



SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICOS

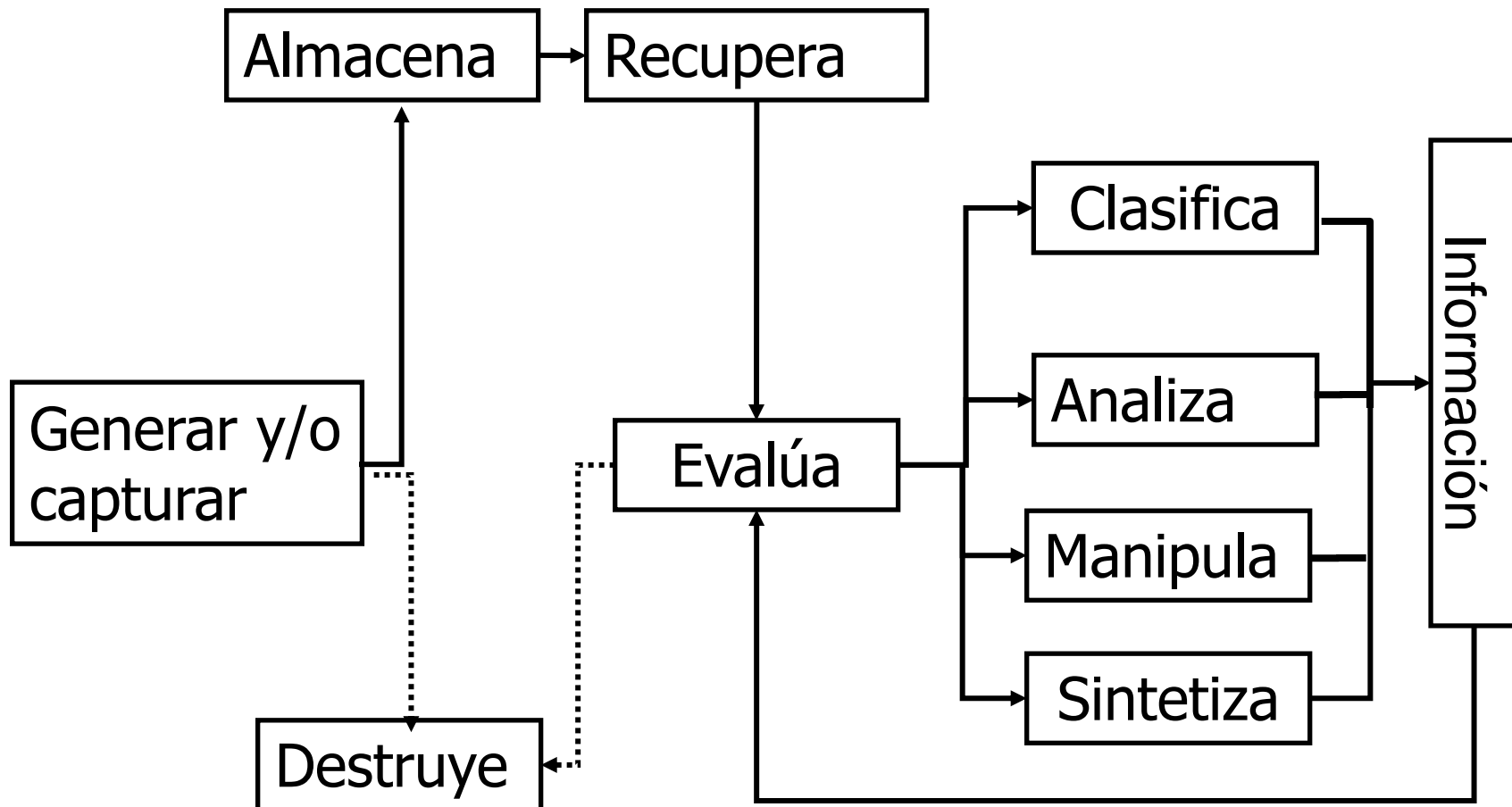
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar la actividades de una empresa o negocio.

- Equipo computacional
- Recurso humano
- Datos
- Programas
- Telecomunicaciones
- Procedimientos



