**DEFINICIONES. SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

1. **ERP**

Enterprise resource planning

1. **CRM**

Customer (CLIENTES!)

Relationship Management

Puede implantarse por sí solo o con el ERP.

1. **SCM**

Supply Chain Management

1. **CMS**

Content Management System

1. **LMS**

Learning Management System

1. **GIS**

Geographic Information System

1. **MIS**

Management information systems

1. **MES**

Manufacturing Execution System

* Para la gestión de la planta

1. **DATO MAESTRO**

Es un dato que por lo general suele ser casi estático.

* Compartido en todo el sistema.

1. **DATO TRANSACCIONAL**

Datos temporales con respecto a las transacciones de la empresa.

1. **BI**

Business Intelligence.

1. **PLC**

Cerebro de la máquina.

1. **OF**

Órdenes de fabricación

1. **SAP**

Servicios Aplicaciones Productos

* Empresa Alemana enorme a nivel Mundial

1. **CPD**

Centro de procesamiento de datos (Data Process Center)

1. **IAAS**

Infraestructuras bajo servicios.

1. **SAAS**

Software as a service.

1. **EMA**

Enterprise Marketing Automation

1. **SFA**

Sales Force Automation

1. **CIC**

Centro de interacción con el Cliente

1. **PRM**

Partner Relationship Management

1. **CTI**

Computer Telephony Integration, integra información obtenida tanto por internet como por teléfono.

1. **ACD**

**Automatic Call Distribution**, encamina la llamada en función de sus características.

1. **IVR**

**Interactive Voice Response,** menú de voz a través del que el usuario se puede mover

1. **KPI**

**Key Performance Indicators**

1. **CMI**

**Cuadro de Mando Integral**

1. **EIS**

**Sistema de Información Ejecutiva**

1. **DSS**

**Sistema de Soporte a la Decisión**