

Sistemes de gestió empresarial

2DAM – 2023/2024

Andreu Sanz Sanz

Contenido

1.	Sistema d'Informació.	2
2.	Vídeo de Red Bull.	2
3.	Objectius que persegueixen els sistemes de la informació a les empreses.	2
4.	Perspectives dels Sistemes d'Informació?	2
5.	Usuaris/grups als que van dirigits els SI empresarials.	3
6.	Quina informació suministra a cadascuna de les àrees?	3
7.	Com impulsen els SI a les empreses?	3
8.	e-Business VS e-commerce.....	3
9.	Què és el e-Business?	4
10.	Què és el e-commerce?	4
11.	Què es un CRM?	5
12.	CRMs del mercat actual.....	6
13.	Moduls de la URL.....	6
14.	Tecnologia blockchain als CRM?	7
15.	Què és un ERP?	7

1. Què és un Sistema d'Informació? Per quins elements està format?

Un Sistema d'Informació (SI) és un conjunt de components interrelacionats que recopilen, processen, emmagatzemen i distribueixen informació per a donar suport a la presa de decisions, la coordinació i el control en una organització. Està compost per quatre elements: informació, persones, procediments i pràctiques habituals de treball i TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació).

2. En el vídeo de Red Bull, visualitzat en classe, aquesta marca, a través del seu model de negoci què aconsegueix?

En el vídeo vist a classe, Red Bull aconsegueix tenir una imatge de marca més atrevida i juvenil ja que està dirigida a aquest públic jove que li agrada el risc. El vídeo mostra un esport d'alt risc i aconsegueix transmetre la idea de que els seus productes són bons per a la pràctica d'esports d'alt risc.

3. Indica els objectius que persegueixen els sistemes de la informació a les empreses. Enumera'ls.

Dins d'una empresa, hi ha diferents objectius per als SI:

- Proporcionar informació rellevant i oportuna per a la presa de decisions.
- Millorar l'eficiència i l'eficàcia dels processos empresarials.
- Facilitar la coordinació i la comunicació entre els diferents departaments de l'empresa.
- Portar un millor control i seguiment de les operacions.
- Informar sobre la planificació i el disseny d'estratègies.
- Millorar l'avaluació del rendiment.
- Identificar oportunitats de negoci i d'innovació.
- Controlar el compliment de les obligacions legals i fiscals.

4. Amb quines perspectives es poden classificar els Sistemes d'Informació?

- **Segons l'àrea funcional:** es divideixen els SI segons l'àrea de l'empresa a la qual pertanyen.
- **Segons a quins usuaris o grups va dirigit:** Cada nivell de l'organització té necessitats diferents d'informació segons les seves responsabilitats.
- **Sistemes d'informació com a impulsor de negoci:** es divideixen segons les necessitats i l'objectiu de l'empresa.

5. Segons el usuari/grups als que van dirigits els SI empresarials, quins en trobem? Explica'ls i posa almenys un exemple per cadascun.

- **TPS:** Empleats que gestionen transaccions diàries. Exemple: sistema de processament de comandes.
- **MIS:** Direcció mitjana que necessita informació general. Exemple: dades de vendes.
- **DSS:** Direcció mitjana que pren decisions no rutinàries. Exemple: ajustar calendari de producció.
- **EIS:** Alta direcció per a decisions estratègiques. Exemple: informes financers.

Aquests sistemes han evolucionat cap a:

- **OAS:** Empleats administratius per a tasques diàries. Exemple: Office.
- **ERP:** Tota l'organització per a integrar processos. Exemple: Odoo.
- **Sistemes Experts:** Experts en àrees específiques. Exemple: sistema expert mèdic.

6. Segons l'àrea funcional als que van dirigits els SI empresarials, quina informació suministra a cadascuna de les àrees?