Datos – Sistema - Información



Calidad en la información

Dimensión tiempo

Dimensión contenido

Dimensión forma



Tecnologías de Información

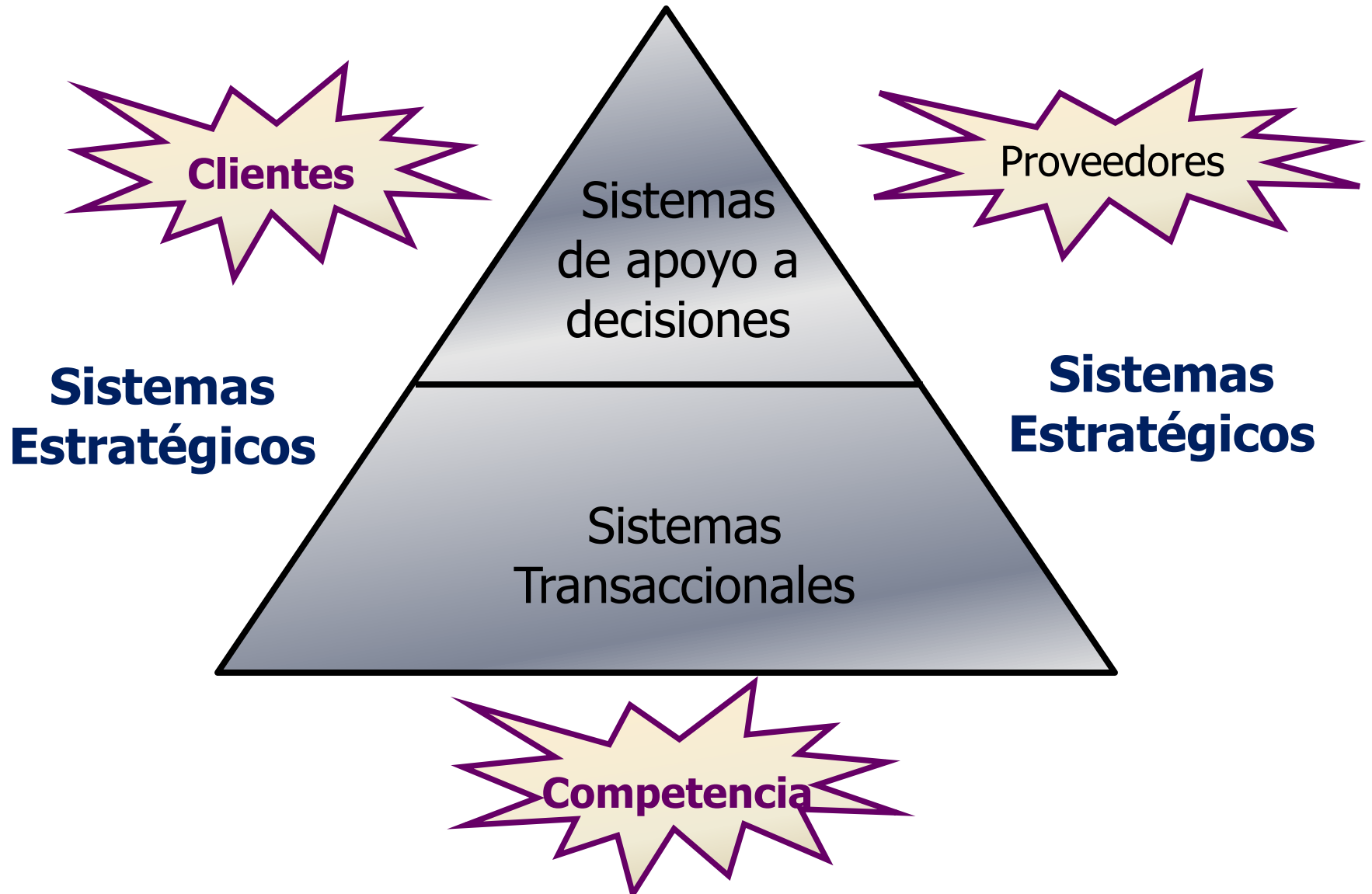
Todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información.



Objetivos Básicos de los S.I.

- Automatización de procesos operativos
- Proporcionar información útil para toma de decisiones.
- Lograr ventajas competitivas a través de la Tecnología de Información.

Tipos de Sistemas



Sistemas Transaccionales

- Suelen lograr ahorros significativos de mano de obra
- Intensivos en entrada y salida de información; cálculos y procesos simples.



Sistemas Transaccionales

- Recolectores de información
- Fáciles de justificar financieramente.
- Fácilmente adaptable a paquetes de aplicación que se encuentran en el mercado.



