

## Síntesis conceptual

<b>Grado:</b> Desarrollo de aplicaciones multiplataforma.
<b>Asignatura:</b> Sistemas de gestión empresarial.
<b>Unidad:</b> 1. Introducción a los sistemas de gestión empresarial.

### Resumen

Un técnico informático debe conocer los conceptos básicos de operaciones comerciales que le permitan participar en el desarrollo de un sistema de gestión empresarial, una de las actividades más demandadas en el mercado laboral actual.

Las empresas logran beneficios aumentando las ventas, reduciendo los costes, suprimiendo tareas innecesarias, agilizando los procesos diarios, automatizando tareas, optimizando recursos, en general controlando todos los aspectos de la organización.

Los tres pilares de la gestión empresarial eficaz se basan en los procesos de negocio, los flujos de datos y la información.

Un sistema de información empresarial (SIE) o un sistema de información de gestión (SIG) es una serie de aplicaciones que permiten la gestión automatizada de una empresa y contribuyen al éxito de la misma. Existen innumerables siglas asociadas a las herramientas de gestión empresarial.

Los sistemas de información se pueden clasificar según cómo operan en ciertos procesos comerciales, en: sistemas de procesamiento de transacciones (TPS), sistemas de gestión por Procesos comerciales (BPM), Sistemas de información de gestión (MIS), sistemas de Colaboración empresarial (ERP), Sistemas de Apoyo a la Decisión (DSS), Sistemas de Información Ejecutiva (EIS) y Cuadro de Mando Integral (BSC).

El desarrollo experimentado desde la década de 1960 hasta la actualidad ha hecho que estos sistemas jueguen un papel estratégico en la gestión empresarial.

Llamamos soluciones verticales a las soluciones desarrolladas de forma concreta para un tipo de negocio o mercado.

Atraer clientes y fidelizarlos es un objetivo fundamental de la gestión empresarial y con ello surge el desarrollo de un sistema de gestión de relaciones con clientes CRM (Customer Relationship Management), que consiste en un software colaborativo, orientado al cliente, que registra todos sus datos de contacto, y almacena todas las transacciones mantenidas con él

Actualmente en el mercado existen muchos sistemas CRM para cada tipo de negocio. Hay una solución para cada empresa, y es importante saber cómo calcular el retorno de la inversión (ROI) para encontrar la solución más adecuada de acuerdo al tamaño y a las operaciones de la empresa.

## Conceptos fundamentales

- **Sistema de información empresarial (SIE):** conjunto de aplicaciones que satisfacen las necesidades de procesamiento de la información necesaria para el funcionamiento de una empresa por parte de un grupo de usuarios, garantizando la gestión comercial automatizada.
- **MIS:** Management Information System, sistema de información formado por los diversos datos proporcionados por los propios procesos operativos de una empresa, elaborando estadísticas, informes, gráficos, etc., reflejando las actividades generales de la empresa.
- **ERP:** Sistemas de colaboración empresarial, que es un MIS integrado en el que los datos de toda la empresa en relación a la contabilidad, ventas, finanzas, etc., se recopilan, procesan y analizan en una sola base de datos para mejorar la gestión empresarial.
- **OAS:** Office Automation System o Sistema de automatización de oficinas.
- **BPM:** sistemas de gestión por procesos de negocio que gestionan los procesos de la empresa (actuaciones que personas y máquinas llevan a cabo de forma ordenada para lograr un objetivo).