

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
HONDURAS  
UNAH-TEC Danlí**



**UNAH-TEC  
DANLÍ**  
CENTRO TECNOLÓGICO  
UNIVERSITARIO DANLÍ

**ASIGNATURA:**  
IA-251 Gerencia Informática II

**ASIGNACION:**  
Resumen Analítico capítulo 9

**SECCION:**  
1600

**CATEDRÁTICA:**  
Ing. Cristiana Suyapa Ferrera Duarte

**ESTUDIANTES:**

Wuilmer Avimael Ávila Cáceres

20162500080

**FECHA:**  
30/3/2022

## **Introducción**

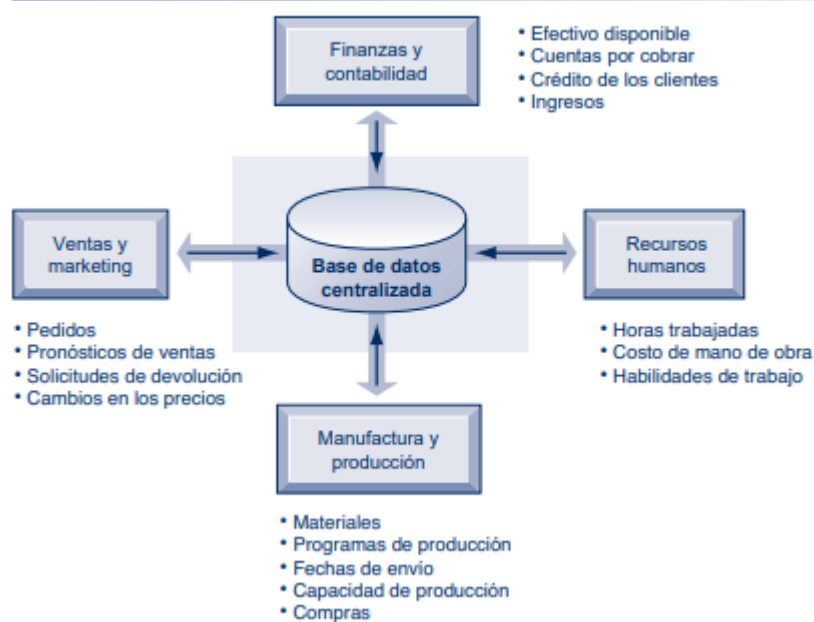
El presente resumen tiene como objeto el facilitar la comprensión de los sistemas empresariales y la aplicación en grandes empresas a nivel mundial, y recalcando lo importante que se vuelven al momento de dirigirla y tomar decisiones.

## Obtención de la excelencia operacional e intimidad con el cliente: aplicaciones empresariales

¿CÓMO AYUDAN LOS SISTEMAS EMPRESARIALES A QUE LAS EMPRESAS LOGREN UNA EXCELENCIA OPERACIONAL?

En todo el mundo, las compañías están mejorando cada vez más su grado de conexión tanto interno como con otras compañías. Si usted dirige una empresa, le será muy conveniente poder reaccionar al instante cuando un cliente coloque un gran pedido o cuando se retrase el envío de un proveedor. También es probable que quiera conocer el impacto de estos eventos en cualquier parte de su empresa y cómo se desempeña en todo momento, en especial si usted dirige una compañía grande.

**FIGURA 9.1 CÓMO FUNCIONAN LOS SISTEMAS EMPRESARIALES**



**Los sistemas empresariales** cuentan con un conjunto de módulos de software integrados y una base de datos central que permite compartir datos entre muchos procesos de negocios y áreas funcionales diferentes en toda la empresa.

### SOFTWARE EMPRESARIAL

El software empresarial se basa en los miles de procesos de negocios predefinidos que reflejan las mejores prácticas.

Las compañías que vayan a implementar este software deben primero seleccionar las funciones del sistema que desean usar y después asociar sus procesos de negocios con los procesos de negocios predefinidos en el software (una de nuestras Trayectorias de aprendizaje muestra cómo maneja el software empresarial SAP el proceso de adquisición para una nueva pieza de equipo).

## **VALOR DE NEGOCIOS DE LOS SISTEMAS EMPRESARIALES**

Los sistemas empresariales proveen valor, tanto al incrementar la eficiencia operacional como al proporcionar información a nivel empresarial para ayudar a los gerentes a tomar mejores decisiones. Las grandes compañías con muchas unidades de operación en distintas ubicaciones han utilizado sistemas empresariales para cumplir con las prácticas y datos estándar, de modo que todos realicen sus negocios en la misma forma a nivel mundial.

