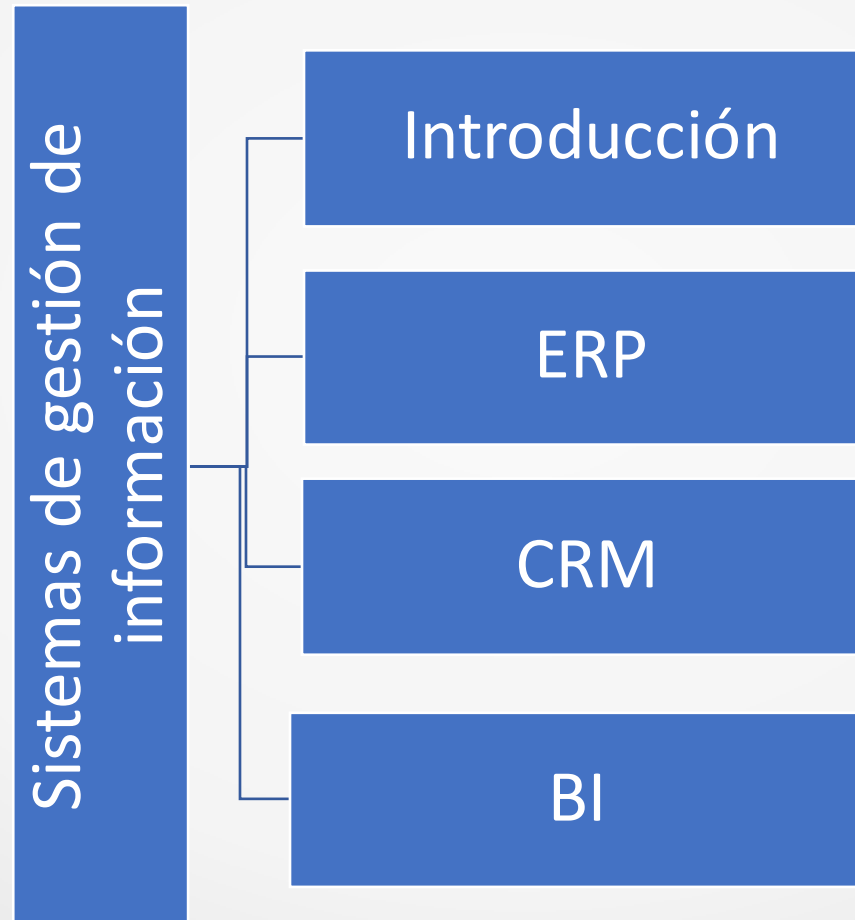




Unidad de Trabajo 9:

Sistemas de gestión de información

MAPA CONCEPTUAL



Introducción a sistemas de gestión de información

Un sistema de gestión de información (SGI) es un conjunto de procesos, herramientas y tecnologías que se utilizan para recopilar, almacenar, organizar y distribuir información dentro de una organización.

Se considera sistema de **gestión de información aplicado al entorno empresarial** una aplicación que cubre un proceso empresarial completo.

Características a sistemas de gestión de información

1.Captura de información : Permite recopilar datos desde diferentes fuentes, ya sea a través de formularios electrónicos, escaneo de documentos, importación de archivos, entre otros.

2.Almacenamiento: Proporciona un lugar centralizado para almacenar la información recopilada, ya sea en servidores locales o en la nube, garantizando su integridad y confidencialidad.

3.Organización: Facilita la clasificación y estructuración de la información en categorías, etiquetas o metadatos, lo que ayuda a su búsqueda y recuperación eficiente.

4.Búsqueda y recuperación: Permite buscar y acceder rápidamente a la información almacenada utilizando diferentes criterios, palabras clave o filtros de búsqueda.

5.Distribución y colaboración: Facilita la distribución de la información a través de diversos canales, como correos electrónicos, sistemas de mensajería interna o plataformas de colaboración, permitiendo el acceso y la colaboración simultánea de múltiples usuarios.

6.Seguridad: Garantiza la protección de la información mediante el control de acceso, la encriptación, la creación de copias de seguridad y la implementación de políticas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado o la pérdida de datos.

7.Integración con otras aplicaciones: Puede integrarse con otras herramientas o sistemas existentes en la organización, como sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), sistemas de recursos humanos (HRM) o sistemas contables, para facilitar el intercambio de información.

¿Qué es un ERP?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) es un software que permite controlar todos los flujos de información que se generan en cada ámbito de la organización.