Areas Funcionales en una Empresa

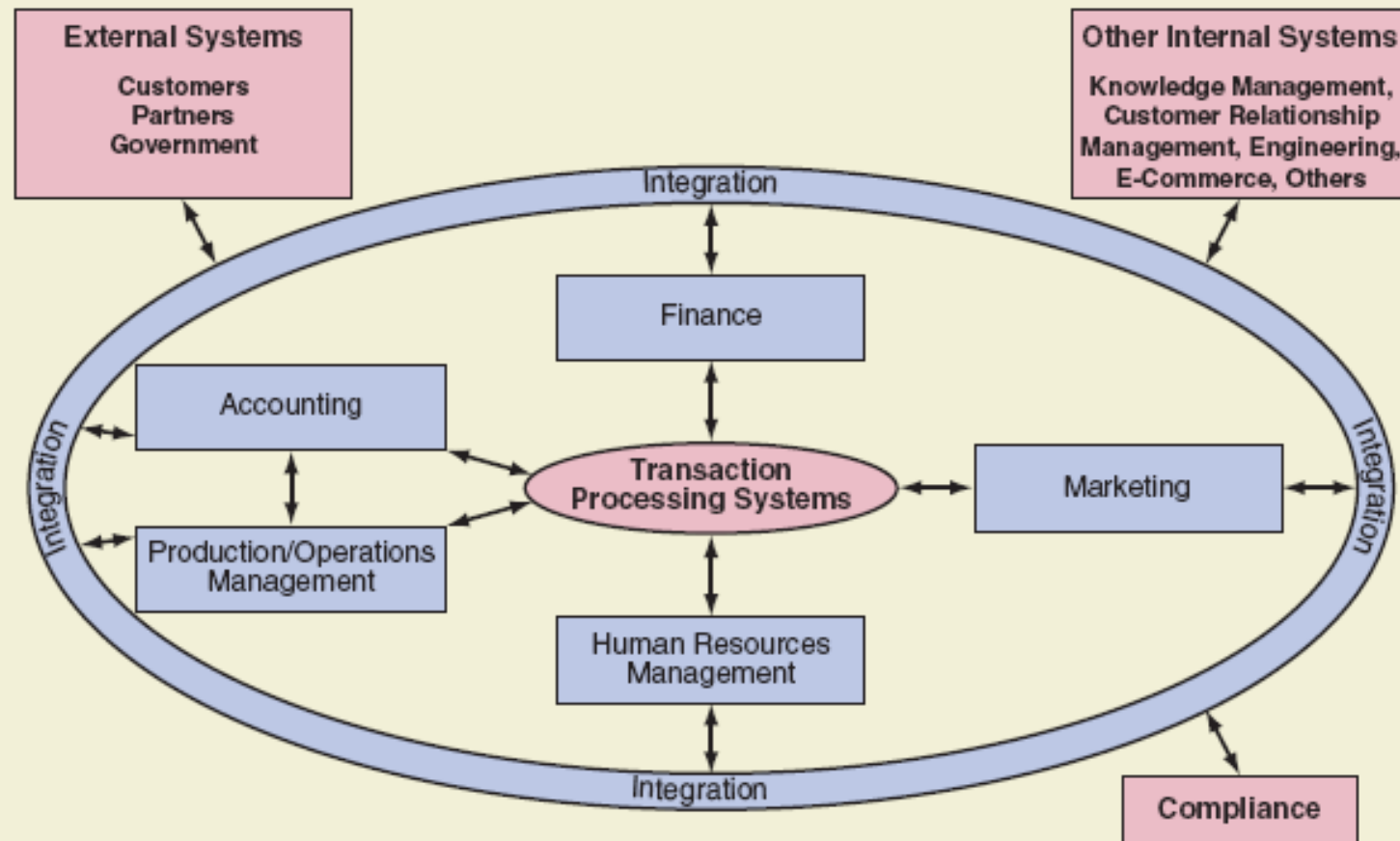


Figure 7.1 The functional areas, TPS, and integration connection. Note the flow of information from the TPS to the functional systems. Flow of information between and among functional systems is done via the integration component.

Sistemas de Apoyo a las Decisiones

- Introducción después de haber implantado los sistemas Transaccionales más relevantes.
- Apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración.
- Intensivos en cálculos y escasos en entradas y salidas de información.

