

FSID

*Fundamentos de los Sistemas de Información
Digitales*

Sistemas de Información Integrados

Año 2025



¿Qué son los sistemas de información integrada?

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.

Se dividen en cuatro tipos distintos:

- Sistemas empresariales (ERP)
- Sistemas de administración de la cadena de suministro (SCM)
- Sistemas de administración de las relaciones con los clientes (CRM)
- Sistemas de administración del conocimiento (KMS)

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, en donde se puede utilizar por muchas partes distintas de la empresa.

Ejemplo: SAP y sus componentes

Características especiales:

Los procesos de la empresa se deben adaptar a los procedimientos del sistema ERP.

Disponibilidad casi inmediata.

Se necesitan largas implementaciones

Costos elevados, solo utilizables por empresas medianas o grandes

Sistemas empresariales (ERP)

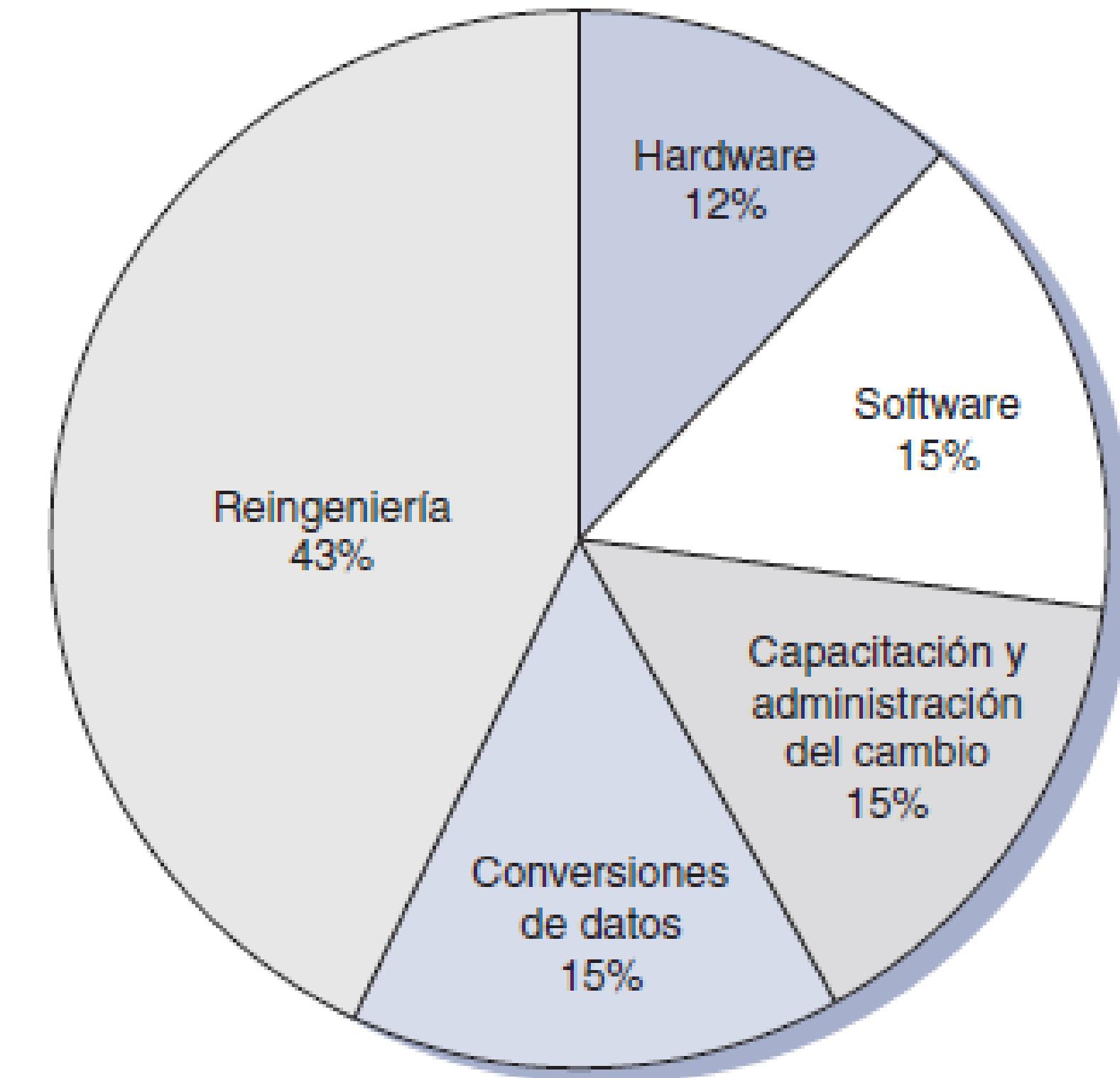
La planeación de recursos empresariales actúa como una columna vertebral interfuncional empresarial que integra y automatiza muchos procesos internos de negocio y sistemas de información dentro de las funciones de manufactura, logística, distribución, contabilidad, finanzas y recursos humanos de una empresa.