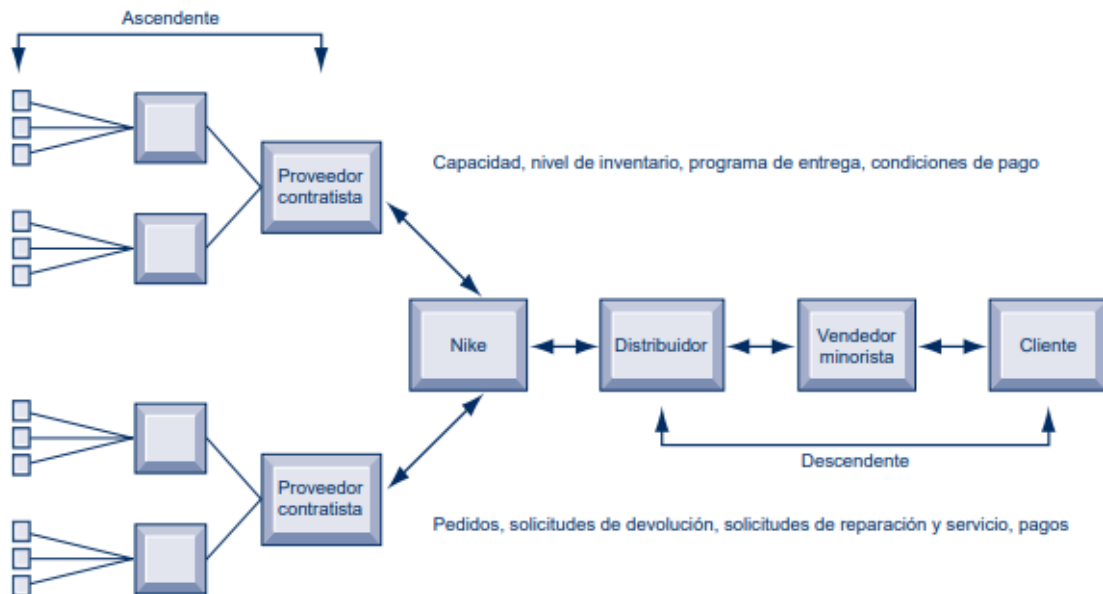
Los sistemas empresariales ayudan a las empresas a responder con rapidez a las solicitudes de los clientes en cuanto a información o productos. Como el sistema integra los datos sobre pedidos, manufactura y entrega, el departamento de manufactura está mejor informado para producir solamente lo que los clientes han ordenado, y adquiere únicamente la cantidad correcta de componentes o materias primas para surtir los pedidos reales, organizar la producción y minimizar el tiempo de permanencia en el inventario de los componentes o productos terminados

## **¿CÓMO COORDINAN LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO LA PLANIFICACIÓN, LA PRODUCCIÓN Y LA LOGÍSTICA CON LOS PROVEEDORES?**

La cadena de suministro de una empresa es una red de organizaciones y procesos de negocios para adquirir materias primas, transformar estos materiales en productos intermedios y terminados, y distribuirlos a los clientes. Enlaza proveedores, plantas de manufactura, centros de distribución, puntos de venta al menudeo y clientes para proveer bienes y servicios desde el origen

hasta el consumo. Los materiales, la información y los pagos fluyen por la cadena de suministro en ambas direcciones

**FIGURA 9.2 CADENA DE SUMINISTRO DE NIKE**



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Las ineficiencias en la cadena de suministro, como la escasez de piezas, la capacidad sin utilizar de las plantas, el inventario en exceso de productos terminados o los costos elevados de transporte, se deben a una información imprecisa o inoportuna.

Un problema recurrente en la administración de la cadena de suministro es el efecto látigo, en el cual la información sobre la demanda de un producto se distorsiona a medida que pasa de una entidad a la otra en la cadena de suministro. El efecto látigo se domina al reducir las incertidumbres sobre la demanda y la oferta cuando todos los miembros de la cadena de suministro tienen información precisa y actualizada. Si todos los miembros de la cadena de suministro comparten información dinámica sobre los niveles de inventario, programas, pronósticos y envíos, tienen un conocimiento más preciso sobre cómo ajustar sus planes de abastecimiento, fabricación y distribución.

## **SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO**

El software de la cadena de suministro se clasifica como software para ayudar a las empresas a planear sus cadenas de suministro (planificación de la cadena de suministro) o como software para ayudarles a ejecutar los pasos de la cadena de suministro (ejecución de la cadena de suministro). Los sistemas de planificación de la cadena de suministro permiten a la empresa modelar su cadena de suministro existente, generar pronósticos de la demanda de los productos y desarrollar planes óptimos de abastecimiento y fabricación. Dichos sistemas ayudan a las compañías a tomar mejores decisiones, como determinar cuánto hay que fabricar de un producto específico en un periodo de tiempo dado; establecer niveles de inventario para las materias primas, los productos intermedios y los productos terminados; determinar dónde almacenar los productos terminados e identificar el modo de transporte para la entrega de los productos.

**Los sistemas de ejecución de la cadena de suministro** administran el flujo de productos por medio de los centros de distribución y almacenes para asegurar que los productos se entreguen en las ubicaciones correctas y en la forma más eficiente. Rastrear el estado físico de los productos, la administración de materiales, las operaciones de almacén y transporte, y la información financiera que involucra a todas las partes.