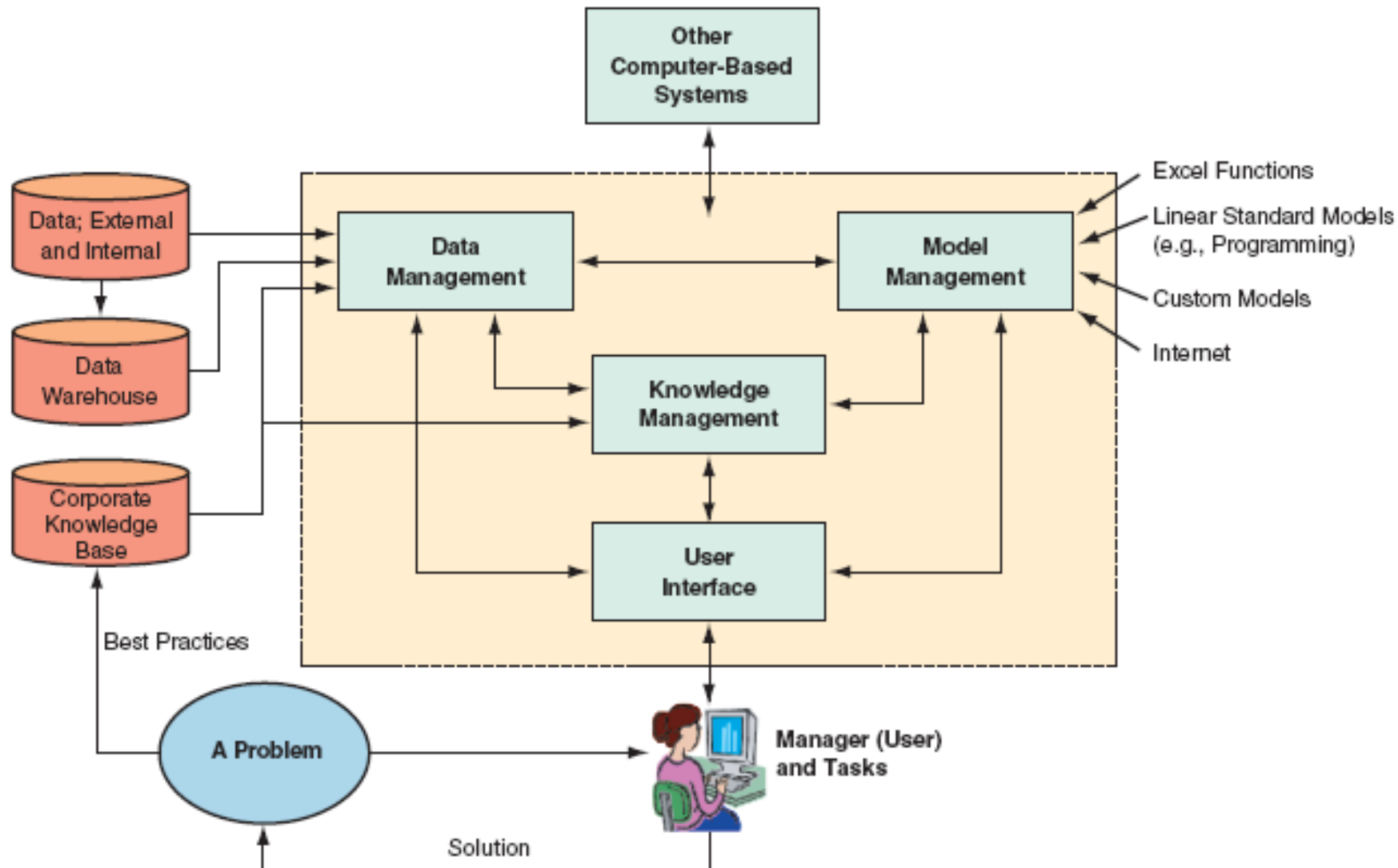


Sistemas de Apoyo a las Decisiones

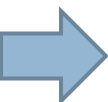
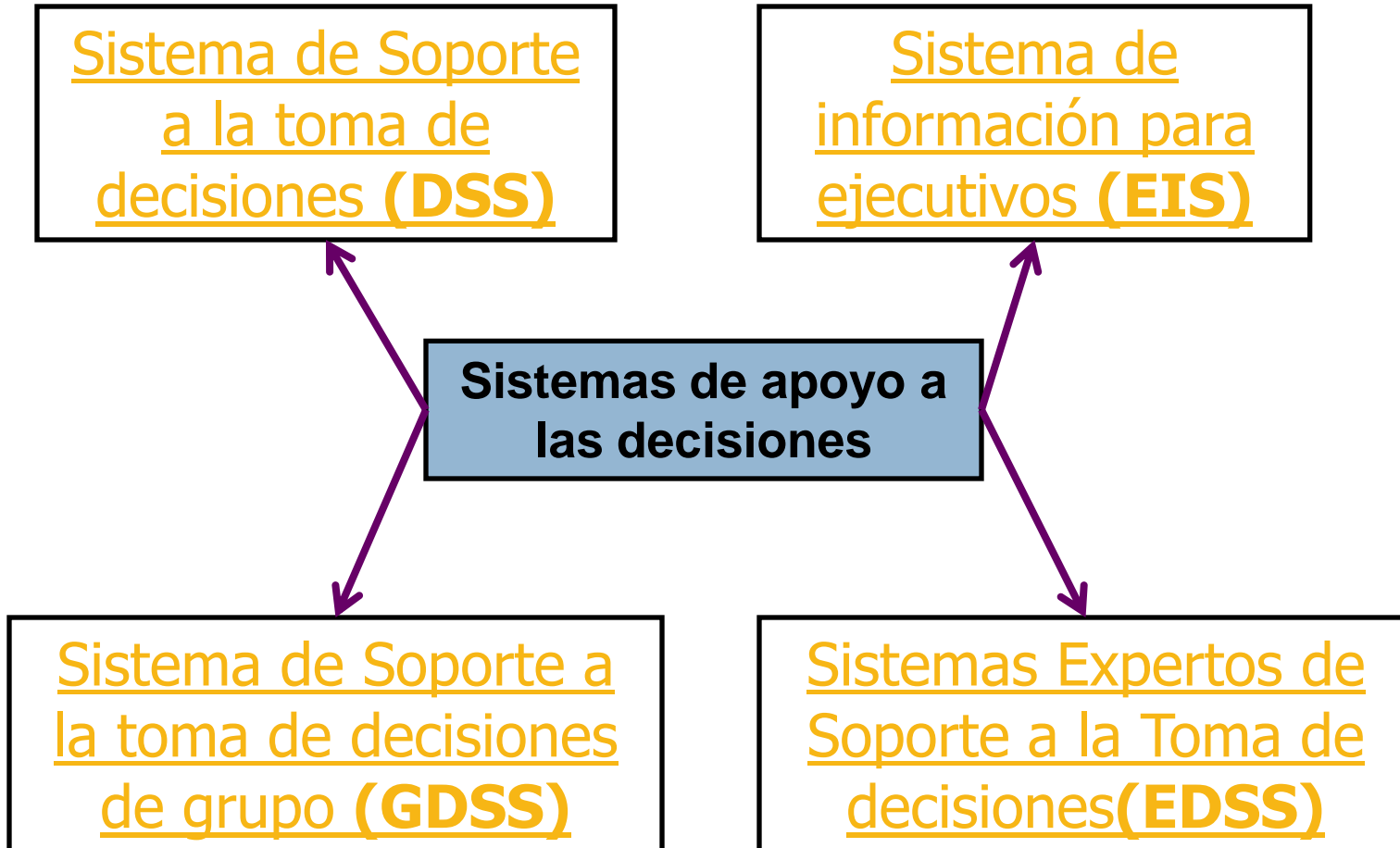
- Sistemas interactivos y amigables.
- Apoyan la toma de decisiones repetitivas y no repetitivas.
- Pueden ser desarrollados por el usuario final.



DSS Process

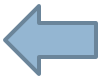


Sistemas de Apoyo a las Decisiones



DSS

Apoyan la toma de decisiones mediante la generación y evaluación sistemática de **diferentes alternativas o escenarios de decisión** utilizando **modelos** y herramientas computacionales.



EIS

Apoya el proceso de toma de decisiones de los altos ejecutivos presentando **información relevante** y usando **recursos visuales**.

