**Resumen Comercio electrónico global**

**y colaboración**

Imagen que contiene Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Fredy Vasquez

Octubre 2023.

Centro Universitario Regional De Occidente.

Copán.

Sistemas de Informacion.

# Capítulo 1

Cada empresa se puede ver como un conjunto de procesos de negocios, algunos de los cuales forman parte de procesos más amplios que abarcan múltiples actividades. Estos procesos pueden estar vinculados a áreas funcionales específicas, como ventas, marketing o recursos humanos, o cruzar varias áreas y requerir coordinación entre departamentos. Un ejemplo concreto es el proceso de cumplimiento de un pedido de cliente, que parece simple, pero implica una serie de pasos complejos que requieren coordinación y flujo de información tanto dentro de la empresa como con socios comerciales y clientes. Los sistemas de información computarizados juegan un papel crucial en facilitar este flujo de información.

Ejemplos de procesos de negocios funcionales:

* Manufactura y producción
* Ventas y marketing
* Finanzas y contabilidad
* Recursos humanos

Luego tenemos la relación entre los procesos de negocios y los sistemas de información en una empresa. Se destaca que dado que una organización tiene diferentes funciones y niveles de administración, existen varios tipos de sistemas de información que la respaldan.

1. Los sistemas de información se adaptan a las necesidades de las principales funciones empresariales, como ventas, marketing, manufactura, producción, finanzas y recursos humanos. Anteriormente, estos sistemas solían operar de manera independiente, pero en la actualidad se están reemplazando gradualmente por sistemas más amplios que integran diversas funciones para apoyar procesos empresariales multifuncionales.
2. Además de los sistemas funcionales, las empresas cuentan con sistemas diseñados para ayudar a los diferentes niveles de administración en la toma de decisiones. Estos niveles incluyen la gerencia operacional, la gerencia de nivel medio y la alta dirección. Los sistemas de información gerencial (MIS) proporcionan informes sobre el desempeño actual de la organización, mientras que los sistemas de soporte de decisiones (DSS) se enfocan en problemas no rutinarios que requieren análisis y modelado para llegar a soluciones.
3. Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) son esenciales para llevar un registro de las actividades diarias y transacciones básicas de la organización, como ventas, nóminas y movimientos de inventario. Estos sistemas ayudan a responder preguntas de rutina y garantizan la disponibilidad de información precisa y actualizada.
4. Los sistemas de información gerencial (MIS) resumen y presentan información sobre operaciones básicas a nivel de transacción y se utilizan para supervisar y controlar la empresa. Por otro lado, los sistemas de soporte de decisiones (DSS) se centran en problemas únicos y cambiantes, utilizando datos internos y, a menudo, fuentes externas, así como modelos analíticos para ayudar en la toma de decisiones no rutinarias.

El concepto de inteligencia de negocios (BIS) y cómo los sistemas de información se utilizan en diferentes niveles de una organización para respaldar la toma de decisiones. Además, se mencionan las aplicaciones empresariales que permiten a las empresas gestionar la información de manera más efectiva y coordinar sus procesos comerciales.

1. La inteligencia de negocios (BIS) se refiere a la utilización de datos y herramientas de software para organizar, analizar y proporcionar acceso a la información que ayuda a los gerentes y otros usuarios empresariales a tomar decisiones más informadas.
2. Los sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS) son utilizados por la alta dirección de la empresa para tomar decisiones estratégicas y considerar aspectos a largo plazo tanto internos como externos. Estos sistemas se centran en preguntas estratégicas y no rutinarias.
3. Los sistemas empresariales, también conocidos como sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), integran procesos de negocios en diferentes áreas funcionales de la empresa, como producción, finanzas, ventas y recursos humanos, en un solo sistema de software. Esto permite una mayor coordinación y eficiencia en la empresa.
4. Los sistemas de administración del conocimiento (KMS) ayudan a las organizaciones a capturar y aplicar el conocimiento y la experiencia en toda la empresa. Facilitan la gestión del conocimiento para mejorar los procesos de negocios y la toma de decisiones estratégicas.

Las aplicaciones empresariales, las herramientas de colaboración y las tecnologías digitales están transformando la forma en que las empresas operan y se relacionan con clientes, empleados, proveedores y el gobierno. La colaboración se ha vuelto esencial en un entorno empresarial cada vez más interconectado y orientado hacia la innovación.

La colaboración se considera esencial para el éxito empresarial en la actualidad, y los beneficios de la colaboración pueden incluir mejoras en los ingresos y el rendimiento organizacional. Sin embargo, para lograr una colaboración efectiva, las empresas deben desarrollar una cultura de apoyo, implementar procesos adecuados y utilizar tecnologías colaborativas. Estos son los beneficios de la colaboración.

