

C2

Comercio Electrónico Global y Colaboración

OBJETIVOS

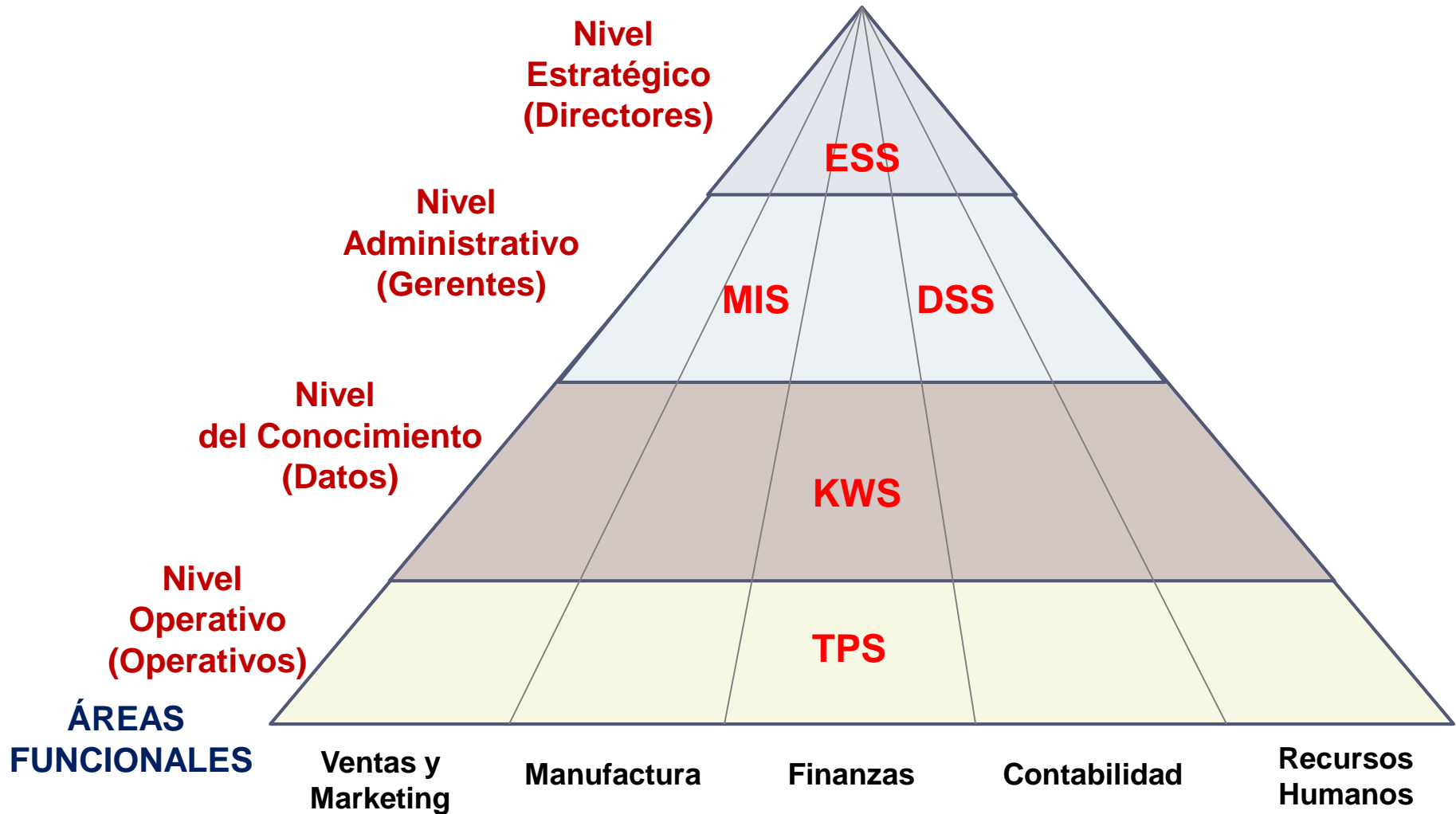
- ❑ Definir y describir los procesos de negocios y sus relaciones con los SI
- ❑ Describir los SI que apoyan las principales funciones empresariales
- ❑ Evaluar el rol que desempeñan los SI
- ❑ Explicar como los SI favorecen la integración de los procesos de negocios y mejoran el desempeño de la organización

