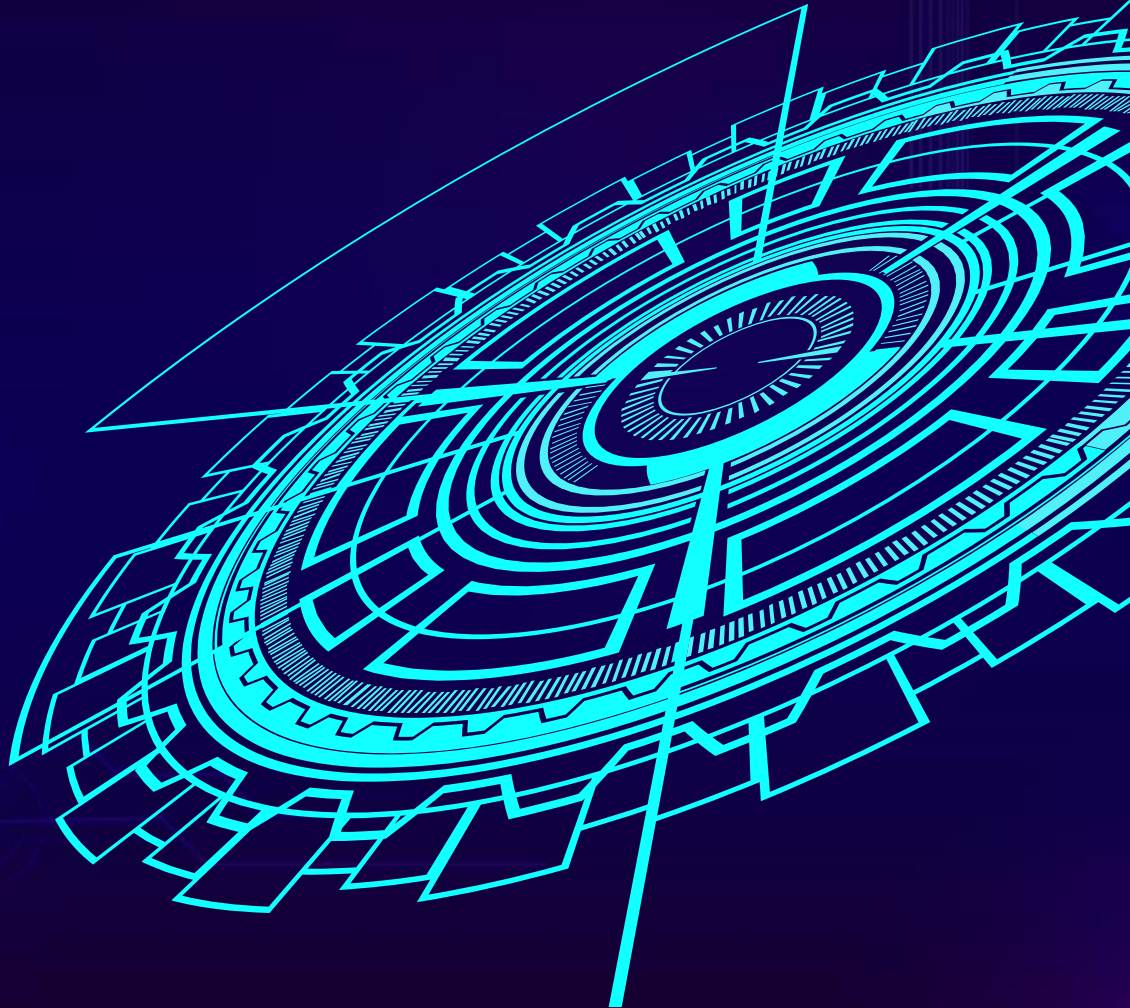


Negocio electrónico global



¿QUÉ SON LOS PROCESOS DE NEGOCIOS?

¿CÓMO SE RELACIONAN CON LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN?



Para que puedan funcionar, las empresas deben manejar muchas y diferentes piezas de información sobre proveedores, clientes, empleados, facturas, pagos y, desde luego, sus productos y servicios. Deben organizar actividades de trabajo que utilicen esta información para funcionar de manera eficiente y mejorar el desempeño general de la empresa. Los sistemas de información hacen posible que las empresas administren toda su información, tomen mejores decisiones y mejoren la ejecución de sus procesos de negocios.



