

Sistemas para enlazar la empresa

Aplicaciones empresariales

Sistemas Empresariales (ERP - Enterprise Resource Planning)

- Integran información de áreas como manufactura, producción, finanzas, contabilidad, ventas y recursos humanos en una única base de datos.
- Facilitan la comunicación entre departamentos
- Mejoran la toma de decisiones empresariales al proporcionar información centralizada y en tiempo real.

Cuando un cliente realiza un pedido, esto activa procesos automáticos en el almacén, producción, contabilidad y servicio al cliente.

Sistemas de Administración de la Cadena de Suministro (SCM - Supply Chain Management)

- Gestionan la relación con proveedores, distribuidores y empresas logísticas.
- Permiten compartir información sobre inventarios, pedidos, producción y distribución de bienes y servicios.
- Buscan minimizar costos y tiempos en la entrega de productos.
- Son un ejemplo de sistemas interorganizacionales, ya que vinculan electrónicamente a múltiples entidades.

Sistemas de Administración de Relaciones con los Clientes (CRM - Customer Relationship Management)

- Ayudan a gestionar interacciones con clientes en áreas de ventas, marketing y servicio.
- Permiten optimizar la captación, retención y satisfacción de clientes mediante la personalización de la experiencia.
- Facilitan el análisis de datos de clientes para mejorar estrategias de negocio.

Sistemas de Administración del Conocimiento (KMS - Knowledge Management Systems)

- Facilitan el acceso y la difusión del conocimiento tanto dentro de la empresa como con fuentes externas.
- Mejoran la toma de decisiones y la innovación al permitir a los empleados compartir mejores prácticas y lecciones aprendidas.

Intranets y Extranets

Intranets

- Son redes internas accesibles solo por empleados.
- Se utilizan para centralizar información corporativa, como noticias, procedimientos internos y datos operativos.

Six Flags gestiona información operativa de sus parques temáticos mediante una intranet para 2,500 empleados de tiempo completo.

Extranets

- Son plataformas accesibles por clientes, proveedores y socios estratégicos autorizados.
- Facilitan la coordinación de la cadena de suministro y la comunicación con terceros.

Six Flags usa una extranet para compartir itinerarios y eventos con sus 30,000 empleados temporales.