SISTEMAS PARA DIFERENTES GRUPOS GERENCIALES

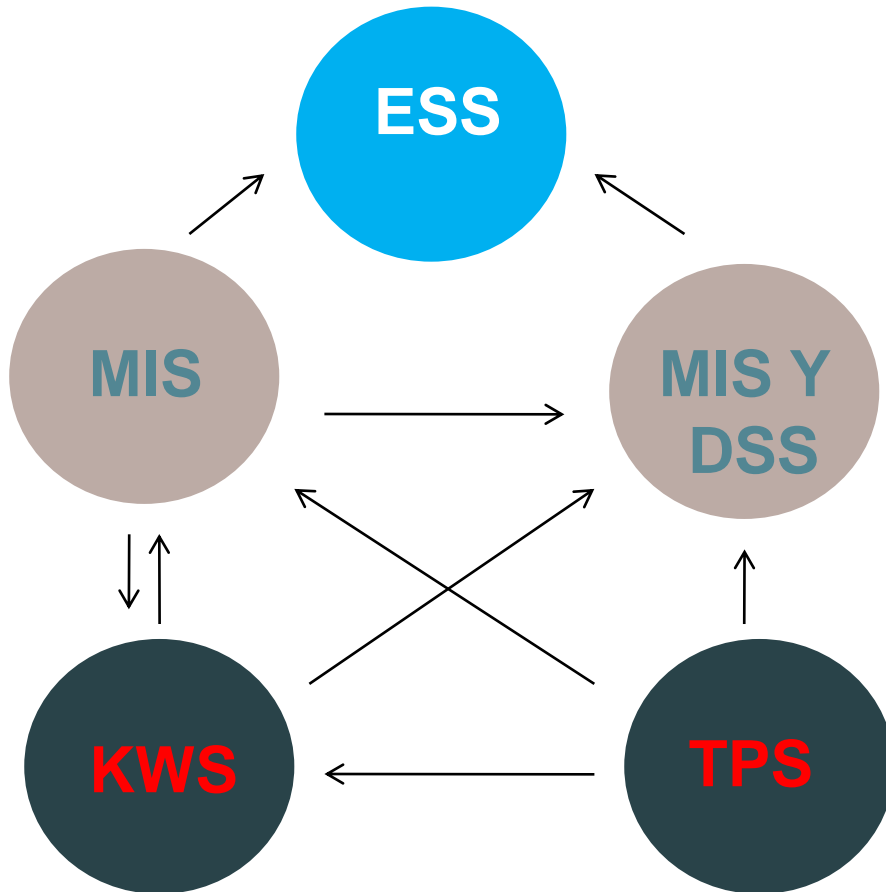
- ▶ **Sistemas desde una perspectiva funcional**
 - ▶ Sistemas de ventas y marketing
 - ▶ Sistemas de manufactura y producción
 - ▶ Sistemas financieros y contables
 - ▶ Sistemas de recursos humanos

- ▶ **Sistemas desde la perspectiva de los usuarios**
 - ▶ Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)
 - ▶ Sistemas de información gerencial y apoyo a la toma de decisiones (MIS) (DSS)
 - ▶ Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS)

PRINCIPALES TIPOS DE SI



INTERACCIÓN ENTRE LOS SI



TPS = Sistemas de procesamiento de transacciones

MIS = Sistemas de Información Gerencial

DSS = Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

ESS = Sistemas de apoyo a ejecutivos

KMS = Sistemas de administración del conocimiento

EJEMPLOS SI DESDE UNA PERSPECTIVA FUNCIONAL

SI PERSPECTIVA FUNCIONAL	EJEMPLOS
Sistemas de manufactura y producción	<ul style="list-style-type: none">• ERP-Easyprod• Seven-ERP manufactura• Tactica-ERP• IBS-sotware
Sistemas de Ventas y marketing	<ul style="list-style-type: none">• Salesforce• Attapos-software• Servicios en línea• Tactica-CRM
Sistemas financieros y contables	<ul style="list-style-type: none">• AM Conta• Monica• Visualconta• Kimera• ERP SAP
Sistemas de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• SAP-ERP• Nominadiez• Microsoft Dynamics

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DESDE UNA PERSPECTIVA DE NEGOCIOS

► Aplicaciones empresariales

Son sistemas que abarcan todas las áreas funcionales, con la tarea de ejecutar procesos de negocio a o largo de toda la empresa e incluyen todos los niveles de la administración.

Existen 4 aplicaciones empresariales:

1. Sistemas empresariales o sistemas de planeación de RREE (ERP)
2. Sistemas de administración de las relaciones con el cliente (CRM)
3. Sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM)
4. Sistemas de administración del conocimiento (KMS)

APLICACIONES EMPRESARIALES

Sistemas Empresariales: ERP (Enterprise Resource Planning)

Un sistema de información integrado para coordinar actividades, decisiones y conocimiento a través de diversas funciones

APLICACIONES EMPRESARIALES

Administración de la cadena de abastecimiento: SCM (Supply Chain Management)

Coordinación de actividades de compra, elaboración y distribución de productos

APLICACIONES EMPRESARIALES

Administración de las relaciones con el cliente: CRM (Customer Relationship Management)

Integrar procesos de negocios relativos a las relaciones de la empresa en ventas, marketing y servicios.

APLICACIONES EMPRESARIALES

Sistemas de administración del conocimiento: KMS (Knowledge Management Systems)

Reúnen todo el conocimiento y experiencia relevantes de la empresa y lo ponen al alcance de la organización

COLABORACIÓN

1. ¿Que es colaboración?
2. Razones para la colaboración
 - ▶ Naturaleza cambiante del trabajo
 - ▶ Crecimiento del trabajo profesional
 - ▶ Organización cambiante de la empresa
 - ▶ Énfasis en la innovación

BENEFICIOS DE LA COLABORACIÓN

Beneficios

- ▶ **Mayor Productividad**
- ▶ **Mejora en la calidad**
- ▶ **Innovación**
- ▶ **Servicio al cliente – calidad de atención**
- ▶ **Desempeño financiero**

Es necesario establecer los requerimientos para la colaboración:

- 1. Capacidad de colaboración: Cultura abierta, amplitud de colaboración**
- 2. Tecnologías de colaboración**

HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS PARA LA COLABORACIÓN

1. Correo electrónico
2. Presentaciones Web
3. Programación del trabajo
4. Mapas mentales
5. Conferencias de audio
6. Conferencias de video
7. Google docs
8. Google talk
9. Telepresencia
10. Redes sociales

LA FUNCIÓN DE LOS SI EN LA EMPRESA

Departamento o Gerencia de tecnologías de información

Unidad organizacional formal responsable de los servicios de tecnología de información

La gobernabilidad de las TIC incluye la estrategia y las políticas para usar la tecnología de la información dentro de una organización.

CONCLUSIONES DEL CAPITULO

