erAlgunas soluciones de TI del libro de Laudon.

### Capítulo 1

1. Los sistemas de información administrativa (MIS) ayudan a los directivos a tomar decisiones estructuradas y resolver problemas. La información producida es utilizada tanto por gerentes como por no gerentes para tomar decisiones que resuelven los problemas de la compañía. Generalmente se presenta en forma de informes periódicos, informes especiales y salidas de simulaciones matemáticas.

En cualquier organización se deben tomar decisiones sobre muchos asuntos que se presentan con regularidad (a la semana, al mes, al trimestre, etc.) y para hacerlo se requiere cierta información. Dado que los procesos de decisión están claramente definidos, entonces se puede identificar la información necesaria para formular las decisiones. Se pueden desarrollar sistemas de información para que, en forma periódica, preparen reportes para el soporte de decisiones. Cada vez que se necesita la información, ésta se prepara y se presenta en una forma y formato diseñados con anterioridad.

### Capítulo 2

1. Un sistema de procesamiento de transacciones(TPS) es un sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para realizar negocios, como introducir pedidos de ventas, reservaciones de hoteles, nómina, registro de empleados y envíos.
2. Los sistemas de soporte de decisiones (DSS) se enfocan en problemas que son únicos y cambian con rapidez, para los cuales el proceso para llegar a una solución tal vez no esté por completo predefinido de antemano. Tratan de responder a preguntas como éstas: ¿cuál sería el impacto en los itinerarios de producción si se duplicarán las ventas en el mes de diciembre? ¿Qué ocurriría con nuestro rendimiento sobre la inversión si se retrasara el itinerario de una fábrica por seis meses?.Aunque los DSS usan información interna de los TPS y MIS, a menudo obtienen datos de fuentes externas, como los precios actuales de las acciones o los de productos de los competidores. Estos sistemas son empleados por los gerentes.
3. 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, donde lo pueden utilizar las muchas y distintas partes de la empresa. Por ejemplo, cuando un cliente coloca un pedido, los datos fluyen de manera automática a otras partes de la empresa que se ven afectadas por esta información. La transacción del pedido avisa al almacén para que recoja los productos ordenados y programe su envío; el cual reporta a la fábrica para que reabastezca lo que se haya agotado. El departamento de contabilidad recibe una notificación para enviar al cliente una factura. Los representantes de servicio al cliente rastrean el progreso del pedido durante cada paso para avisar a los consumidores sobre el estado de sus pedidos. Los gerentes pueden usar la información a nivel empresarial para tomar decisiones más precisas y oportunas en cuanto a las operaciones diarias y la planificación en el largo plazo.
4. 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, y al permitir a los gerentes tomar mejores decisiones en cuanto a la forma de organizar y programar el suministro, la producción y la distribución. Los sistemas de administración de la cadena de suministro son un tipo de sistema interorganizacional, debido a que automatizan el flujo de información a través de los límites organizacionales.
5. Los sistemas de administración de relaciones con el cliente (CRM) para que les ayuden a administrar las relaciones con sus clientes. Los sistemas CRM proveen información para coordinar todos los procesos de negocios que tratan con los clientes en ventas, marketing y servicio para optimizar los ingresos, la satisfacción de los clientes y la retención de éstos. Esta información ayuda a las empresas a identificar, atraer y retener los clientes más rentables; a proveer un mejor servicio a los consumidores existentes; y a incrementar las ventas.
6. Los sistemas de administración del conocimiento (KMS) 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. También enlazan a la empresa con fuentes externas de conocimiento.
7. Los sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS) ayudan a la gerencia de nivel superior a tomar estas resoluciones. Se encargan de las decisiones no rutinarias que requieren de juicio, evaluación y perspectiva, debido a que no hay un procedimiento acordado de antemano para llegar a una solución. Presentan gráficos y datos de muchas fuentes a través de una interfaz sencilla de manejar para los gerentes de nivel superior. Los ESS están diseñados para incorporar datos sobre eventos externos, como leyes fiscales o competidores nuevos, pero también obtienen información sintetizada proveniente de sistemas MIS y DSS. Filtran, comprimen y rastrean datos críticos, para mostrar la información de mayor importancia a los gerentes de nivel superior. Dichos sistemas incluyen cada vez en mayor grado los análisis de inteligencia de negocios para examinar tendencias, realizar pronósticos y "desglosar” los datos para obtener mayores niveles de detalle.

### Capítulo 4

Ninguno xd

### Capítulo 5

tampoco 😣

### Capítulo 6- Bases de Datos

1. Un sistema de administración de bases de datos (DBMS) es software que permite a una organización centralizar los datos administrarlos en forma eficiente y proveer acceso a los datos almacenados mediante programas de aplicación. Actúa como una interfaz entre los programas de aplicación y los archivos de datos físicos.