PROCESOS DE NEGOCIOS

Se refieren a la forma en que se organiza, coordina y enfoca el trabajo para producir un producto o servicio valioso. Los procesos de negocios son el conjunto de actividades que se requieren para crear un producto o servicio; estas actividades se apoyan en flujos de material, información y conocimiento entre los participantes en los procesos de negocios. Los procesos de negocios también se refieren a las formas únicas de las organizaciones de coordinar el trabajo, la información, el conocimiento, así como las maneras en que la gerencia elige coordinar el trabajo.



SISTEMAS PARA ENLAZAR LA EMPRESA

Aplicaciones empresariales

Lograr que todos los distintos tipos de sistemas en una compañía trabajen en conjunto ha demostrado ser un gran desafío. Por lo general, las corporaciones se ensamblan por medio del crecimiento “orgánico” normal y también por medio de la adquisición de empresas más pequeñas.



Aplicaciones empresariales

Son sistemas que abarcan áreas funcionales, se enfocan en ejecutar procesos de negocios a través de la empresa comercial e incluyen todos los niveles gerenciales. Las aplicaciones empresariales ayudan a los negocios a ser más flexibles y productivos, al coordinar sus procesos de negocios más de cerca e integrar grupos de procesos, de modo que se enfoquen en la administración eficiente de los recursos y en el servicio al cliente. Sistemas empresariales

ERP

Las empresas usan sistemas empresariales, también conocidos como Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), para integrar los procesos de negocios en manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, y recursos humanos en un solo sistema de software. La información que antes se fragmentaba en muchos sistemas distintos ahora se guarda en un solo almacén de datos exhaustivo, donde lo pueden utilizar las muchas y distintas partes de la empresa.





ERP

Por ejemplo, cuando un cliente coloca un pedido, los datos fluyen de manera automática a otras partes de la empresa que se ven afectadas por esta información. Los gerentes pueden usar la información a nivel empresarial para tomar decisiones más precisas y oportunas en cuanto a las operaciones diarias y la planificación en el largo plazo.



SCM

Muchas empresas utilizan los sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM) para ayudar a administrar las relaciones con sus proveedores. Estos sistemas ayudan a proveedores, empresas de compras, distribuidores y compañías de logística a compartir información sobre pedidos, producción, niveles de inventario, y entrega de productos y servicios, de modo que puedan surtir, producir y entregar bienes y servicios con eficiencia. El objetivo primordial es llevar la cantidad correcta de sus productos desde el origen hasta su punto de consumo en el menor tiempo posible y con el costo más bajo. Estos sistemas aumentan la rentabilidad de las empresas al reducir los costos de transportación y fabricación de los productos, y al permitir a los gerentes tomar mejores decisiones en cuanto a la forma de organizar y programar el suministro, la producción y la distribución.

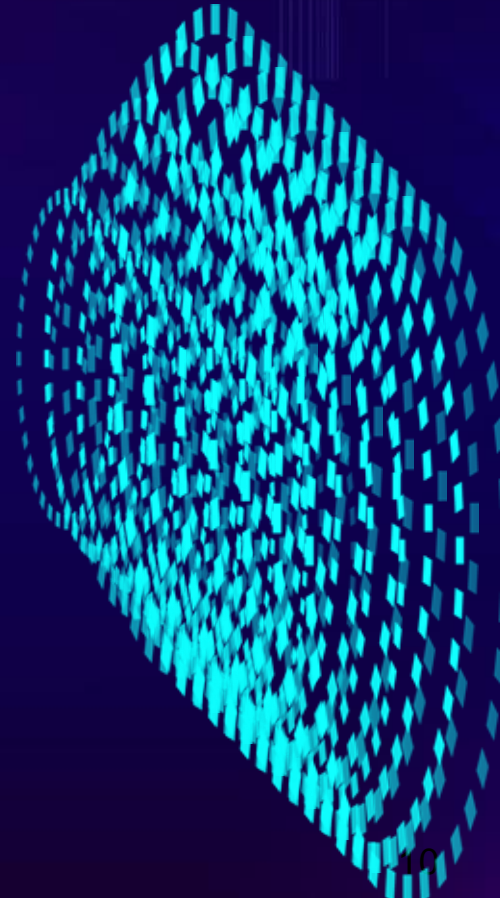


SCM

Los sistemas de administración de la cadena de suministro son un tipo de sistema interorganizacional, debido a que automatizan el flujo de información a través de los límites organizacionales. A lo largo de este libro encontrará ejemplos de otros tipos de sistemas de información interorganizacionales, ya que dichos sistemas hacen posible que las empresas se enlacen de manera electrónica con los clientes y subcontraten su trabajo con otras compañías.