Las empresas grandes de todo el mundo comenzaron a instalar sistemas ERP en la década de los 90, como una estructura conceptual y catalizador para llevar a cabo una reingeniería de sus procesos de negocio.

El sistema ERP también actuó como el motor vital de software necesario para integrar y lograr los procesos interfuncionales que se produjeron. Ahora, el sistema ERP se reconoce como un ingrediente necesario que muchas empresas necesitan para lograr la eficiencia, agilidad y capacidad de respuesta requeridas para tener éxito en el actual ambiente dinámico de los negocios.

Sistemas empresariales (ERP)

Costos típicos de la Implementación
de un nuevo sistema ERP



Sistemas empresariales (ERP)

Beneficios de los sistemas ERP

- Claridad y Eficiencia

Genera mejoras importantes en la calidad y eficiencia del servicio al cliente, produccion y distribucion.

- Disminución de costos

Se reportan importantes reducciones en los costos de procesamiento, hardware y software.

- Apoyo a la toma de decisiones

Proporciona con rapidez información del desempeño del negocio.

- Agilidad empresarial

Genera estructuras y funciones de trabajo más flexibles y agiles

Sistema de administración de la cadena de suministros (SCM)

Las empresas usan 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, son sistemas interorganizacionales debido a que automatizan el flujo de información a través de los límites organizacionales.

Ejemplo: SAP tiene un módulo y Oracle también

Características especiales:

Sistema de Manejo de Relacionamiento con el cliente (CRM)

Para ello, muchas empresas implementan sistemas de información e iniciativas de negocio de administración de relaciones con los clientes (CRM, siglas del término Customer Relationship Management) como parte de una estrategia dirigida al cliente o centrada en el cliente, para así mejorar sus oportunidades de éxito en el actual ambiente competitivo empresarial

¿Que es la administración de relaciones con los clientes?

las empresas están dirigiéndose a la administración de relaciones con los clientes (CRM) para mejorar su enfoque al cliente.

La administración de relaciones con los clientes utiliza tecnología de información para crear un sistema empresarial interfuncional, que integra y automatiza muchos de los procesos de servicio al cliente en ventas, mercadotecnia y servicio al cliente que interactúan con los clientes de una empresa.

Los sistemas CRM también crean un esquema de TI de software y bases de datos basados en Web,

que integra estos procesos con el resto de las operaciones de negocio de una empresa. Los sistemas de CRM incluyen una familia de módulos de software que proporciona las herramientas que hacen posible que un negocio y sus empleados ofrezcan a sus clientes un servicio rápido, conveniente, confiable y consistente. Siebel Systems, Oracle, PeopleSoft, SAP AG y Epiphany son algunos de los proveedores líderes de software de CRM.

Sistema de Administracion del conocimiento (KMS)

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. Permiten a las organizaciones administrar mejor los procesos para capturar y aplicar el conocimiento y la experiencia. Estos sistemas recolectan todo el conocimiento y experiencia relevantes en la empresa, para hacerlos disponibles en cualquier parte y cada vez que se requieran para mejorar los procesos de negocios y las decisiones gerenciales.

Ejemplos Salesforce, Confluence, algunas Wikis

FSID

Año 2025

GRACIAS