Controlar mediante la visualización de parámetros medibles. (*Factores críticos del éxito*) www.idashboards.com

Real-time Dashboards: Turn Your Data Into Insight



Turn Your Data Into Insight

iDashboards is the award-winning software for business intelligence dashboards. Our solutions are deployed by companies worldwide to cultivate a culture of greater productivity, accountability and enhanced performance.

iDashboards delivers a robust solution that scales from 10 to 10,000 users. It comes with role-based permission, security framework and live connectivity to most data sources. It also provides e-mail based alerting capability.

We are proud to deliver exceptional value to our customers through quick implementation and reasonably-priced software. Our customers range from small organizations to Fortune 100 companies, as well as ISVs for OEM partners. We invite you to explore the many applications of iDashboards!

Live Dashboard Previews

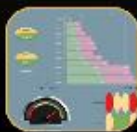
[» more live previews](#)



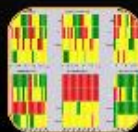
Finance



Sales



Marketing



Logistics



Supply Chain



Scorecard



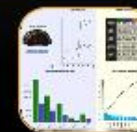
Call Center



Credit Union



Insurance



Healthcare

News & Press

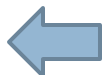
[» August 5, 2008 - One World. One Dream. One Dashboard](#)

Featured Success Story

[» Navy Federal Credit Union Manages KPIs](#)

Software Evaluation

[» 30-Day Free Trial](#)



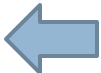
GDSS

Lograr la participación de un grupo de personas durante la toma de decisiones en ambientes de **anonimato y consenso**, facilitando la solución de **problemas no estructurados**.



EDSS

Permiten cargar **bases de conocimiento** que se integran por una serie de reglas de **sentido común**, obtenidas a través de la experiencia de un **especialista**.

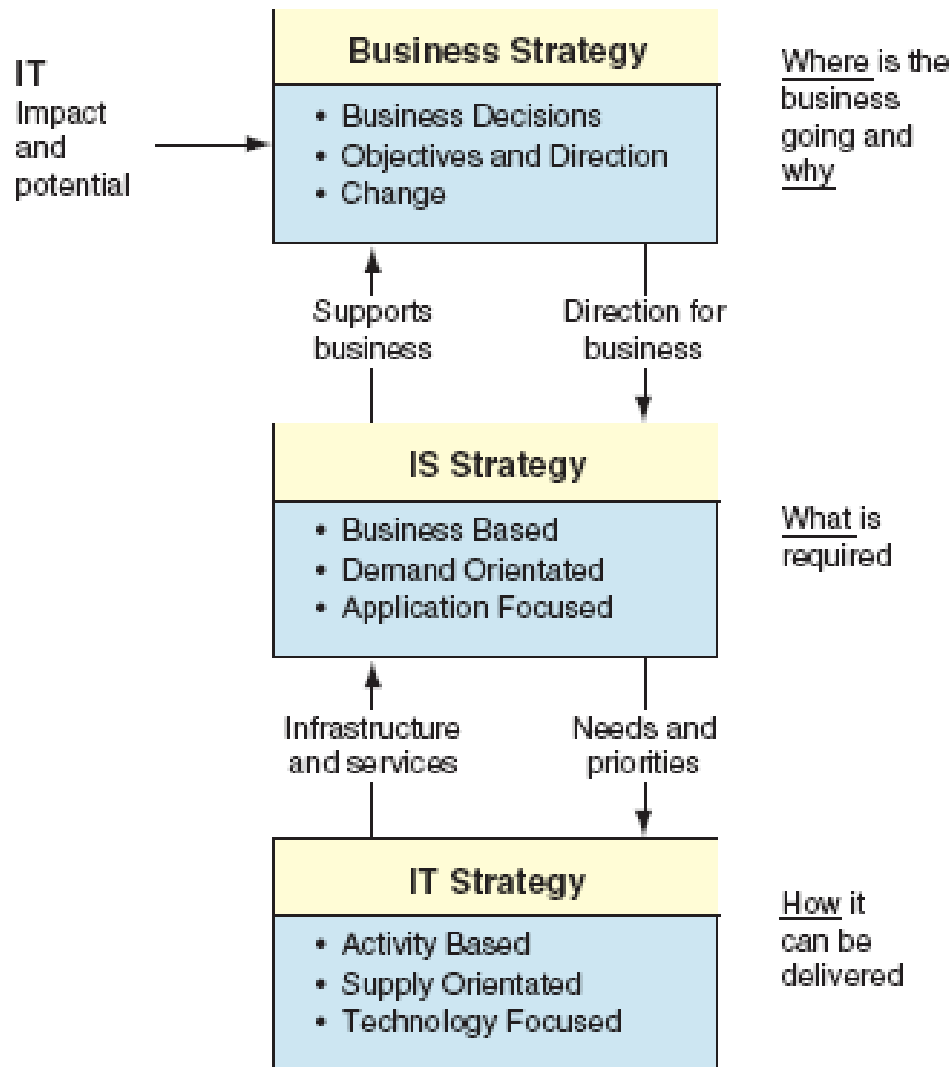


Sistemas Estratégicos

- Buscan lograr ventajas que los competidores no posean. (*Bases de competencia en cada UEN*)
- Uso de TI para apoyar la estrategia competitiva de la organización, a su plan para incrementar o mantener la ventaja competitiva o bien para reducir la ventaja de sus rivales.
(*Wiseman*)