- **Sistemes de Vendes i Màrqueting:** Proporcionen dades sobre tendències de mercat, competidors, campanyes de màrqueting, etc., per ajudar en la presa de decisions estratègiques, anàlisi de mercat i gestió de clients i vendes.
- **Sistemes de Planificació i Producció:** Ofereixen informació sobre la planificació de recursos, costos de producció i estat de les tasques de fabricació, per a decisions a llarg termini, gestió de recursos i seguiment de tasques.
- **Sistemes Financers i Comptables:** Subministren informació financera, com ara ingressos i nòmines, per a objectius d'inversió, control de recursos financers i seguiment del flux de fons.
- **Sistemes de Recursos Humans:** Proporcionen dades sobre requisits de personal, contractació i situació d'empleats, per ajudar en la identificació de necessitats de personal, supervisió de la incorporació i seguiment laboral.

7. Com impulsen els SI a les empreses?

Els Sistemes d'Informació impulsen els següents punts dins de les empreses:

- Excel·lència en les operacions.
- Nous productes, serveis i models de negoci.
- Relació amb clients i proveedors.
- Millora en la presa de decisions.
- Avantatges competitius.
- Supervivència.

8. És el mateix e-Business que e-commerce? Raona la teua resposta.

No, no és el mateix. L'e-Business es refereix a l'ús de la tecnologia per dur a terme els processos d'una empresa, mentre que l'E-commerce és la pràctica de comprar o vendre productes mitjançant la tecnologia.

9. Què és el e-Business? Què comprén el e-Business? Com sorgix?

Es tracta de l'ús de la tecnologia i Internet per realitzar les accions d'una empresa. El e-Business inclou termes com e-commerce, e-payment, CRM o ERP, B2B o B2C, Business Intelligence, etc.

El e-Business va sorgir com una resposta a l'augment de l'ús d'Internet i les tecnologies de la informació. Les empreses van veure la necessitat d'adaptar-se i transformar-se digitalment

10. Què és el e-commerce? Què tipus existeixen? Explica'ls i posa un exemple de cadascun.

El e-Commerce es el fet de comprar i vendre per mitja de internet.

En funció del públic objectiu:

1. **B2C (Business to Consumer):** Comerços electrònics dirigits directament al consumidor final. Exemple: una tenda en línia de moda.
2. **B2B (Business to Business):** Comerços electrònics que es dirigeixen a altres empreses. Exemple: una tenda en línia que vén materials d'oficina a empreses.
3. **C2C (Consumer to Consumer):** Consumidors que venen directament a altres consumidors, generalment productes de segona mà. Exemple: Wallapop.
4. **Altres:** Com C2B (Consumer To Business), G2C (Government to Consumer), B4B (Business for Business) o B2E (Business to Employer).

En funció del model de negoci:

1. **Tenda en línia pròpia:** Un model senzill amb una versió digital de les botigues físiques de la marca que ven productes propis.
2. **Marketplace:** Una plataforma que inclou diversos venedors. Exemple: Amazon, on qualsevol pot vendre a canvi d'una comissió.
3. **Dropshipping:** El venedor mostra i promociona productes, però un tercer gestiona els enviaments.
4. **Afiliat:** Tercers promocionen productes o serveis a canvi d'una comissió. Exemple: l'afiliació amb Amazon.
5. **Subscripció:** Els consumidors paguen una subscripció mensual i reben productes periòdicament. Exemple: "caixes sorpresa" en diversos sectors.

11. Què es un CRM? Per a què pot servir per a les empreses? De quins tipus existeixen?

Es tracta d'una gestió integrada de vendes, màrqueting, atenció al client i tots els punts de contacte.

En les empreses pot servir per a mantenir i millorar les relacions amb els clients, també per a gestionar informació de clients, així com, millorar l'atenció al client, optimitzar vendes, etc.

Tipus

- **CRM Local (On-Premise):**
 - S'instal·la en un servidor físic de l'empresa.
 - Requereix manteniment per part de l'equip de TI. //TODO, ns que es TI
- **CRM en la Nube (Cloud):**
 - Basat en cloud computing.
 - No requereix instal·lació local ni equip de TI dedicat.
 - Accés des de qualsevol lloc i dispositiu mitjançant un navegador o app.

