

David Osvaldo Garcia
 Alan Michel Mendoca Lopez
 Gustavo Gardo Margarito
 Jonathan Garcia Romero
 Hugo Garcia Margarito

	Definición	Características	Ventajas	Desventajas	Ejemplo
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.	El principal propósito de los sistemas en este nivel es responder a las preguntas de rutina y rastrear el flujo de transacciones por toda la organización.	Permanente la información de los empleados para la organización. Los datos en el sistema se combinan en distintas maneras para crear informes de interés para la gerencia y las agencias gubernamentales, y para enviar los cheques del sueldo de los empleados.	Mantiene el registro del dinero que se paga a los empleados. Una hoja de asistencia de trabajadores con el nombre, número de seguro social y número de horas laboradas por semana de cada empleado representa una sola transacción para el sistema.	Facturación de Ventas. Supermercados, tiendas, distribuidores de mercancía, restaurantes, todo negocio que necesite hacer entrega de mercancías (incluye el tiempo y el periodo de pago). empresa que tenga personal constante laborando en la empresa para ello el empleado
EIS	Es un sistema de información especializado que se utiliza para respaldar la toma de decisiones de alto nivel. Un EIS no es solo para el CEO, sino para cualquier gerente senior o ejecutivo que tome decisiones estratégicas para mejorar el desempeño a largo plazo de la organización.	Un EIS es un tipo de sistema de apoyo a la toma de decisiones, o DSS, pero es único en varias formas. Primero, en muchas organizaciones puede haber varios DSS diferentes para respaldar decisiones específicas de unidades individuales.	Mejorar el Proceso de planeación y control. Cambios en la forma de recopilar los datos de una empresa, haciendo un análisis específico de cada uno e interpretarlos. Aumentar la velocidad del proceso de obtención de datos. Representar la información en forma de gráficas, dibujos, animaciones.	Son pocos los factores que son considerados como posibles para el fracaso de los EIS, entre los cuales destacan los siguientes dos. Tecnológicos. es adecuada, es muy arcaica o difícil de usar para el usuario. Cuando el sistema es bueno, pero no es usado de manera correcta por el usuario o ejecutivo, por lo tanto, no ataca los problemas que se necesitan resolver o se proporcionan pocos datos.	Los directivos de Nestlé analizaron varias empresas de consultoría para llevar adelante el proyecto de mejora de procesos a través de la implementación de una herramienta de Business Inteligencia. Finalmente Grupo ASSA fue la empresa elegida por ser la que mejor se adaptó a las necesidades de Nestlé.
MIS	es un sistema diseñado para administrar información dentro de una empresa u organización. Esto incluye empleados, departamentos, proyectos, clientes, finanzas y otros tipos de datos. En su nivel más general, un MIS puede incluir elementos no basados en computadora, como la jerarquía estructural de una organización. Sin embargo, en el mundo de la informática.	Los MIS deben ser diseñados y manejados de manera que añadan información, monitoreen las actividades de la compañía y las operaciones, y mejoren las comunicaciones y colaboraciones entre los empleados	la cual permite monitorear las operaciones a niveles bajos liberando tiempo a los gerentes departamentales para enfocarse en actividades estratégicas. La coordinación de proyectos y actividades especializadas es mucho mejor y los que toman las decisiones en la organización están más conscientes de los problemas en todos los departamentos.	Dependiendo de la estructura de la organización, así como de uso y los factores externos, pueden presentarse algunas desventajas relacionadas a los sistemas de información gerencial. La asignación de presupuesto para las mejoras en los MIS, modificaciones y otras revisiones puede ser algo complicada en ocasiones	La calidad de los esfuerzos aportados a este sistema debe ser monitoreada, de otra manera, la consistencia en la calidad de los datos y la información generada se ve afectada. Los gerentes no son capaces de dirigir negocios, operaciones y tomar decisiones con la flexibilidad requerida.