Las empresas utilizan los sistemas de administración de relaciones con el cliente (CRM) para que les ayuden a administrar las relaciones con sus clientes. Los sistemas CRM proveen información para coordinar todos los procesos de negocios que tratan con los clientes en ventas, marketing y servicio para optimizar los ingresos, la satisfacción de los clientes y la retención de éstos. Esta información ayuda a las empresas a identificar, atraer y retener los clientes más rentables; a proveer un mejor servicio a los consumidores existentes; y a incrementar las ventas.

CRM



Sistemas de administración del conocimiento

Algunas empresas funcionan mejor que otras debido a que tienen un mejor conocimiento en cuanto a cómo crear, producir y ofrecer productos y servicios. Este conocimiento empresarial es difícil de imitar, único y se puede aprovechar para obtener beneficios estratégicos a largo plazo. Los sistemas de administración del conocimiento (KMS) permiten a las organizaciones administrar mejor los procesos para capturar y aplicar el conocimiento y la experiencia.

KMS

ARQUITECTURA DE APLICACIONES EMPRESARIALES

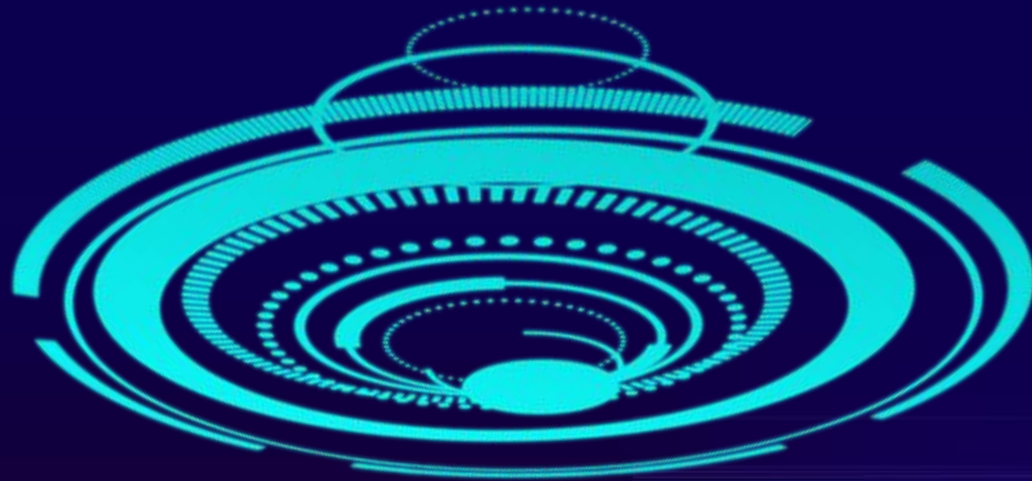
Las aplicaciones empresariales crean cambios muy arraigados en cuanto a la forma en que la empresa realiza sus actividades comerciales; ofrecen muchas oportunidades para integrar los datos de negocios importantes en un solo sistema. Con frecuencia son costosas y difíciles de implementar. Vale la pena mencionar aquí a las intranet y las extranet como herramientas alternativas para incrementar la integración y agilizar el flujo de información dentro de la empresa, y con los clientes y proveedores.



Las intranet son simplemente sitios Web internos de una compañía en donde sólo los empleados pueden acceder a éstos. El término “intranet” se refiere al hecho de que es una red interna, en contraste con Internet, una red pública que enlaza organizaciones y otras redes externas. Las intranet utilizan las mismas tecnologías y técnicas que Internet, que es más grande, y a menudo son tan sólo un área de acceso privado en el sitio Web de mayor tamaño de una compañía. Lo mismo ocurre con las extranet. Son sitios Web de una compañía accesibles para los distribuidores y proveedores autorizados, y con frecuencia se utilizan para coordinar el movimiento de las provisiones al entorno de producción de una empresa.



¿Qué son las Extranet?