12.Busca tres CRMs que existisquen al mercat actual, indica el preu, posa les URLs oficials i una captura.

Suite de CRM Starter

Marketing Hub Starter (incluye 1000 contactos de marketing)

Sales Hub Starter (incluye 2 usuarios de pago)

Service Hub Starter (incluye 2 usuarios de pago)

CMS Hub Starter

Operations Hub Starter

Commerce Hub

Desde

20 €/mes

factura de 354€ 236 €/año

Pago mensual

Compromiso anual

Pago por adelantado

Compromiso anual

Comprar ahora

HubSpot

Herramientas gratuitas

Genera nuevos leads, envíaselos correos y mide tu éxito de forma gratuita

0 €

No se necesita una tarjeta de crédito

Starter

Herramientas de marketing esenciales para interactuar con leads y convertirlos en clientes

Desde

18 €/mes

factura de 568€ 212 €/año

Pro

Completo software de marketing para automatizar tareas, crear informes y gestionar campañas

Desde

792 €/mes

factura de 10.560€ 9.493 €/año

Small and medium business	Primera aplicación de Dynamics 365	Idoneidad subsecuente¹ Aplicación Dynamics 365
<u>Business Central Essentials</u>	Desde 65,50 € por usuario/mes	
<u>Business Central Premium</u>	Desde 93,60 € por usuario/mes	
<u>Customer Service Professional</u>	46,80 € por usuario/mes	18,70 € por usuario/mes
<u>Sales Professional</u>	60,80 € por usuario/mes	18,70 € por usuario/mes

ESTÁNDAR

€14

/usuario/mes con facturación anual

COMENZAR PRUEBA GRATIS

PROFESIONAL

€23

/usuario/mes con facturación anual

COMENZAR PRUEBA GRATIS

EMPRESA

€40

/usuario/mes con facturación anual

COMENZAR PRUEBA GRATIS

ULTIMATE

€52

/usuario/mes con facturación anual

COMENZAR PRUEBA GRATIS

Todo lo que incluye el plan GRATIS +

Reglas de puntuación

Flujos de trabajo

Varios flujos de procesos

Correo electrónico masivo

Paneles personalizados

Lienzo (1 visualización/organización)

Todo lo que incluye el plan ESTÁNDAR +

Reglas de puntuación

Flujos de trabajo

Varios flujos de procesos

Correo electrónico masivo

Paneles personalizados

Lienzo (1 visualización/organización)

Todo lo que incluye el plan PROFESIONAL +

Reglas de puntuación

Flujos de trabajo

Varios flujos de procesos

Correo electrónico masivo

Paneles personalizados

Lienzo (1 visualización/organización)

Todo lo que incluye el plan EMPRESARIAL +

Reglas de puntuación

Flujos de trabajo

Varios flujos de procesos

Correo electrónico masivo

Paneles personalizados

Lienzo (1 visualización/organización)

13.A partir d'aquesta URL <https://www.appvizer.es/revista/relacion-cliente/software-crm/modulo-crm> digues els mòduls que fan referència a aquest.

No he entès molt bé aquesta pregunta, però segons el que he entès, deia que havia de dir quins mòduls formen part dels CRMs que he triat a l'exercici anterior.

Pel que he pogut veure, tots tres CRMs tenen els mateixos mòduls definits a la pàgina web:

- Mòdul de Serveis
- Mòdul de Vendes
- Mòdul de Màrqueting
- Mòdul d'Informes i Estadístiques
- Mòdul CRM Social

14.Què implica la tecnologia blockchain als CRM?

La tecnologia blockchain implica més seguretat, transparència en la informació, major precisió en la gestió de dades d'usuaris, i la capacitat d'emmagatzemar i verificar dades personals de manera segura sense compartir informació privada en els sistemes CRM.

15.Què és un ERP?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) és un sistema que ajuda a automatitzar i administrar els processos empresarials. Integra la informació de diferents departaments per a millorar la presa de decisions i l'eficiència operativa. Exemples d'ERP: SAP, Oracle, Epicor, Odoo i Bind, etc.