

<b>Glosario</b>	<b>Sistemas de gestión Empresarial</b> Bloque1. Identificación de sistemas ERP-CRM
-----------------	---

#### Lista de términos de la unidad

- **B2B (Business to Business).** Transacción o relación comercial de empresa a empresa.
- **B2C (Business to Customer).** Transacción o relación comercial entre una empresa y un cliente final.
- **Back-Office.** Relación de actividades y procesos de carácter administrativo que tienen que ver con los procesos internos de una empresa.
- **BI (Business Intelligence).** Inteligencia de negocio. Conjunto de estrategias y herramientas y sistema de información empresarial orientado a la extracción, análisis, presentación y visualización de la información de la empresa de forma que esta sea manejable y útil y se transforme en conocimiento que aporte valor para la toma de decisiones empresariales. Es una evolución de los DSS. Tableau, Qlik y PowerBI son ejemplos de soluciones populares para BI.
- **Big Data.** Procesamiento de volúmenes muy grandes de datos de todo tipo.
- **BOM (Bill Of Materials).** Lista de materiales. Aplicación muy básica para la gestión de listas de materiales e inventario necesarios para la fabricación de productos. Precursor de los sistemas de información empresarial en general, y de los MRP en particular. El término BOM se utiliza todavía en la actualidad para referirse a, por ejemplo, una hoja de cálculo en la que se almacenan estas listas.
- **BP (Business Process).** Proceso de negocio. Conjunto de tareas relacionadas y ordenadas que proporcionan un producto o servicio, ya sea interno (para otro departamento de la propia empresa) o externo (para el cliente final).
- **BPM (Business Process Management).** Gestión de los procesos de negocio. Sistema de información empresarial orientado a la gestión y mejora continua de los procesos de negocio empresariales internos o externos.
- **BSC (Balanced ScoreCard).** Cuadro de mando integral. Metodología de gestión estratégica que posibilita un seguimiento detallado del plan estratégico

empresarial y sistema de información empresarial utilizado para la aplicación de esta metodología, gestionando de manera integrada algunos de los procesos clave del negocio desde las perspectivas financiera, del cliente, de los procesos internos y del aprendizaje y crecimiento. Está más orientado a la monitorización de indicadores KPI que al análisis meticuloso de la información.

- **Cloud Computing.** Computación en la nube. Servicios de computación hardware y software proporcionados a través de la red Internet.
- **CMS (Content Management System).** Sistema gestor de contenidos. Sistema de información empresarial orientado a la publicación y gestión de contenidos, normalmente accesibles públicamente mediante servicio web. Son ejemplos de CMS soluciones software como WordPress, Drupal o Joomla, entre muchas otras. A veces el software CMS viene integrado en una solución ERP.
- **Compliance.** Procedimientos que garantizan la observancia y cumplimiento de la normativa interna, así como de la legislación actual y los códigos éticos, por parte del conjunto de la empresa (directivos, empleados y terceras partes relacionadas).
- **CRM (Customer Relationship Management).** Sistema de gestión de las relaciones con los clientes. Es un sistema de información que asiste en la tarea de la consecución y mantenimiento de la cartera de clientes de una empresa, ayudando en el día a día de la fuerza comercial de cualquier empresa o negocio.
- **Data Mining.** Minería de datos. Conjunto de técnicas y tecnologías orientadas a buscar patrones no evidentes, tendencias y reglas que expliquen el comportamiento de los datos en un contexto determinado en grandes bases de datos.
- **Data Warehouse.** Almacén de datos que se caracteriza por contener también los metadatos (datos sobre la procedencia, frecuencia de actualización, fiabilidad, cálculos y reglas de obtención) sobre los propios datos.
- **DMS (Document Management System).** Sistema de gestión documental. Sistema de información empresarial orientado a la gestión y mantenimiento de documentación interna de la empresa, almacenando las diferentes versiones e

histórico de un mismo documento, sus metadatos (autoría, fecha...) y la organización y búsqueda documental que ayude al uso diario de la documentación por parte de los empleados y directivos de la empresa. Alfresco, Nuxeo u OpenKM son ejemplos de soluciones DMS/KMS.