NEGOCIO ELECTRÓNICO, COMERCIO ELECTRÓNICO Y GOBIERNO ELECTRÓNICO

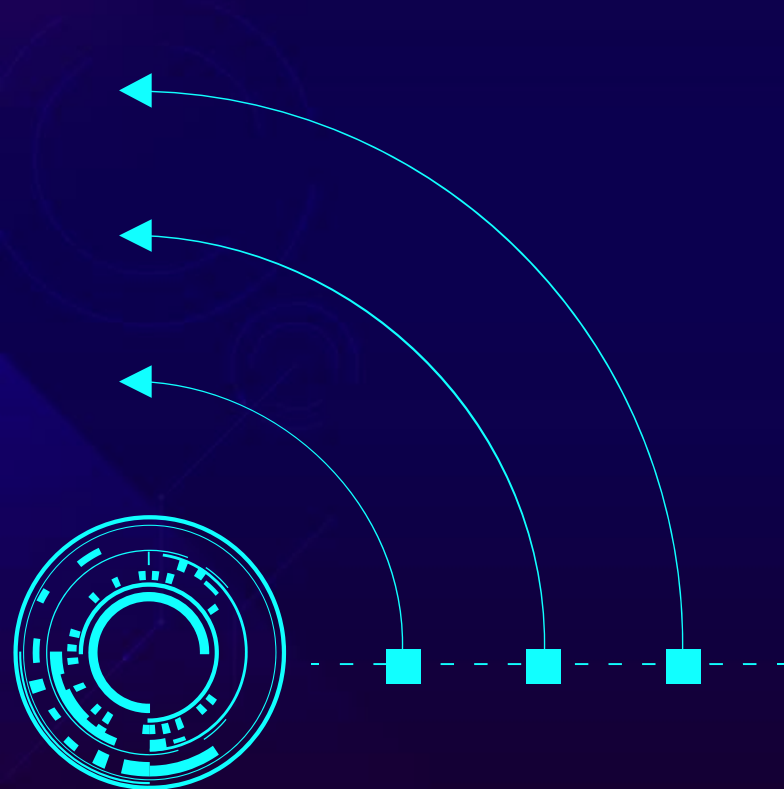


El e-business o negocio electrónico, se refiere al uso de la tecnología digital e Internet para ejecutar los principales procesos de negocios en la empresa. El e-business incluye las actividades para la administración interna de la empresa y para la coordinación con los proveedores y otros socios de negocios. También incluye el e-commerce o comercio electrónico.

El e-commerce es la parte del e-business que trata sobre la compra y venta de bienes y servicios a través de Internet. También abarca las actividades que dan soporte a esas transacciones en el mercado, como publicidad, marketing, soporte al cliente, seguridad, entrega y pago.

Las tecnologías asociadas con el e-business también han provocado cambios similares en el sector público. Los gobiernos en todos los niveles están usando la tecnología de Internet para ofrecer información y servicios a los ciudadanos, empleados y negocios con los que trabajan. El e-government, o gobierno electrónico, se refiere a la aplicación de las tecnologías de Internet y de redes para habilitar de manera digital las relaciones del gobierno y las agencias del sector público con los ciudadanos, empresas y otras ramas del gobierno.

Además de mejorar el ofrecimiento de los servicios gubernamentales, el e-government aumenta la eficiencia de las operaciones del gobierno y también confiere a los ciudadanos el poder de acceder a la información con facilidad, junto con la habilidad de conectarse en red con otros ciudadanos por medios electrónicos. Por ejemplo, los ciudadanos en ciertos estados pueden renovar sus licencias de manejo o solicitar beneficios por desempleo en línea, e Internet se ha convertido en una poderosa herramienta para movilizar de manera instantánea los grupos de interés para acciones políticas y recaudación de fondos.



¿QUÉ ES LA COLABORACIÓN?

Colaboración es trabajar con otros para lograr objetivos compartidos y explícitos. Se enfoca en realizar tareas o misiones y por lo general se lleva a cabo en una empresa u otro tipo de organización, y entre una empresa y otra.

La colaboración puede ser de corto plazo y durar unos cuantos minutos, o de un plazo más largo, dependiendo de la naturaleza de la tarea y de la relación entre los participantes. La colaboración puede ser de uno a uno o de varios a varios.