Pueden ser para bases de datos relacionales o no relacionales.

### Capítulo 7- Redes

1. Un sitio Web típico es un conjunto de páginas Web vinculadas a una página de inicio.

### Capítulo 8- Seguridad en los SI

1. Un sistema de detección de intrusos contiene herramientas de monitoreo de tiempo completo que se colocan en los puntos más vulnerables de las redes corporativas, para detectar y evadir continuamente a los intrusos.
2. Un sistema de administración unificado de amenazas (UTM) es una combinación de varias herramientas de seguridad que ayuda a las empresas a reducir costos y mejorar la capacidad de administración de la seguridad. Ofrece firewalls, redes privadas virtuales, sistemas de detección de intrusos y software de filtrado de contenido Web con antispam.

### Capítulo 9- Aplicaciones Empresariales

1. 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.
2. Los sistemas de ejecución de la cadena de suministro (SCE) 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. Rastrean 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.
3. MÓDULOS CRM: Los paquetes comerciales de software CRM pueden ser de varios tipos: las herramientas de nicho que realizan funciones limitadas, como la personalización de sitios Web para clientes específicos, y las aplicaciones empresariales de gran escala que capturan una multitud de interacciones con los clientes; las analizan con herramientas para informes sofisticados y las vinculan con otras aplicaciones empresariales importantes, como los sistemas de administración de la cadena de suministro y los sistemas empresariales. 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).

La administración de relaciones con los socios (PRM) utiliza muchos de los mismos datos, herramientas y sistemas que la administración de relaciones con el cliente para mejorar la colaboración entre una compañía y sus socios de ventas. En una compañía que no vende de manera directa a los clientes, sino que trabaja a través de distribuidores o vendedores minoristas, la PRM ayuda a estos canales a vender directamente. Le da a una compañía y a sus socios de ventas la habilidad de intercambiar información y distribuir las iniciativas y datos sobre los clientes, ya que integra la generación de iniciativas, precios, promociones, configuraciones de pedidos y disponibilidad. También provee a la empresa con las herramientas para evaluar los desempeños de sus socios, de modo que pueda asegurar que sus mejores socios reciban el apoyo que necesitan para cerrar más negocios.

El software de administración de relaciones con los empleados (ERM) se encarga de los aspectos de los empleados que están muy relacionados con el software CRM, como el establecimiento de objetivos, la administración del desempeño de los empleados, la compensación basada en el desempeño y la capacitación de los empleados.

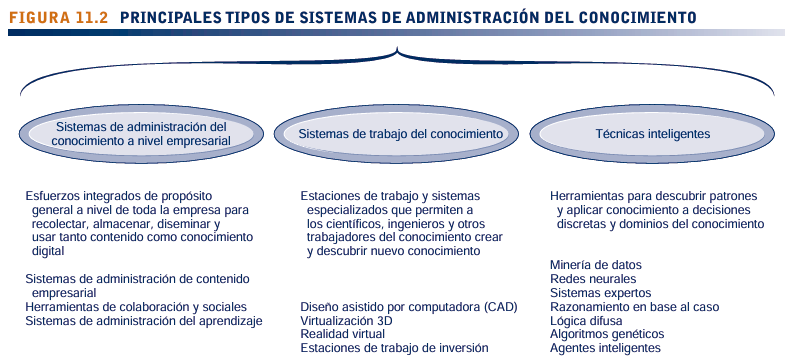
Inteligencia de negocios en las aplicaciones empresariales.Los distribuidores de aplicaciones empresariales han agregado características de inteligencia de negocios para ayudar a los gerentes a obtener información más significativa de las cantidades masivas de datos generados por estos sistemas. Se incluyen herramientas para informes flexibles, análisis ad hoc, tableros de control interactivos, análisis de escenarios “qué pasa si” y visualización de datos. En vez de requerir que los usuarios salgan de una aplicación e inicien herramientas separadas de informes y análisis, los distribuidores están empezando a incrustar los análisis dentro del contexto de la misma aplicación.

### Capítulo 10- E-commerce

1. Los sistemas de micropagos ofrecen a los proveedores de contenido un método rentable para procesar altos volúmenes de transacciones monetarias muy pequeñas.

### Capítulo 11- Administración del conocimiento

1. Los sistemas de administración del conocimiento (KMS) a nivel empresarial son esfuerzos de propósito general a nivel de toda la firma para recolectar, almacenar, distribuir y aplicar tanto contenido como conocimiento digital. Estos sistemas ofrecen herramientas para buscar información, almacenar datos estructurados y no estructurados, así como localizar empleados expertos dentro de la empresa. También proveen tecnologías de apoyo como portales, motores de búsqueda, herramientas de colaboración y de nego cios sociales, y sistemas de administración del aprendizaje
2. Los sistemas de trabajo del conocimiento (KWS) son sistemas especializados creados para ingenieros, científicos y otros trabajadores del conocimiento encargados de descubrir y crear nuevo conocimiento para una compañía.



