



# Negocio Electrónico

S06. Sistemas Empresariales  
Integrales

*Grado en Ingeniería Informática*

Facultat d'Informàtica de Barcelona

UPC - Barcelona Tech

# El rol de los SI en los negocios actuales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

### + Plan de trabajo

- 40' ControlAA:M6.1 (Aplicaciones empresariales)
- 10' Descans
- 30' Resoldre Cas C6.1 Sesión Interactiva: Administración (pag 55)
  - > En grupo, integrar respuestas a la pregunta 1 procedentes de la "GTP NES06"
  - > Resolver el resto de las preguntas
- 30' Debatre respostes Cas C6.1

# El rol de los SI en los negocios actuales

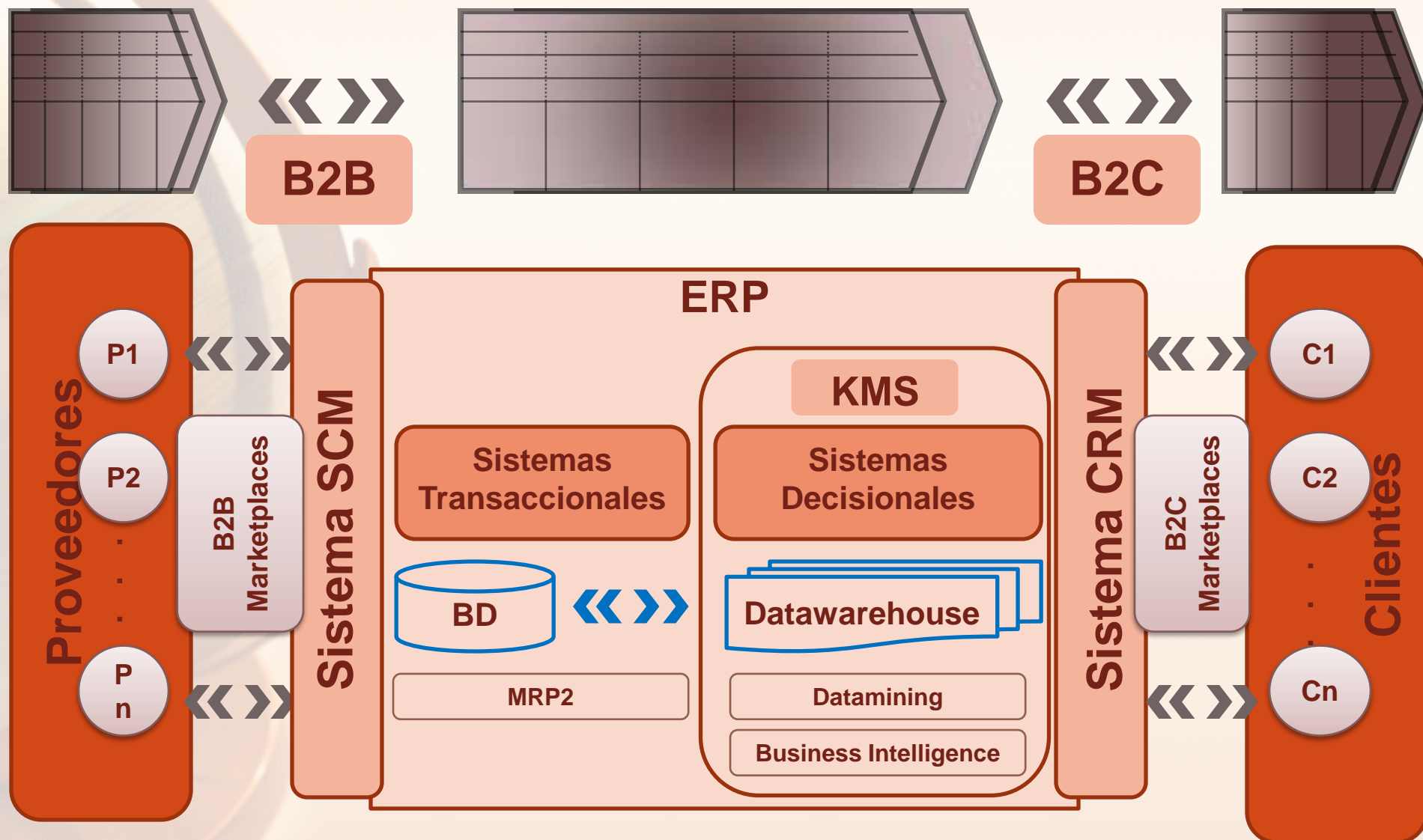
## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

- + Revisión trabajo previo a clase
  - Mapa mental M6.1 (NE-S06 Output Mapa M6.1 L6.1.mm)



# Visión global tipos de sistemas

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales



# Aplicaciones Empresariales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

### + Sistemas Empresariales o ERPs

- Definición:

Integran los procesos de negocios clave de toda una empresa en un solo sistema de software que permita un flujo transparente de la información a través de la organización. Enfocan principalmente a procesos internos, también pueden barcar transacciones con clientes y proveedores.