REVISADO
 4 SEP 2022
 Luis Angel Gonzalez Flores

70

Nombres

DSS	Se refiere a cualquier sistema de software que permite el análisis de las diferentes variables del negocio para apoyar una decisión, permite al usuario procesar la información a través de OLAP para conocer indicadores que están asociados a las jerarquías dentro de los cubos del Data Warehouse.	Todos los sistemas gerenciales que acabamos de describir son sistemas para inteligencia de negocios (BIS). La inteligencia de negocios es un término contemporáneo que se refiere a los datos y herramientas de software para organizar, analizar y proveer acceso a la información.	Usan información interna de los TPS y MIS. Estos sistemas usan una variedad de modelos para analizar los datos y están diseñados de modo que los usuarios puedan trabajar con ellos de manera directa.	Los niveles de la organización, como los sistemas para la gerencia de nivel superior. Los gerentes de nivel alto necesitan sistemas que lidien con los aspectos estratégicos y las tendencias a largo plazo, tanto en la empresa	El operador de esquí más grande en Norteamérica) recolecta y almacena grandes cantidades de datos de los clientes que provienen de su sitio Web, call centers, reservaciones de habitaciones, esquelas de esquí y tiendas de renta de equipo para esquí. Utiliza software especial para analizar estos datos y determinar el valor, el potencial de ingresos y la lealtad de cada cliente, de modo que los gerentes puedan tomar mejores decisiones.
ERP	es el software de gestión empresarial que permite a una organización utilizar un sistema de aplicaciones integradas para gestionar cuentas e integrar las actividades financieras, de cadena de suministro, de operaciones, de creación de informes, de fabricación y de recursos humanos de una empresa.	Muchas empresas creen que tienen que rediseñar completamente el sistema ERP y dejar de usar el sistema actual, pero no es así. Un sistema ERP puede ser la suma de muchas aplicaciones y complementos. Si su sistema no le permite mantener los procesos que funcionan y agregar otros nuevos.	Coste. Esto puede ser cierto en un primer momento y según el tipo de empresa que esté considerando su implementación. Sin embargo, hoy en día existen soluciones que se adaptan a las necesidades de todo tipo de empresa, además de ser un software de facturación en la nube, ofrece a las pymes toda la potencia de un ERP online.	Una gestión optimizada de procesos y la centralización de información conllevan mejoras en procesos como el procesamiento de pedidos y la gestión de las existencias (entradas/salidas). Al estar mejor controladas las existencias, acciones como el envío de facturas pueden llevarse a cabo a tiempo, evitando retrasos en los pagos.	Con toda la información recabada en cada uno de los artículos podemos concluir que los negocios electrónicos, e-business, día a día ha ido y siguen cobrando fuerza de manera sorprendente y se han encuentran en nuestra realidad.
SCM	Este tipo de soluciones son creadas para gestionar en forma más eficiente y transparente los procesos de producción desde la compra de suministros o componentes hasta la entrega del producto final. En términos generales, la cadena de suministros abarca desde la obtención de la materia prima, hasta la colocación del producto en las góndolas de los mercados o en los domicilios de los compradores. Y su	Son complemento natural de este tipo de soluciones son las soluciones de Business Inteligencia o Inteligencia de Negocios. Estas soluciones están comúnmente representadas por Tablero de Comando o desbordadas, que permiten calcular y visualizar KPI (Key Performance Indicators).	Favor planificación y optimización de tiempos. Mejor disponibilidad de información. Mejor toma de decisiones. Integración de todos los elementos que afectan la cadena de suministro. Desarrollo de estrategias coordinadas. Mejor control al definir procesos más fluidos. Visibilidad en tiempo real de la fase o estatus de un producto.	Disminuir los errores en la captura de datos, y por ende un aumento en la precisión del inventario físico. Tener una trazabilidad exacta en el proceso logístico, desde el proveedor hasta el cliente final. Centralizar la información y la gestión de inventarios con diferentes niveles de detalle como almacenes, zonas, ubicaciones, lotes, series y demás. Reportes inteligentes que permitirán tener un control de inventarios	La planificación de demanda y oferta que se tiene para poder abastecer al consumidor. Un suficiente abastecimiento a través de estrategias de negocio para obtener contactos con proveedores que logren reducir los costos de la empresa. Las entregas de productos tienen que ser sumamente eficientes, desde el almacén hasta los clientes. Las soluciones de SCM permiten administrar de manera eficiente estos procesos así también como gestionar operaciones y manejar

