

<b>Sistemas de Gestión Empresarial</b>	<b>Ejercicios</b>	1ª Evaluación
<b>AA1: Sistemas ERP-CRM-BI</b>	<b>Grupo</b>	<b>DAMT2</b>
<b>Nombre y apellidos: Ramiro Gutiérrez Valverde</b>	<b>Fecha</b>	27/9

Sube la solución con el título: Gutierrez Valverde Ramiro\_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: Pueden facilitar más funcionalidades que el módulo correspondiente implementado en el ERP.

Inconvenientes: Supone tener datos duplicados en ambos sistemas por la falta de integración. Y un coste añadido por la licencia extra que hay que adquirir.

### 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.

Las funcionalidades más comunes son:

#### 1. Gestión de los contactos

Esta funcionalidad se refiere al manejo de clientes reales, prospectos y socios.

- Añadir contactos y organizarlos mejor.
- Filtrar en función de los criterios que mejor se adapten a las necesidades del usuario.
- Importar o exportar los contactos a un archivo Excel.
- Organizar la prospección de futuros clientes.

#### 2. Ventas

Permite tener una visión global de los procesos de venta que están en marcha y programarlos según el funcionamiento de la empresa. Asimismo, facilita la gestión del ciclo de ventas gracias a:

- La gestión de clientes potenciales y reales.
- La administración de la información de las cuentas activas e inactivas con sus respectivos contactos.
- El seguimiento y análisis de leads, con las acciones que se han realizado y el responsable de cada una de ellas.

#### 3. Gestión de documentos

Diseñada para ahorrar tiempo proporcionando a los representantes de ventas plantillas de documentos como:

- Propuestas, correos electrónicos estándar, contratos, encuestas, formularios de contacto, etc.

#### 4. Elaboración de informes

<b>Sistemas de Gestión Empresarial</b>	<b>Ejercicios</b>	1ª Evaluación
<b>AA1: Sistemas ERP-CRM-BI</b>	<b>Grupo</b>	<b>DAMT2</b>
<b>Nombre y apellidos: Ramiro Gutiérrez Valverde</b>	<b>Fecha</b>	27/9

Mantener la transparencia en el seno de las empresas y tomar las decisiones adecuadas en el momento justo.

- Elaborar informes detallados.
- Generar tablas y gráficos para mostrar la actividad global.
- Difundir dichos informes a las personas implicadas y mantener la confidencialidad deseada.

## 5. Marketing

Permite estudiar el comportamiento de los clientes potenciales. El objetivo es conocerlos mejor para enviarles ofertas promocionales personalizadas.

- Gestionar los correos electrónicos.
- Segmentar los registros con el objetivo de lanzar campañas personalizadas.
- Automatizar campañas para ahorrar tiempo y ser más eficaces.
- Realizar el análisis estadístico de las campañas gracias a los KPI correspondientes.

### Ejercicio 3:

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

- a. El SGBD que utilizan.

SAP-HANA.

- b. Los CRM que se pueden conectar con SAP

SAP CRM3, CRM.ES4 y Salesforce5.

- c. Empresas implantadoras en tu zona.

Banco Santander, Adamo, BOSCH.

### 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: Conjunto de herramientas de una empresa utilizadas para analizar los datos producidos por una empresa y, en base a ellos tomar decisiones a futuro.

- OLTP.

Procesamiento de Transacciones En Línea: Facilita y administra aplicaciones transaccionales.

- Repositorio de una solución BI.

Almacén de datos donde se concentra toda la información que el sistema BI utiliza.

<b>Sistemas de Gestión Empresarial</b>	<b>Ejercicios</b>	1ª Evaluación
<b>AA1: Sistemas ERP-CRM-BI</b>	<b>Grupo</b>	<b>DAMT2</b>
<b>Nombre y apellidos: Ramiro Gutiérrez Valverde</b>	<b>Fecha</b>	27/9

- Data warehouse.

Plataforma utilizada para recopilar datos de diversas fuentes que serán incorporados al sistema BI

- ETL.

- Fecha marte (escaparate de datos).
- Data mining.
- KPI.
- Dashboard.
- OLAP.
- Cubos multidimensionales.