1. Los sistemas de administración de contenido empresarial ayudan a las organizaciones a administrar el conocimiento estructurado y semiestructurado.En la actualidad, las empresas necesitan organizar y administrar los activos de conocimiento tanto estructurados como semiestructurados. El conocimiento estructurado es conocimiento explícito que existe en los documentos y las reglas formales que producen las organizaciones al observar a los expertos y sus comportamientos para tomar decisiones. No obstante, de acuerdo con los expertos, por lo menos el 80% del contenido de negocios de una organización es semiestructurado o no estructurado, es decir: la información en carpetas, mensajes, memos, propuestas, correos electrónicos, gráficos, presentaciones de diapositivas electrónicas e incluso los videos creados en distintos formatos y almacenados en muchas ubicaciones.
2. Un sistema de administración del aprendizaje (LMS) provee herramientas para administrar, ofrecer, rastrear y evaluar los diversos tipos de aprendizaje y capacitación para los empleados. Las compañías necesitan formas de administrar y mantener el registro del aprendizaje de los empleados, para integrarlo de una forma más completa a sus sistemas de administración del conocimiento y los demás sistemas corporativos.
3. Las empresas editoriales, de publicidad, de difusión y de entretenimiento, tienen necesidades especiales para almacenar y administrar los datos digitales no estructurados, como fotografías, imágenes gráficas, video y contenido de audio. Por ejemplo, Coca-Cola debe llevar un registro de todas las imágenes de la marca Coca-Cola que se han creado en el pasado, en todas las oficinas a nivel mundial de la compañía, para evitar tanto la redundancia en el trabajo como la variación a partir de una imagen de marca estándar. Los sistemas de administración de activos digitales ayudan a las compañías a clasificar, almacenar y distribuir estos objetos digitales.
4. Los algoritmos genéticos, la lógica difusa, las redes neurales y los sistemas expertos se pueden integrar en una sola aplicación para aprovechar las mejores características de todas estas tecnologías. A dichos sistemas se les conocen como sistemas de AI híbridos. Cada vez son más las aplicaciones híbridas en los negocios. En Japón, Hitachi, Mitsubishi, Ricoh, Sanyo y otras compañías están empezando a incorporar la AI híbrida en productos como dispositivos electrodomésticos, maquinaria de fábricas y equipo de oficina. Matsushita ha desarrollado una máquina lavadora “neurodifusa” que combina la lógica difusa con las redes neurales. Nikko Securities ha estado trabajando en un sistema neurodifuso para pronosticar las clasificaciones de los bonos convertibles.

### Capítulo 12- Mejora en la toma de decisiones

1. Sistemas de información geográfica (GIS). Los GIS proporcionan herramientas para ayudar a los encargados de tomar decisiones a visualizar los problemas que se benefician de los mapas. El software GIS vincula los datos de ubicación sobre la distribución de personas u otros recursos con puntos, líneas y áreas en un mapa. Algunos GIS tienen capacidades de modelado para cambiar los datos y revisar de manera automática los escenarios de negocios. Lo que sigue son ejemplos:La aplicación de Starbucks identifica las ubicaciones geográficas que produzcan una relación alta entre ventas e inversión, además de un volumen elevado de ventas por tienda.El análisis de la ubicación ayudaría a una com pañía de servicios públicos a ver y medir los apagones y sus costos asociados en relación con la ubicación de los clientes para ayudar a priorizar el marketing, las actualizaciones del sistema y los esfuerzos de servicio al cliente.
2. Sistemas de soporte de decisión en grupo (GDSS) están para apoyar la toma de decisiones en grupo y en la organización. Un GDSS es un sistema interactivo basado en computadora para facilitar la solución de los problemas no estructurados a través de un conjunto de encargados de tomar decisiones, los cuales trabajan como un grupo en la misma ubicación o en distintos lugares. Un GDSS sofisticado provee a cada uno de los asistentes una computadora de escritorio dedicada bajo el control individual de esa persona. Nadie podrá ver lo que hace cada individuo en su computadora sino hasta que los participantes estén listos para compartir la información.Un GDSS promueve una atmósfera colaborativa al garantizar el anonimato de los participantes, de modo que los asistentes se enfoquen en evaluar las ideas por sí mismos sin temor de que se les critique en forma personal, o de que se rechacen sus ideas dependiendo de quién haya contribuido.

### Capítulo 13- Creación de Sistemas de Información

Ninguno XD

### Capítulo 14- Administración de Proyectos

Ninguno

### Capítulo 15 - Administración de sistemas globales

Ninguno