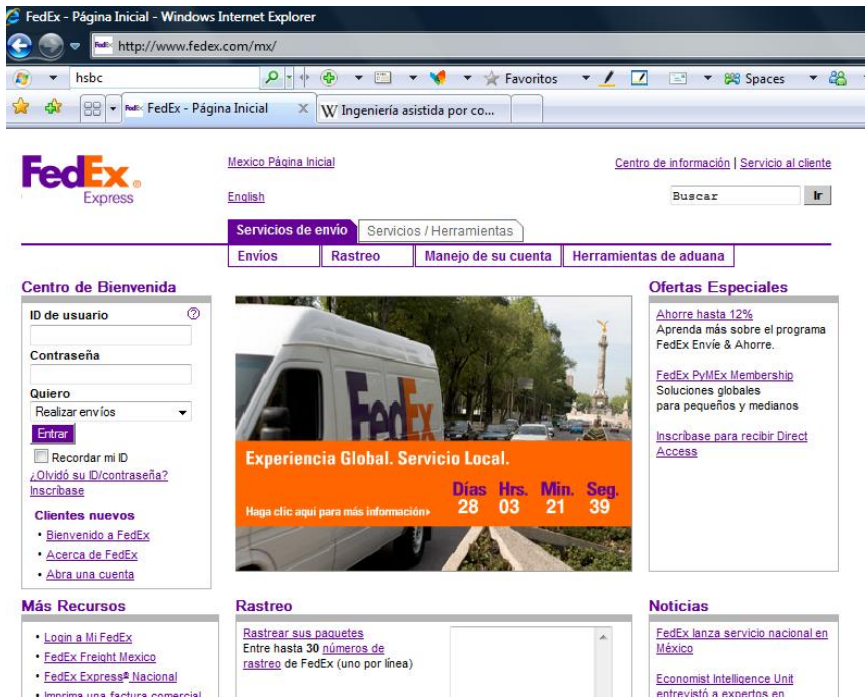
Strategic Information System

21



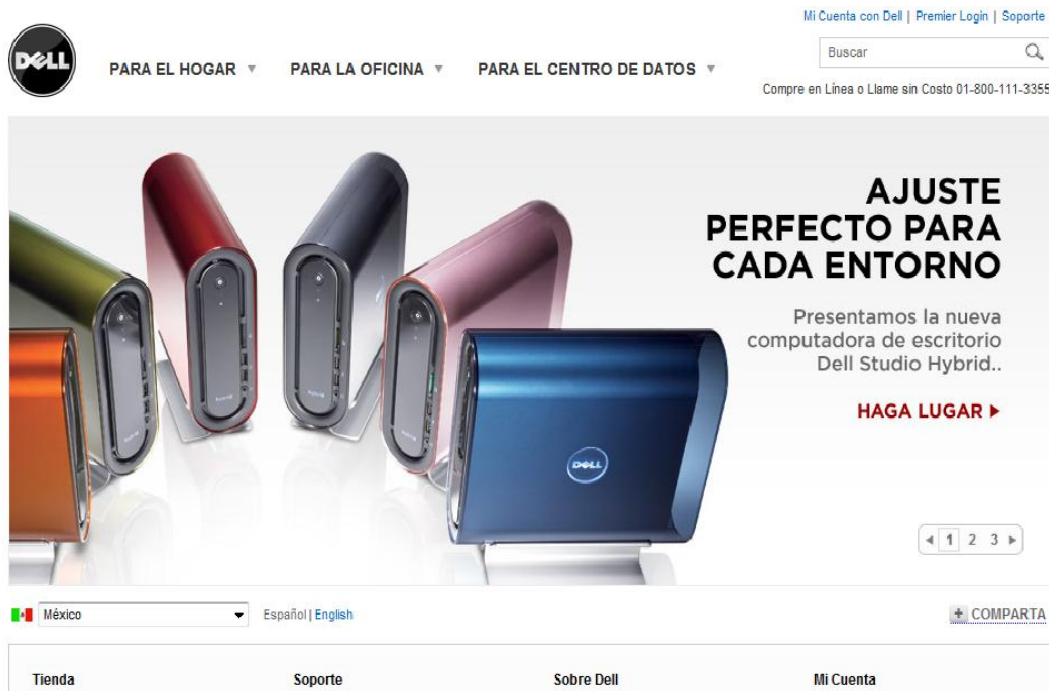
Visión Estratégica

Necesidad de entender de qué forma la tecnología de la información es utilizada para apoyar o dar forma a la estrategia competitiva de la empresa.



Ventaja Competitiva

Pertenencia por parte de una empresa de recursos valiosos que la habilitan o permiten el desarrollo de actividades de mejor manera y, normalmente, en menor costo que el competidor. www.dell.com



The screenshot shows the Dell website interface. At the top, there is a navigation bar with the Dell logo on the left and links for 'Mi Cuenta con Dell', 'Premier Login', and 'Soporte' on the right. Below the navigation bar, there are three main categories: 'PARA EL HOGAR', 'PARA LA OFICINA', and 'PARA EL CENTRO DE DATOS'. A search bar with the placeholder text 'Buscar' is located to the right of these categories. Below the search bar, there is a line of text: 'Compre en Línea o Llame sin Costo 01-800-111-3355'. The main content area features a large image of several Dell Studio Hybrid computers in various colors (green, red, black, pink, orange, and blue). To the right of the image, the text reads: 'AJUSTE PERFECTO PARA CADA ENTORNO'. Below this, it says: 'Presentamos la nueva computadora de escritorio Dell Studio Hybrid..'. A red button with the text 'HAGA LUGAR' and a right arrow is positioned below the text. At the bottom of the main content area, there is a small navigation bar with the numbers 1, 2, and 3. The footer of the website includes a language selector (México, Español | English), a 'COMPARTIR' button, and a navigation bar with links for 'Tienda', 'Soporte', 'Sobre Dell', and 'Mi Cuenta'.

