**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

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:

1. El SGBD que utilizan.

SAP-HANA.

1. Los CRM que se pueden conectar con SAP

SAP CRM3, CRM.ES4 y Salesforce5.

1. 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 Inteligence: 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.

* 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.