Sistemes de gestió empresarial

2DAM – 2023/2024

Andreu Sanz Sanz

Contenido

[1. Sistema d'Informació. 2](#_Toc146619955)

[2. Vídeo de Red Bull. 2](#_Toc146619956)

[3. Objectius que persegueixen els sistemes de la informació a les empreses. . 2](#_Toc146619957)

[4. Perspectives dels Sistemes d'Informació? 2](#_Toc146619958)

[5. Usuaris/grups als que van dirigits els SI empresarials. 3](#_Toc146619959)

[6. Quina informació suministra a cadascuna de les àrees? 3](#_Toc146619960)

[7. Com impulsen els SI a les empreses? 3](#_Toc146619961)

[8. e-Business VS e-commerce 3](#_Toc146619962)

[9. Què és el e-Business? 4](#_Toc146619963)

[10. Què és el e-commerce? 4](#_Toc146619964)

[11. Què es un CRM? 5](#_Toc146619965)

[12. CRMs del mercat actual 6](#_Toc146619966)

[13. Moduls de la URL. 6](#_Toc146619967)

[14. Tecnologia blockhain als CRM? 7](#_Toc146619968)

[15. Què és un ERP? 7](#_Toc146619969)

# 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).

# 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.

# 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.

# 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 pertanyes.
* **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.

# Segons el usuaris/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.

# 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 ingresos 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.

# 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.

# 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.

# 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

# 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 vendedor 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.

# 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.

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

Logotipo

Descripción generada automáticamente[Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Correo electrónico, Sitio web

Descripción generada automáticamente](https://www.hubspot.es/)

Texto

Descripción generada automáticamente[Tabla

Descripción generada automáticamente](https://dynamics.microsoft.com/es-es/)

# Icono Descripción generada automáticamente[Interfaz de usuario gráfica, Aplicación Descripción generada automáticamente](https://www.zoho.com/es-xl/crm/)

# 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 entés molt bé aquesta pregunta, però segons el que he entés, 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

# Què implica la tecnologia blockhain 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.

# 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.