2. Nombres

	principal objetivo es gestionar toda la información asociada a este proceso.			identificando niveles críticos, cantidades pendientes por despachos, entre otros.	las relaciones con los proveedores.
KMS	La gestión del conocimiento es la capacidad que tiene la organización (conjunto de procesos, estructuras organizativas, aplicaciones y tecnologías) para crear conocimiento nuevo, recoger, analizar, filtrar, compartir y difundir el conocimiento.	Conjunto discreto de factores objetivos sobre un hecho real. Un dato no dice nada sobre el porqué de las cosas y por sí mismo tiene poca o ninguna relevancia o propósito. Describe únicamente una parte de lo que pasa en la realidad y no proporciona juicios de valor o interpretaciones.	condiciones apropiadas. Una infraestructura confiable común y una organización que esté dispuesta a ser emprendedora. Medios adecuados. Un modelo común, herramientas y procesos para el aprendizaje. Las acciones correctas. Gente intuitivamente, busca, comparte y utiliza el conocimiento. Liderazgo, líder apropiado. Donde aprendizaje y compartir es esperado y modelado.	Las personas tienden a no compartir el conocimiento que los hace indispensables. Las personas prefieren usar otros medios para informarse. Las personas no documentan lo que podría ser conocimiento para la organización. Las personas tienen a resistirse al cambio, por lo que no necesariamente incorporan el hábito de documentar podría ser adoptado con facilidad.	Personas: Son quienes generan, capturan, comparten y aplican el conocimiento a través de su interacción con otros miembros de la organización. Procesos: Son quienes ayudan a capturar, depurar y compartir el conocimiento. Deberían ser parte de un workflow diario de procesos para permitir el éxito de un KMS. Tecnología: Son quienes permiten almacenar, recuperar e intercambiar el conocimiento.
CRM	Un sistema de CRM básicamente proporciona un lugar central donde las empresas pueden almacenar datos de clientes y clientes potenciales, realizar un seguimiento de las interacciones con los clientes y compartir esta información con sus compañeros. Permite a las empresas gestionar las relaciones con los clientes, ayudando a las empresas a crecer. con ellos siempre será personalizada, pertinente y actual.	Las herramientas de CRM casi siempre se han visto como herramientas de ventas. Sin embargo, con el tiempo, estas soluciones han extendido su alcance y se han convertido en parte integral de las funciones de marketing, comercio electrónico y servicio al cliente.	El éxito de las estrategias de relación y compromiso del cliente depende de perfiles de cliente precisos, completos y accesibles. Los datos incorrectos proceden de varios lugares, entre ellos: Datos introducidos fraudulentamente erratas; Información de cliente duplicada Cambios naturales (crisis empresarial, cambios de puesto)	Tienes un ciclo de ventas largo o complejo; No logras encontrar rápidamente los datos de clientes para tomar decisiones sobre la marcha; Sientes que las negociaciones pasan desapercibidas porque estás manejando todo en planillas y cuadernos; Tus prospectos y clientes tienen múltiples puntos de contacto; Tienes varias aplicaciones a las que llamas CRM, pero que, en realidad, no están conectadas a una sola base de datos o sistema de registro;	los sistemas de automatización de marketing recopilan oportunidades potenciales mediante la comunicación con clientes potenciales y actuales. Específicamente, la automatización de marketing busca reunir suficientes puntos de datos de clientes para mostrar la intención y luego entregar a esa persona al equipo de ventas como una oportunidad potencial calificada para marketing (MQL). Una solución de CRM selecciona dónde se dejó la solución de automatización de marketing y funciona para convertir esas oportunidades potenciales calificadas de marketing en contactos.