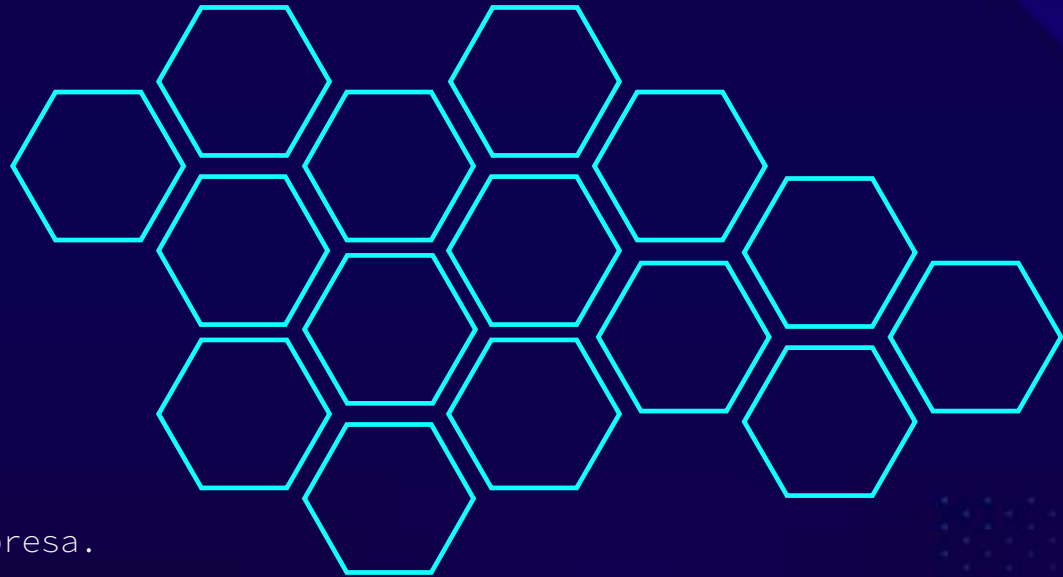
Los empleados pueden colaborar en grupos informales que no sean parte de la estructura organizacional de la empresa, o se pueden organizar en equipos formales. Los equipos tienen una misión específica que alguien en la empresa les asignó. Sus miembros necesitan cooperar en la realización de tareas específicas y lograr en forma colectiva la misión del equipo, que podría ser “ganar el juego” o “incrementar 10% las ventas en línea”. Con frecuencia los equipos son de corto plazo, dependiendo de los problemas que aborden y del tiempo necesario para encontrar una solución y completar la misión.



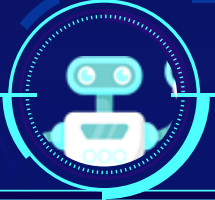
BUSINESS MODEL

Hoy la colaboración y el trabajo en equipo son más importantes que nunca antes, por una variedad de razones:

- Naturaleza cambiante del trabajo
- Crecimiento del trabajo profesional.
- Organización cambiante de la empresa.
- Ámbito cambiante de la empresa.
- Énfasis en la innovación.
- Cultura cambiante del trabajo y la empresa.



¿QUÉ SON LOS NEGOCIOS SOCIALES?



JOHN JAMES

You can replace the image on the screen with your own



JENNA DOE

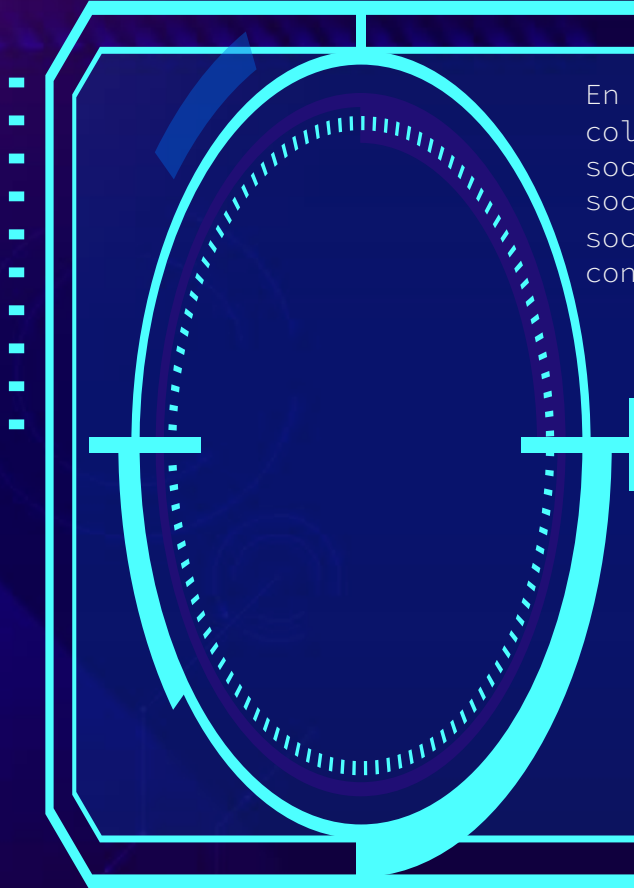
You can replace the image on the screen with your own



JANE PATTERSON

You can replace the image on the screen with your own

¿QUÉ SON LOS NEGOCIOS SOCIALES?