- **DSS (Decision Support System).** Sistema de ayuda a la toma de decisiones. Sistema de información empresarial orientado a la producción de información de valor para asistir a la dirección de la empresa u otros responsables en la toma de decisiones y puesta en marcha de acciones empresariales, tradicionalmente en forma de reportes o informes generados a partir de la información almacenada, simulaciones, análisis estadísticos o estudios de tendencia. Precursor de las soluciones BI o un tipo específico de estas. Las decisiones en las que puede asistir son muy variadas (por ejemplo, aprobación de crédito, diagnóstico médico, etc.).
- **E-commerce.** Comercio electrónico. Comercialización de productos y servicios y compraventa de los mismos a través de Internet.
- **EDI (Electronic Data Interchange).** Intercambio electrónico de datos. Conjunto de sistemas, técnicas, tecnologías y estándares para la transmisión y procesamiento de datos por parte de sistemas de información empresariales diferentes, ya sean estos sistemas de una misma organización o entre diferentes organizaciones empresariales. Por ejemplo, el EDI se utiliza hoy en día mediante *web services* y otras tecnologías y protocolos de comunicación para facilitar la facturación electrónica implantada por numerosas administraciones tributarias, para automatizar las ventas de productos con su transporte y envío a través de empresas de reparto, etc.
- **Eficacia.** En el entorno empresarial, consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.
- **Eficiencia.** En el entorno empresarial, se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos posible.
- **ERP (Enterprise Resource Planning).** Sistema de planificación de recursos empresariales. Sistema de información empresarial integrado compuesto por módulos que se corresponden normalmente con funciones departamentales de

la empresa y que utiliza una base de datos común, que permite automatizar los procesos, compartir la información entre distintos departamentos y gestionar el flujo de trabajo. Este tipo de solución hardware/software abarca e integra muchas otras soluciones, como son los MRP, DSS, CRM, KMS, SRM, CMS, etc. Se compone de módulos orientados a la gestión de diferentes departamentos empresariales como son facturación, contabilidad, fabricación, almacenaje y logística, recursos humanos, gestión de proyectos, etc.

- **ETL (Extract, Transform, and Load).** Conjunto de herramientas y procesos para la extracción, transformación y carga de datos entre diferentes sistemas de información empresarial.
- **Front-Office.** Relación de actividades y procesos empresariales realizados de cara al cliente.
- **Gestión empresarial.** Conjunto de acciones y estrategias que persigue el objetivo de mejorar el funcionamiento general de una empresa. Mediante estas, el personal responsable procura aumentar la productividad, mejorar la competitividad e incrementar la rentabilidad de la empresa.
- **IaaS (Infrastructure as a Service).** Infraestructura como servicio. Modalidad de computación en la nube por la que el cliente paga por recursos computacionales en bruto como CPU, almacenamiento y memoria en forma de máquinas virtuales. El cliente gestiona la infraestructura y los recursos alquilados hasta cierto punto.
- **IoT (Internet of Things).** Internet de las cosas. Interconexión de todo tipo de dispositivos electrónicos a través de Internet, como pueden ser electrodomésticos, aparatos, máquinas, dispositivos de sensorización, etc.
- **KMS (Knowledge Management System).** Sistema de gestión del conocimiento. Sistema de información empresarial orientado a la gestión y administración del conocimiento de una organización empresarial, en forma de documentación, manuales, procedimientos, etc. Se trata de una evolución sobre los DMS tradicionales en la que se aporta cierta indexación, clasificación, organización, categorización y taxonomía de la información de forma que esta sea valiosa y

pueda accederse de manera eficaz y eficiente por parte de los usuarios de la empresa. Alfresco, Nuxeo u OpenKM son ejemplos de soluciones DMS/KMS.