* Productividad
* Calidad
* Innovación
* Servicio al cliente
* Desempeño financiero (rentabilidad, Como resultado de todo lo anterior, las empresas colaborativas tienen un
* ventas y crecimiento de las ventas)

También tenemos la importancia de una cultura colaborativa en las empresas y la necesidad de contar con sistemas de información efectivos para respaldarla. Se mencionan diversas herramientas de colaboración, como el correo electrónico, las redes sociales, los wikis, los mundos virtuales y las plataformas en línea. También se destaca el ahorro de costos mediante sistemas de reuniones virtuales y se menciona Google Apps/Google Sites como herramientas útiles para la colaboración en línea en las empresas. Estas herramientas son esenciales para mejorar la comunicación y la eficiencia organizacional.

Microsoft SharePoint es una plataforma líder de colaboración ampliamente utilizada por empresas, especialmente por las pequeñas y medianas que operan en el entorno de productos y redes de Microsoft. Ofrece una gestión de documentos y colaboración basada en web con un sólido motor de búsqueda integrado en los servidores corporativos.

SharePoint se integra estrechamente con las herramientas de Microsoft Office y se considera una extensión del escritorio de Office, lo que facilita a los empleados compartir documentos de Office y colaborar en proyectos basados en estos documentos. Proporciona una variedad de herramientas y características, como espacios de trabajo compartidos para equipos, control de versiones de documentos, alertas y tableros de discusión, soporte para contenido personalizado, plantillas para blogs y wikis, administración de bibliotecas de documentos y funciones de búsqueda empresarial.

Grandes empresas, como Sony Electronics y EuroChem, han aprovechado SharePoint para optimizar el acceso a la información, mejorar la colaboración y gestionar documentos de manera eficiente. Además, la matriz de colaboración de tiempo/espacio ayuda a las organizaciones a evaluar las herramientas de colaboración más adecuadas según sus desafíos de tiempo y espacio.

Lotus Notes, por otro lado, es una herramienta de colaboración preferida por empresas muy grandes, como Toshiba y Air France. Ofrece una variedad de características, desde correo electrónico y mensajería instantánea hasta blogs, wikis y sistemas de soporte al cliente. Lotus Notes es conocido por su enfoque en la seguridad y la confiabilidad, lo que lo hace atractivo para empresas que necesitan un alto nivel de control sobre la información confidencial.

La elección de la herramienta de colaboración adecuada para una empresa depende de sus desafíos específicos de colaboración, su presupuesto, sus consideraciones de seguridad y su tolerancia al riesgo. Un enfoque paso a paso que implica identificar los desafíos, evaluar las soluciones disponibles, analizar costos y beneficios, considerar la seguridad y la vulnerabilidad, obtener la opinión de los usuarios y realizar selecciones adecuadas es esencial para tomar una decisión informada.

En las empresas modernas, los sistemas de información desempeñan un papel crucial en sus operaciones diarias. Estos sistemas abarcan una variedad de tecnologías y aplicaciones que respaldan sus actividades comerciales. Sin embargo, surge la pregunta de quién es responsable de operar y mantener estos sistemas.

En la mayoría de las empresas, excepto las más pequeñas, el departamento de sistemas de información se encarga de gestionar la tecnología de la información. Este departamento es fundamental para mantener el hardware, el software, el almacenamiento de datos y las redes que componen la infraestructura de TI de la empresa. Está compuesto por especialistas técnicos, como programadores, analistas de sistemas, líderes de proyectos y gerentes de sistemas de información.

Los programadores son expertos en escribir código de software, mientras que los analistas de sistemas actúan como intermediarios entre los grupos de sistemas de información y el resto de la organización, traduciendo los problemas y requisitos comerciales en soluciones de sistemas de información. Los gerentes de sistemas de información lideran equipos de profesionales y se encargan de diversas áreas, como proyectos, instalaciones físicas, telecomunicaciones y bases de datos.

En muchas empresas, el departamento de sistemas de información está dirigido por un Director de Información (CIO), un líder de alto nivel que supervisa el uso de la tecnología de la información en la organización. Los CIO deben tener experiencia tanto en negocios como en sistemas de información y desempeñar un papel importante en la integración de la tecnología en la estrategia empresarial.

Además del CIO, existen otros roles importantes relacionados con la tecnología de la información en las empresas. El Director de Seguridad de la Información (CSO) se encarga de la seguridad de los sistemas de información y la implementación de políticas de seguridad. El Director de Privacidad (CPO) asegura el cumplimiento de las leyes de privacidad de datos. El Director de Conocimiento (CKO) supervisa la gestión del conocimiento en la empresa.

Los usuarios finales, representantes de diferentes departamentos de la organización, también desempeñan un papel esencial en el diseño y desarrollo de sistemas de información, ya que brindan información clave sobre sus necesidades.

La organización del departamento de sistemas de información puede variar según el tamaño y la naturaleza de la empresa. En empresas más pequeñas, puede no haber un departamento formal y se pueden utilizar consultores externos para mantener la tecnología. En empresas más grandes, el departamento de sistemas de información puede estar organizado de varias formas según los intereses y necesidades específicas.

La gobernanza de TI es un aspecto fundamental en la organización de la función de sistemas de información, y se refiere a la estrategia y políticas que rigen el uso de la tecnología de la información en una organización. Determina cómo se toman decisiones relacionadas con TI, incluyendo la centralización de la función de sistemas de información y quién tiene la responsabilidad de supervisar estas decisiones.