MI CUENTA CON DELL | PREMIER LOGIN | SOPORTE

PARA EL HOGAR ▾ PARA LA OFICINA ▾ PARA EL CENTRO DE DATOS ▾

Buscar 🔍

Compre en Línea o Llame sin Costo 01-800-111-3355

AJUSTE PERFECTO PARA CADA ENTORNO

Presentamos la nueva computadora de escritorio Dell Studio Hybrid..

HAGA LUGAR ▶

1 2 3

México ▾ Español | English

COMPARTIR

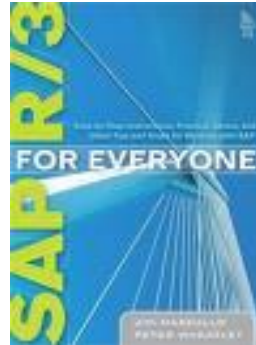
Tienda Soporte Sobre Dell Mi Cuenta

Sistemas Estratégicos: características

- Desarrollo *in house*
- Desarrollo basado en incrementos
- Creadores de barreras de entrada al negocio
- Los beneficios generados se convierten en estándares de la industria.
- Apoyan el proceso de innovación de productos y procesos dentro de la empresa.

Alternativas para obtener ventajas competitivas

- Reducir costos (sinergias, economías a escala, información)



- Incrementar barreras de entrada al mercado
- Crear altos costos de cambio



Alternativas para obtener ventajas competitivas

- Crear Alianzas



Alternativas para obtener ventajas competitivas

- Diferenciar/mejorar productos o servicios



- Enganchar a proveedores o compradores



Alternativas para obtener ventajas competitivas

- Crear nuevos productos o servicios (innovación)

The screenshot shows the DogToys.com website. At the top left is the logo "DOGtoys.COM" with a paw print. To the right is a search bar with a "GO!" button and a shopping cart icon labeled "SHOPPING CART". Below the search bar is a navigation menu with links: "HOME | ABOUT US | NEWSLETTER | CUSTOMER SERVICE | CONTACT US". A row of five green buttons with white text offers navigation: "Toys by Breed", "Toys by Brand", "Toys by Size", "Toys by Type", and "Dog Treats". On the left, a green starburst graphic contains the text "Featured Product". To its right, a small image of a dog named Brownie is shown with a birthday cake. Next to it, the text reads "It's Brownie's 12th Birthday!" followed by a promotional message: "To celebrate we are giving away a free toy with any purchase of \$35 or more! (extended until 9/5/08) Click here for more details." Below this is a brown banner with white text: "FREE SHIPPING ON ORDERS OVER \$100 SHIPPING WITHIN THE 48 CONTIGUOUS USA". The main content area is divided into two columns. The left column features a large image of a brown dog lying down, with a "10th Anniversary" badge (1997-2007) and a "Search for more fun items" prompt. The right column has a heading "Welcome to DogToys.com" followed by a paragraph: "Celebrating 11 Years! Since 1997, DogToys.com customers have been shopping for their pets. Our recommended toys are safer, healthier, and more fun for your dog. Thank you for allowing us to be your resource for the newest products and services to benefit you and your pets. We look forward to continuing to serve you!". Below this are three promotional sections: "Fall Holiday Plush" with a small image of a plush toy, "Made in the USA" with an image of a dog and an American flag, and a final section about "Dogs are as American as apple pie and baseball."

DOGtoys.COM™

SEARCH GO! SHOPPING CART

HOME | ABOUT US | NEWSLETTER | CUSTOMER SERVICE | CONTACT US

Toys by Breed Toys by Brand Toys by Size Toys by Type Dog Treats

Featured Product

It's Brownie's 12th Birthday!

To celebrate we are giving away a free toy with any purchase of \$35 or more! (extended until 9/5/08) [Click here for more details.](#)

FREE SHIPPING ON ORDERS OVER \$100 SHIPPING WITHIN THE 48 CONTIGUOUS USA

Welcome to DogToys.com

Celebrating 11 Years! Since 1997, DogToys.com customers have been shopping for their pets. Our recommended toys are safer, healthier, and more fun for your dog. Thank you for allowing us to be your resource for the newest products and services to benefit you and your pets. We look forward to continuing to serve you!

Fall Holiday Plush
Add a little 'spooky' fun with our great selection of halloween goodies.

Made in the USA
Dogs are as American as apple pie and baseball. The terrific toys found in this section are all USA made.

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Sistemas de administración de la relación con clientes:

Estrategia de negocios que busca mejorar la rentabilidad, los ingresos y la satisfacción del cliente.