## **CADENAS DE SUMINISTRO GLOBALES E INTERNET**

Antes de Internet, la coordinación de la cadena de suministro se entorpecía por las dificultades al hacer que la información fluyera de manera uniforme entre los distintos sistemas de la cadena de suministro para los procesos de compras, administración de materiales, manufactura y distribución.

### **Aspectos de la cadena de suministro global**

Por lo general, las cadenas de suministro globales abarcan distancias geográficas y diferencias de tiempo mayores que las cadenas de suministro nacionales, además de tener participantes de varios países distintos. Los estándares de desempeño pueden variar de una región a otra, o de una nación

a otra. Tal vez la administración de la cadena de suministro necesite reflejar las regulaciones gubernamentales del extranjero, además de las diferencias culturales.

## **VALOR DE NEGOCIOS DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO**

Acabamos de ver cómo los sistemas de administración de la cadena de suministro permiten que las empresas modernicen los procesos de sus cadenas de suministro tanto internas como externas, y además proporcionen a la gerencia información más precisa sobre lo que se debe producir, almacenar y mover. Al implementar un sistema de administración de la cadena de suministro integrado y en red, las compañías igualan la oferta con la demanda, reducen los niveles de inventario, mejoran el servicio de entrega, agilizan el tiempo que el producto tarda en llegar al mercado y utilizan los activos con más efectividad.

## **¿CÓMO AYUDAN LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE A QUE LAS EMPRESAS LOGREN INTIMIDAD CON LOS CLIENTES?**

En una pequeña empresa que opere en un poblado, es posible que los propietarios y gerentes lleguen a conocer a sus clientes en forma personal, cara a cara. Sin embargo, en una empresa de gran tamaño que opere en un área metropolitana, regional, nacional o incluso en forma global, es imposible “conocer a su cliente” de esta forma íntima. En este tipo de empresas hay demasiados clientes y demasiadas formas distintas en que los clientes interactúan con la empresa (a través de Web, por teléfono, vía fax y en persona). Es muy difícil integrar la información de todas estas fuentes y lidiar con grandes cantidades de clientes.

## SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE

Los paquetes CRM más completos contienen módulos para la administración de relaciones con los socios (PRM) y la administración de relaciones con los empleados (ERM).

**FIGURA 9.6 ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)**



Automatización de la Fuerza de Ventas (SFA) Los módulos de automatización de la fuerza de ventas en los sistemas CRM ayudan al personal de ventas a incrementar su productividad al enfocar los esfuerzos de ventas en los clientes más rentables, aquellos que son buenos candidatos para ventas y servicios.

El software CRM permite a los departamentos de ventas, marketing y entregas compartir con facilidad la información sobre clientes y prospectos. Incrementa la eficiencia de cada vendedor al reducir el costo por venta, así como el costo de adquirir nuevos clientes y retener a los anteriores. El software CRM también tiene herramientas para pronósticos de ventas, administración de territorios y ventas en equipo

### CRM OPERACIONAL Y ANALÍTICA

La CRM operacional integra las aplicaciones que interactúan de manera directa con el cliente, como las herramientas para la automatización de la fuerza de ventas, el centro de llamadas y el soporte de servicio al cliente, así como la automatización de marketing. La CRM analítica tiene aplicaciones que analizan



los datos de los clientes generados por las aplicaciones CRM operacionales, para proporcionar información que ayude a mejorar el desempeño de la empresa.

## **¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS IMPUESTOS POR LAS APLICACIONES EMPRESARIALES Y CÓMO APROVECHAN LAS APLICACIONES EMPRESARIALES LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?**

Las promesas de reducciones dramáticas en los costos de inventario, del tiempo que transcurre desde la realización del pedido hasta su entrega, la respuesta más eficiente al cliente y una mayor rentabilidad tanto en los productos como en los clientes, hacen de los sistemas empresariales y los sistemas para administrar la cadena de suministro y las relaciones con el cliente algo muy atractivo. No obstante, para obtener este valor, usted debe comprender con claridad cómo ha cambiado su empresa para usar estos sistemas con efectividad.

### **CRM social e inteligencia de negocios**

Los distribuidores de software CRM mejoran sus productos para aprovechar las tecnologías de redes sociales. Estas mejoras sociales ayudan a las empresas a identificar nuevas ideas con más rapidez, mejorar la productividad de los equipos y profundizar en las interacciones con los clientes

Inteligencia de negocios en las aplicaciones empresariales Los distribuidores de aplicaciones empresariales han agregado características de inteligencia de negocios para ayudar a los gerentes a obtener información más significativa de las cantidades masivas de datos generados por estos sistemas. Se incluyen herramientas para informes flexibles, análisis ad hoc, tableros de control interactivos, análisis de escenarios “qué pasa si” y visualización de datos.

## **Conclusiones**

Se recomienda el uso de sistemas de información en las empresas ya que mejoran la competitividad de la misma, así como productividad con manejo efectivo al momento de estar en el mercado con una variedad de clientes el cual genera el manejo de variedad de información en bases de datos muy extenso, esto hace que el encargo de dirigir una empresa tenga un control eficiente de la empresa.