- Objetivo: integrar en un sistema global los procesos y los datos

- Módulos/funciones

- > Ventas y marketing
- > Manufactura y producción
- > Finanzas y contabilidad
- > Recursos humanos

# Aplicaciones Empresariales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

### + Supply Chain Management o SCM

#### - Definición:

Aportan información para ayudar a los proveedores, empresas de compras, distribuidores y empresas de logística a compartir información sobre pedidos, producción, niveles de inventario y entrega de productos y servicios de manera que puedan obtener, producir y entregar bienes y servicios en forma eficiente

#### - Objetivo: Optimizar la cadena de aprovisionamiento

#### - Funciones

- > Decidir cuándo y qué producir, almacenar y desplazar
- > Comunicar pedidos rápidamente
- > Dar seguimiento al estado de los pedidos
- > Verificar la disponibilidad de inventario y supervisar los niveles del inventario
- > Reducir costes de inventación, transporte y almacenamiento
- > Dar seguimiento a los embarques
- > Planificar la producción en base en la demanda real de los clientes
- > Comunicar rápidamente los cambios en el diseño del producto



# Aplicaciones Empresariales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

- + Customer Resource Management o CRM
  - Definición:  
Aportan información para coordinar todos los procesos de negocios relacionados con los clientes en las áreas de ventas, marketing, y servicio al cliente, para optimizar los ingresos, al igual que la satisfacción y la retención del cliente.
- + Objetivo: Porporcionar valor a los clientes
  - ¿Cómo? Identificando, atraiendo y conservando a los clientes **rentables**
  - ¿Para? Mejorar las ventas
- + Módulos/Funciones
  - Ventas
  - Servicios al cliente
  - Marketing

# Aplicaciones Empresariales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

### + Knowledge Management System KMS

#### - Definición:

Permiten a las organizaciones manejar de mejor manera sus procesos para captar y aplicar el conocimiento y la experiencia

#### - Objetivo

> Recoger el conocimiento y la experiencia relevantes de la empresa, y ponerlo a disposición de quien lo requiera para mejorar los procesos de negocios y la toma de decisiones administrativas

#### - Módulos/Funciones

> Administrar y distribución de documento

> Sistemas de directorios de empleados expertos en...

> Sistemas de trabajo del conocimiento (creación de conocimiento)

> Herramientas para descubrir conocimiento que reconocen patrones y relaciones (Datamining)

> DSS, EIS



# Aplicaciones Empresariales

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

### + Caso C6.1 **Sesión interactiva: administración**

Administración de gastos de viaje: nuevas herramientas, nuevos ahorros  
*[Libro base, Página 55]*

- *Previo: Integrar soluciones individuales de la respuesta a la pregunta 1*
- *Seguir resolviendo el resto de preguntas en grupo*

1. ¿Qué tipos de sistemas se describen aquí? ¿Qué información valiosa aportan a los empleados y gerentes? ¿Qué decisiones apoyan?
2. ¿Qué problemas ayudan a solucionar a las empresas los sistemas automatizados de elaboración de informes de gastos? ¿De qué manera agregan valor a las empresas que los utilizan?
3. Compare el proceso manual de MarketStar para la elaboración de informes de gastos y entretenimiento con su nuevo proceso basado en el software Concur Expense Service. Diagrame ambos procesos.
4. ¿Qué aspectos de administración, organización y tecnología enfrentó MarketStar cuando adoptó Concur Expense Service?
5. ¿Hay alguna desventaja al utilizar sistemas computarizados de procesamiento de gastos? Explique su respuesta.

# Siguientes sesiones: guías de trabajo previo (GTPs)

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

- + NE-S07 GTP.pdf
  - Laboratorio
  - Módulo 2
- + NE-S08 GTP.pdf
  - Módulo 1
- + Ver en el racó el calendario de sesiones

# Bibliografía

## A1.3 Sistemas Empresariales Integrales

- + (Laudon & Laudon, 2008)  
Laudon, Kenneth C; Laudon, Jane; Sistemas de información gerencial : administración de la empresa digital, Pearson Educación, cop. 2008  
ISBN: 9789702611912  
[http://cataleg.upc.edu/record=b1370244~S1\\*cat](http://cataleg.upc.edu/record=b1370244~S1*cat)