En la actualidad muchas empresas mejoran la colaboración al adoptar los negocios sociales: el uso de plataformas de redes sociales, como Facebook, Twitter y herramientas sociales corporativas internas para conectarse con sus empleados, clientes y proveedores.

Estas herramientas permiten a los trabajadores establecer perfiles, formar grupos y “seguir” las actualizaciones de estado de los demás empleados. El objetivo de los negocios sociales es profundizar en las interacciones con los grupos dentro y fuera de la empresa, para agilizar y mejorar la compartición de información, la innovación y la toma de decisiones.

Una palabra clave en los negocios sociales es “conversaciones”. Los clientes, proveedores, empleados, gerentes e incluso las agencias de supervisión tienen de manera continua conversaciones sobre las empresas, a menudo sin que estas o sus actores clave (empleados y gerentes) se enteren.

EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Este departamento está conformado por especialistas, como programadores, analistas de sistemas, líderes de proyecto y gerentes de sistemas de información.

- Los programadores son especialistas técnicos con un alto grado de capacitación, que escriben las instrucciones de software para las computadoras. Los analistas de sistemas actúan como enlaces principales entre los grupos de sistemas de información y el resto de la organización. Es tarea del analista de sistemas traducir los problemas y requerimientos de negocios en requerimientos y sistemas de información. Los gerentes de sistemas de información son líderes de equipos de programadores y analistas, gerentes de proyectos, gerentes de instalaciones físicas, gerentes de telecomunicaciones o especialistas de bases de datos. También son gerentes de operaciones computacionales y del personal de captura de datos. Además, los especialistas externos, como los distribuidores y fabricantes de hardware, las empresas de software y los consultores, con frecuencia participan en las operaciones diarias y la planificación en el largo plazo de los sistemas de información.

EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- En muchas empresas el departamento de sistemas de información lo dirige un director de información (CIO). El CIO es un gerente de nivel superior que supervisa el uso de la tecnología de la información en la empresa. En la actualidad los CIO deben tener un sólido historial de negocios así como experiencia en sistemas de información, y deben desempeñar un papel de liderazgo para integrar la tecnología en la estrategia de negocios de la empresa. Las grandes empresas de la actualidad también tienen los puestos de director de seguridad, director del conocimiento y director de privacidad; todos ellos trabajan muy de cerca con el CIO.

- El director de seguridad (CSO) está a cargo de la seguridad de los sistemas de información para la empresa y es responsable de implementar la política de seguridad de la información (A veces a este puesto se le denomina director de seguridad de la información [CISO], para separar la seguridad de los sistemas de información de la seguridad física). El CSO es responsable de instruir y capacitar a los usuarios y especialistas de sistemas de información sobre la seguridad, de mantener a la gerencia al tanto de las amenazas y fallas de seguridad, así como de mantener las herramientas y políticas seleccionadas para implementar la seguridad.

La seguridad de los sistemas de información y la necesidad de salvaguardar los datos personales han llegado a ser tan importantes que las corporaciones que recolectan grandes cantidades de datos personales han establecido el puesto de director de privacidad (CPO), y es el responsable de asegurar que la compañía cumpla con las leyes existentes de privacidad de los datos.

EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- El director del conocimiento (CKO) es responsable del programa de administración del conocimiento de la empresa. El CKO ayuda a diseñar programas y sistemas para buscar nuevas fuentes de conocimiento o hacer un mejor uso del existente en los procesos organizacionales y gerenciales.
- El director de datos (CDO) es responsable de la gobernanza y uso a nivel empresarial de la información para maximizar el valor que la organización puede obtener de sus datos. El CDO asegura que la empresa recolecte los datos apropiados para satisfacer sus necesidades, que implemente las tecnologías apropiadas para analizar los datos y usar los resultados para apoyar las decisiones de negocios. Este puesto surgió para tratar las enormes cantidades de datos que las organizaciones están generando y recolectando en la actualidad. Los usuarios finales son representantes de los departamentos fuera del grupo de sistemas de información, para quienes se desarrollan las aplicaciones. Estos usuarios desempeñan un papel cada vez más grande en el diseño y desarrollo de los sistemas de información.