- **Know-how.** Saber hacer. Conocimientos no protegidos de una organización empresarial que le confieren una ventaja competitiva frente al resto de competidores.
- **KPI (Key Performance Indicator).** Indicador clave de rendimiento. Indicadores que permiten medir magnitudes o áreas de interés. Por ejemplo, el coste medio de adquisición de un cliente, la tasa de conversión de clientes potenciales en clientes nuevos o el porcentaje de rotación de empleados.
- **MIS (Management Information System).** Sistema de información empresarial (SIE) o sistema de información gerencial (SIG). Sistema de información orientado a resolver problemas empresariales. Supone la aplicación de soluciones TIC a los requerimientos específicos de los negocios, es decir, están enfocados al negocio y por tanto se dicen empresariales o gerenciales, sustentando la gobernanza de organizaciones y empresas. Abarca muchos tipos de sistemas utilizados en la actualidad, como CRM, ERP, SRM, POS, CMS, DMS, KMS, BI, etc.
- **MRP (Material Requirements Planning).** Planificación de los requerimientos de material. Sistema de información empresarial orientado simplemente a la gestión de los requisitos de materiales. Precursor histórico de los actuales ERP.
- **MRP II (Manufacture Resource Planning).** Planificación de los recursos de fabricación. Sistema de información empresarial orientado a la gestión global de la fabricación y producción. Evolución de los MRP y precursor histórico de los actuales ERP.
- **OLAP (On-Line Analytics Processing).** Bases de datos multidimensionales orientadas al procesamiento analítico de datos empresariales.
- **On-Premise.** Se dice de la instalación de un sistema en local, es decir, cuando los servicios de computación e infraestructura informática se ubican en la propia empresa. Sinónimo de *In-House*.
- **PaaS (Platform as a Service).** Plataforma como servicio. Modalidad de computación en la nube por la que el cliente alquila una plataforma de desarrollo

y despliegue para la programación de un tipo de aplicación concreta. El cliente se encarga de la programación de la aplicación, mientras que la gestión de las máquinas subyacentes queda relegada al proveedor cloud.

- **PLM (Product Lifecycle Management).** Gestión del ciclo de vida de productos. Sistema de información empresarial orientado a la gestión temporal de los productos en sus diferentes fases de inicio a fin.
- **POS (Point Of Sale).** Terminal de punto de venta (TPV). Sistema de información empresarial orientado a la gestión de los procesos de venta de un establecimiento físico o digital, como son el cobro, la generación de tickets y facturas, la contabilización de los productos físicos e inventario o los servicios asociados a la venta, entre otros.
- **Productividad.** En un entorno empresarial, se trata de la relación producto-insumo en un período específico, es decir, qué obtenemos como salida a partir de las entradas, teniendo en cuenta el adecuado control de la tecnología, la organización, los recursos humanos, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo y la calidad.
- **ROI (Return On Investment).** Retorno de la inversión. Cálculo del tiempo que se necesita para recuperar lo invertido en un sistema con los beneficios generados por él.
- **SaaS (Software as a Service).** Software como servicio. Modalidad de computación en la nube por la que el proveedor ofrece licencias de uso de un software determinado a través de Internet.
- **SCM (Supply Chain Management).** Gestión de la cadena de suministro. Sistema de información empresarial orientado a la gestión del necesario suministro de insumos, materiales, mano de obra, etc. para el correcto funcionamiento de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- **Sistema de información.** Infraestructura informática y conjunto de recursos tecnológicos que sostiene y organiza los procesos y mecanismos automatizados e interrelacionados entre sí dentro de una empresa, trabajando con conjuntos de

datos con los que se obtiene la información necesaria para el correcto funcionamiento del sistema.

- **Sostenibilidad.** Búsqueda del equilibrio entre el crecimiento económico y el cuidado del entorno, empresarial o medioambiental, a largo plazo. Es la cualidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer el futuro de la empresa o del medio ambiente.
- **SRM (Supplier Relationship Management).** Gestión de las relaciones con los proveedores. Sistema de información empresarial orientado a la gestión, creación y mantenimiento de los proveedores de productos o servicios de la empresa.
- **TIC (Tecnologías de información y comunicación).** Conjunto de herramientas hardware y software utilizadas para el almacenamiento, procesamiento y transmisión de la información.
- **Transacción.** Proceso tecnológico que genera, modifica o intercambia datos en un sistema de información o entre varios sistemas de información.
- **Workflow.** Flujo de trabajo. En un entorno empresarial, es la automatización de los procesos de la empresa para que la información y las tareas circulen correctamente de manera intradepartamental e interdepartamental.