Nos proporciona una plataforma para gestionar y coordinar recursos, datos e información en áreas como finanzas, contabilidad, ventas, compras, inventario, recursos humanos, producción y más.



formacionprofesional.info

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

Características ERP

1. Módulos integrados
2. Automatización de procesos y estandarizar procesos empresariales, para mejorar la eficiencia y reducir errores.
3. Flujo de información en tiempo real entre diferentes departamentos y áreas de la organización.
4. Informes y análisis de datos
5. Gestión de relaciones con clientes (CRM)
6. Seguridad y control de acceso a la información sensible.

Beneficios de implantación de un sistema ERP en una organización

1. Mejorar la eficiencia y la productividad al automatizar procesos y evitar tareas manuales repetitivas.
2. Optimizar la toma de decisiones con acceso a información en tiempo real y análisis de datos.
3. Reducción de costes al evitar la duplicación de esfuerzos y mejorar la gestión de recursos.
4. Mejorar la colaboración y la comunicación entre distintos departamentos y áreas de la empresa
5. Mayor visibilidad y control sobre los procesos empresariales.

Tipos de ERP

1. **ERP horizontal:** Estos sistemas ERP están diseñados para satisfacer las necesidades generales de una amplia gama de industrias y sectores. Por ejemplo: SAP ERP, Oracle ERP Cloud, Microsoft Dynamics 365,...
2. **ERP vertical:** Están diseñados para satisfacer las necesidades específicas de un sector o industria particular (salud, educación, logística,...) Por ejemplo: *Epicor ERP* para industria manufacturera, Meditech sector salud, Infor Cloud Suite para la moda,...
3. **ERP de código abierto:** Estos sistemas ofrecen mayor flexibilidad y permiten una adaptación más específica. Ejemplos: Odoo, ERPNext, Dolibarr,...
4. **ERP en la nube:** Estos ERP se accede a través de Internet y están alojados en servidores remotos. Suelen tener un módulo de suscripción o pago de uso. Ejemplos: NetSuite, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Acumatica.
5. **ERP para pequeñas y medias empresas.** Suelen ofrecer una funcionalidad más básica y una implementación más ágil. Ejemplos: SAP Business One, Sage 100, Zoho ERP.

ERP

ORACLE®

ERP



Dynamics 365

SAP
ERP

SAP S/4HANA Cloud



Acumatica

The Cloud ERP

EPICOR.

P21 ERP

¿Qué es CRM?

CRM son las siglas de **Customer Relationship Management**, que en español se traduce como **Gestión de Relaciones con los Clientes**.

Un sistema CRM es una herramienta que permite a las empresas recopilar, organizar y analizar información sobre sus clientes, con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente, aumentar las ventas, fidelizar a los clientes existentes y atraer a nuevos clientes.

¿Qué ofrece un sistema CRM?

- **Gestión Información del cliente:** datos demográficos, historial de compras, preferencias y cualquier otra información relevante. Esto permite a las empresas ofrecer un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades de cada cliente.
- **Automatización de tareas**
- **Seguimiento de oportunidades de negocio**
- **Gestión de campañas de marketing**
- **Atención al cliente**
- **Soporte técnico**
- **Análisis de datos**

Objetivos de CRM

Mejorar la satisfacción del cliente y aumentar los resultados empresariales.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CCBY-NC-ND](#)



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CCBY-SA-NC](#)

¿Qué es el BI?

El término **Business Intelligence** (BI por sus siglas en inglés) hace referencia al uso de estrategias y herramientas que sirven para transformar información en conocimiento, con el objetivo de mejorar el proceso de toma de decisiones en una empresa, **la inteligencia de negocio**, o **BI** como también es conocida por sus siglas en inglés de Business Intelligence, es todo el **conjunto de procesos, tecnologías, aplicaciones y habilidades que se emplean para lograr la transformación de datos** desestructurados, mediante estudios y alertas en información fácilmente analizable convirtiéndolos en conocimientos, y así de esta manera poder **optimizar la toma de decisiones en los negocios.**

Beneficios del BI

1. Toma de decisiones mejor informadas
2. Visibilidad de los procesos de negocio
3. Mejorar las comunicaciones entre áreas
4. Mejor uso de los recursos
5. Mejorar la gestión de clientes
6. Optimización de los procesos de venta
7. Reducción del fraude y reducción de riesgos

Componentes de BI

- La previsión de resultados (**forecasting**)
- Medición de datos corporativos y informes relacionados hasta aquellos que también soportan análisis, predicción y las funcionalidades de descubrimiento de datos(**Data Discovery**)
- Herramientas de consultas para usuarios avanzados (query) incluyen el acceso a cubos multidimensionales (OLAP)
- Cuadros de mando (dashboards o scorecards)
- Los almacenes de datos especiales (datawarehouse o datamarts)

Herramientas de Business Intelligence (BI)



Bi: Datadiscovery

Plataforma de análisis o Herramientas **Datadiscovery**, que permite la navegación a través de los datos de manera gráfica.

