculating Method: método de cálculo de optimización de costes
- b) Call Routing for Mobile phones: sistema de enrutamiento de llamadas en telefonía móvil
- c) Customer Relationship Management: gestión de relación con los clientes
- d) Customer Relationship Method: método para relación con los clientes

55. Herramienta CRM propietario:

- a) Nagios
- b) Compiere
- c) Sugar CRM
- d) Salesforce

56. Los sistemas de información que permiten la ejecución y automatización de los procesos de negocio en todas las áreas funcionales de un modo coordinado, se denominan:

- a) ERP
- b) CRM
- c) MIS
- d) DPR

57. CRM que permite realizar las tareas cotidianas de la organización, materializándose la integración de la gestión de las distintas áreas implicadas:

- a) CRM Analítico
- b) CRM Operacional
- c) CRM Colaborativo
- d) Todas son correctas

58. Los sistemas orientados a los clientes se denominan:

- a) ERP
- b) CRM
- c) MIS
- d) DPR

59. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor una característica central de un ERP (Enterprise Resource Planning)?:

- a) La modularidad en un ERP se refiere exclusivamente a la personalización de la interfaz de usuario.
- b) Un ERP principalmente facilita el intercambio de datos con sistemas competidores.
- c) La principal función de un ERP es realizar copias de seguridad periódicas de los datos.
- d) La modularidad en un ERP se refiere a la capacidad de integrar y desintegrar módulos específicos según las necesidades de la organización.

60. En el ámbito de SAP ERP, los infotipos son:

- a) Objetos de Cálculo de nómina y de Gestión de personal utilizados para distinguir entre importes monetarios.
- b) Unidades de tiempo que se utilizan de modos diferentes para calcular la remuneración del empleado.
- c) Unidades de información en el sistema de Gestión de personal.
- d) Técnicas provistas por SAP para el ingreso masivo de información.

61. Al conjunto de estrategias de negocio, marketing, comunicación e infraestructuras tecnológicas diseñadas con el objeto de construir una relación duradera con los clientes, identificando, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades, se le conoce por sus siglas en inglés como:

- a) CRM.
- b) ERP.
- c) ATL.
- d) -