ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS**

**SEGUNDA EVALUACIÓN DE CADENA DE ABASTECIMIENTO: E-BUSINESS**

Nombre:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 06 de Septiembre de 2011

 Firma: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Matricula: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PARTE 1 (20 puntos)**

1. **Defina los siguientes términos: e-procurement, e-fullfilment, ESS, EIS, DSS**
2. **¿Qué es el CRM?**
3. **Escriba algunos objetivos del marketing relacional.**
4. **Explique razones por las que aplicar CRM.**
5. **¿Qué es y para qué sirve el sistema ERP? Ejemplos.**
6. **Cite algunos componentes de utilidad en una empresa estándar.**
7. **Características principales de un sistema ERP. Explique cada una de ellas.**
8. **Liste al menos 3 empresas que usan CRM.**
9. **Liste al menos 3 empresas que usan ERP.**
10. **Escriba un breve resumen de su trabajo realizado en grupo referente a las subastas.**

**PARTE 2 (40 puntos)**

**Lea el caso de estudio: AMAZON.COM**

**Extraiga ideas principales que hagan referencia a lo analizado en clase.**

**Identifique conceptos aprendidos en esta materia.**

**Liste las fortalezas y debilidades de Amazon.com**

**Sugiera cambios estructurales en Amazon, fundamentados en lo aprendido en este curso**

**Obs.: No utilice más de una hoja para contestar lo solicitado.**