- Dundas BI
- BOARD
- Style Intelligence
- Looker
- Domo

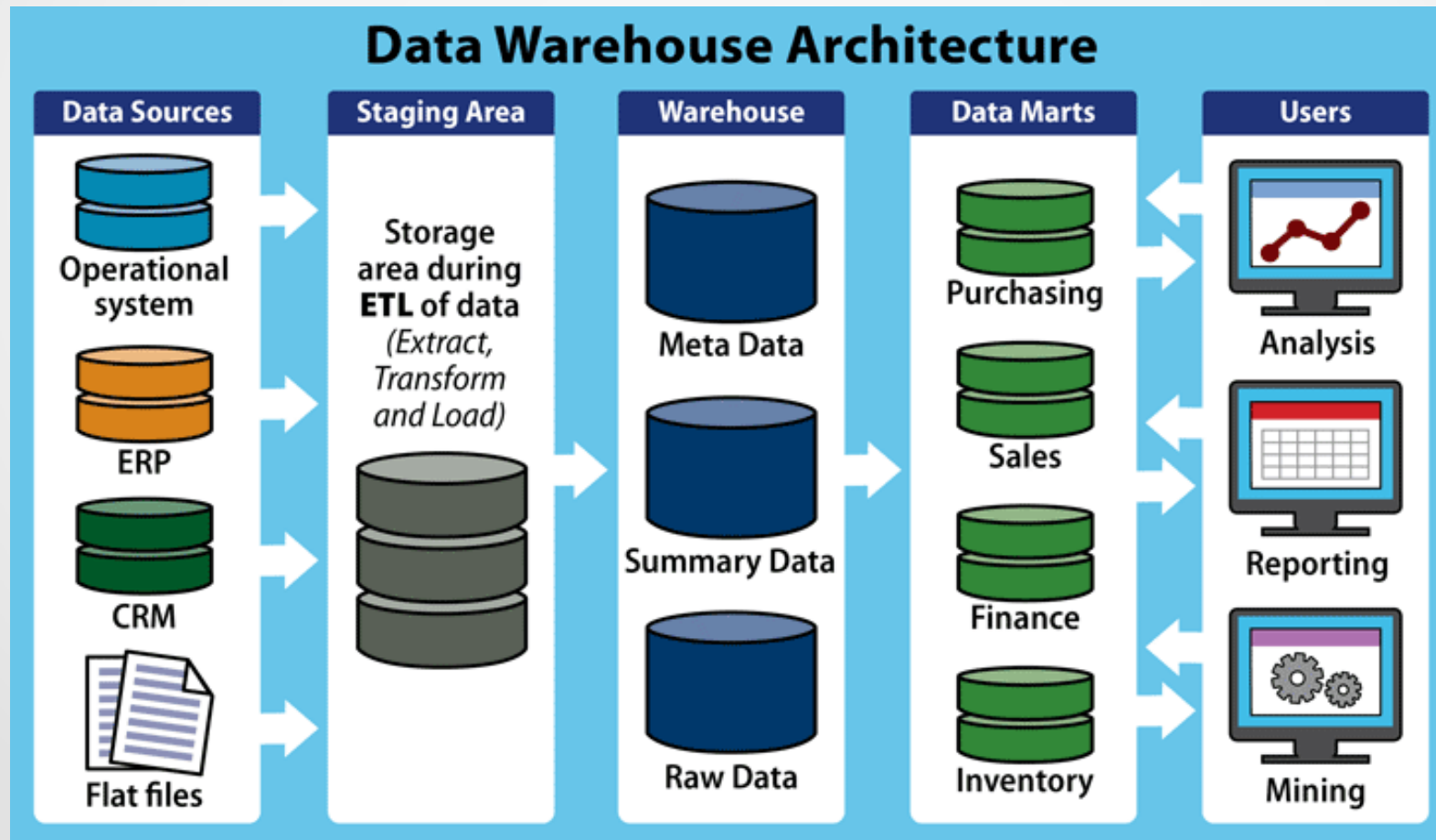
BI: Herramientas ETL

Son herramientas que nos permite crear procedimientos para extraer, transformar y cargar los datos desde fuentes externas hacia el Data Warehouse.

- Microsoft SqlServer Integracion Services
- SAP DataService
- IBM Cognos Data Manager
- Oracle Warehouse Builder
- Pentaho Data Integration

BI: Data Warehouse

Es un componente fundamental en Bi. Traducido “almacén de datos”, es el conjunto de datos de una compañía que permiten la toma de decisiones. Los almacenes de datos no tienen por qué ser en tiempo real, sino datos que han ocurrido y que son , por lo tanto, permanentes.



BI: Data WareHouse

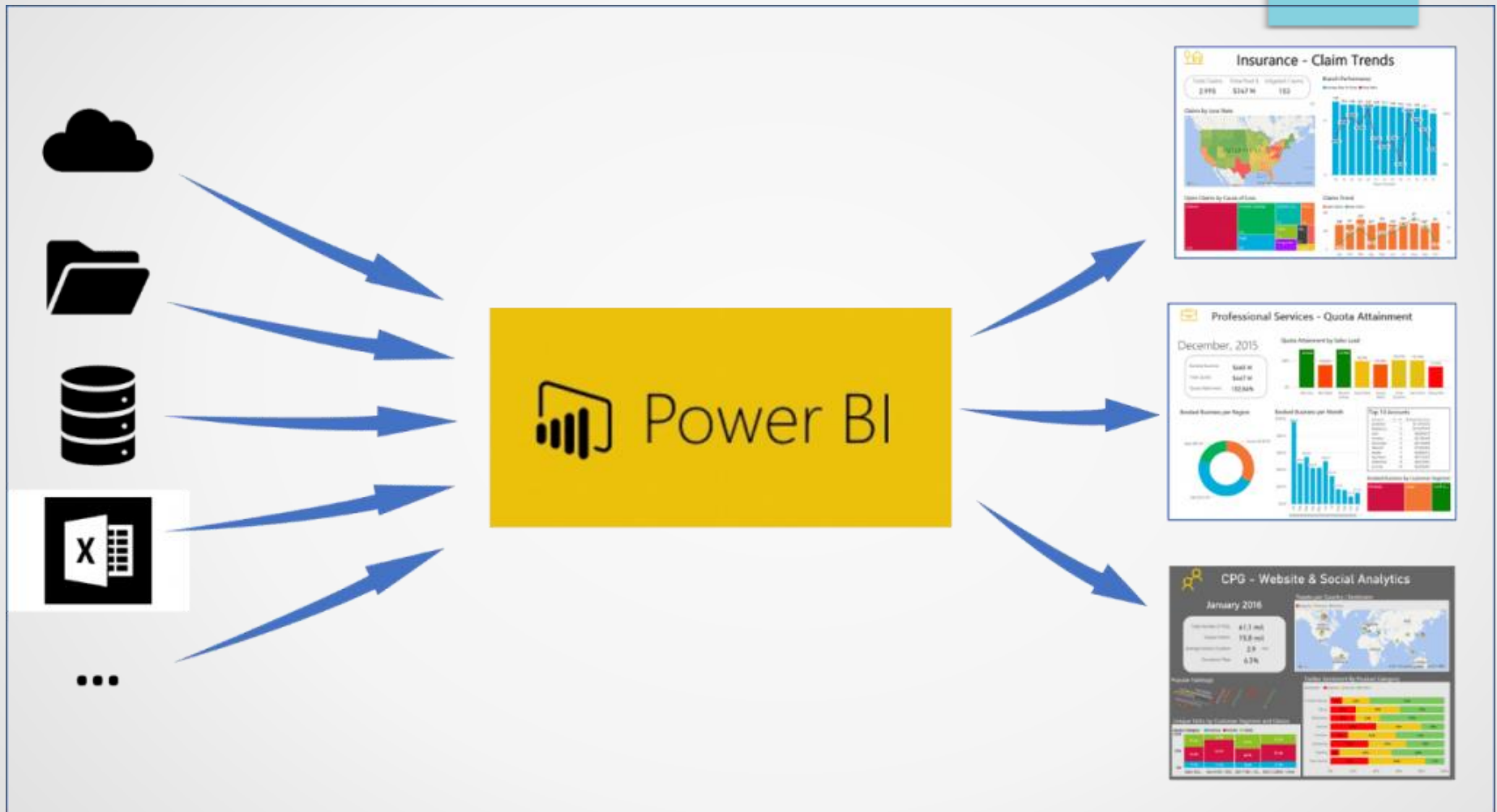
- Microsoft SQL Server
- Oracle
- SQL Database
- Teradata
- HANA
- Redshift Amazon
- Google BigQuery
- Data Warehouse SAP

BI: Componente visualización

Las herramientas de visualización presentan los datos de manera gráfica y amigable al usuario.

- Microsoft PowerBI
- SAP Business objects
- SAS
- Qlik
- Tableau

Microsoft Power BI



Herramienta de visualización