CRM (*Customer Relationship Management*)

www.siebel.com

“... hoy en día, los clientes más poder que nunca: cada vez más, son ellos los que escriben las reglas....” Thomas Siebel

PRODUCTS AND SERVICES[Oracle Database](#)[Oracle Fusion Middleware](#)[Oracle Applications](#) ⚡**EVALUATE**[Siebel CRM Home](#)[Customer Successes](#)[Demos](#)[Internet Seminars](#)[Resource Library](#)**IMPLEMENT**[Consulting](#)[On Demand](#)**USE**[Training & Education](#)[Support](#)[Oracle Enterprise Manager](#)[Related Technologies](#)[Small and Medium Business](#)[Oracle Support](#)[Oracle On Demand](#)[Consulting](#)[Oracle University](#)[Financing](#)[Products A to Z](#)**Siebel Customer Relationship Management Applications****▲ WHY ORACLE**

Oracle's Siebel Customer Relationship Management (CRM) enables organizations to transform the customer experience. With solutions tailored to more than 20 industries, Siebel CRM delivers:

- Comprehensive CRM capabilities
- Tailored industry solutions
- Role-based customer intelligence and pre-built integration

▲ ORACLE IS #1 IN CRM APPLICATIONS



- Successfully implemented with more than 4.6 million users worldwide
- Rated as the leader in 11 Forrester Wave Reports
- Rated as a leader in 5 Gartner Magic Quadrants (Source: Gartner Magic Quadrants, 2006-2007)

▲ DISCOVER HOW SIEBEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CAN HELP YOU

- [Sales](#)
- [Marketing](#)
- [Service and Contact Center](#)
- [Self-Service and eBilling](#)
- [Siebel CRM On Demand](#)
- [Customer Data Integration](#)
- [Quote & Order Capture](#)
- [Call Center Infrastructure](#)
- [Partner Relationship Management](#)
- [BI Applications](#)
- [CRM Technology](#)

▲ ONLY ORACLE OFFERS SIGNIFICANT BENEFITS

Leverage	Gain	Accomplish
Comprehensive CRM	Strategic sales, service, call center, marketing, customer order management and customer mastering capabilities	<ul style="list-style-type: none">▪ Best practices for improving customer satisfaction and loyalty

Oracle 1-800-273-99 Have Oracle call you Global contacts[Expand All | Close](#)**Offers**

- Listen to Ed Abbo, Senior V President of CRM, explain h Siebel CRM 8 can enable C users to increase user productivity and decrease training costs.

News**Events****Brochures and Data Sheets****Demos****Podcasts****Videos****iSeminars**

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

Administración de la Relación con Clientes

- Se acorta el ciclo de venta
- Coordinación de servicio a clientes
- Retención de clientes
- Eficiencia en presupuestos de mercadotecnia

Es mas costoso atraer a la empresa un cliente nuevo que mantener un existente

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Sistemas integrales de administración
 - › MRP- *Material Requirement Planning*
 - › MRP II – *Manufacturing resource planning*
 - › ERP - *Enterprise resource planning*
<http://www.sap.com/mexico/index.epx>

R/3

Ventas y Distribución, Materiales, Producción, Calidad, Mantenimiento, Recursos Humanos, Finanzas, Contraloría, Activos fijos, Sistema de proyectos, Soluciones por sector....



MÉXICO

[Home](#) | [Sitios de países](#) | [Iniciar sesión](#) | [Registro como nuevo miembro](#) | [Contáctenos](#) | [Llámenos](#)

[Buscar](#)

SOLUCIONES SAP

Descubra los beneficios de negocio de las soluciones de SAP para...

- [Grandes empresas](#)
- [Pequeñas y medianas empresas](#)
- [Su industria](#)

SERVICIOS

Para SAP, proporcionar servicios y soporte durante todo el ciclo de vida de su solución es un procedimiento operativo estándar.

[> Conozca los servicios de SAP](#)

SAP ECOSYSTEM/PARTNERS

El ecosistema de SAP brinda valor comprobado a los clientes que trabajan juntos para innovar en forma conjunta y proveer las mejores soluciones.

[> Conozca más](#)

SOBRE SAP

Con más de 75,000 clientes, no es de extrañar que SAP sea el líder en software de gestión de negocio.

[> Conozca más sobre SAP](#)

**SAP TECHED 2008
LAS VEGAS, SEP 8-12
REGISTRESE HOY**

[> Participe del evento técnico del año](#)

**SOLUCIONES PARA
PEQUEÑAS EMPRESAS:
SAP BUSINESS ONE**

[> Conozca más de SAP Business One](#)



MÉXICO

[Home](#) | [Sitios de países](#) | [Iniciar sesión](#) | [Registro como nuevo miembro](#) | [Contáctenos](#) | [Llámenos](#)
Sección ☒ SAP.com

Buscar

Industrias

Soluciones >

Servicios >

Ecosystem & Partners >

Compañía v

Sala de Prensa

Eventos

Programa Cliente Referencia >

Comunidad SAP

Oportunidades de Empleo

Oficinas SAP >

Contáctenos

Glosario de Términos

OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS CON SAP

EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO Y TECNOLOGÍA PARA MAXIMIZAR LOS RESULTADOS DE NEGOCIOS

Fundada en 1972, SAP es el proveedor líder de **soluciones de negocio** para todo tipo de industria. **SAP, compañía** pilar en la industria de software empresarial, es además el tercer proveedor independiente de software del mundo. Emplea a más de 34,000 personas en más de 50 países. Nuestros profesionales están comprometidos en proveer soporte y servicios de alto nivel a nuestros clientes.

SAP ha utilizado su experiencia para desarrollar [SAP Business Suite](#), la familia de soluciones de **negocio** que cubre las necesidades de la economía actual. [SAP Business Suite](#) permite trabajar en **Sala de Prensa** empleados, clientes y socios de manera exitosa, en cualquier momento y lugar. [SAP Business Suite](#) es abierta y flexible, soporta bases de datos, aplicaciones, sistemas operativos y hardware de prácticamente cualquier proveedor.

Mediante la evolución permanente en tecnología, servicios y desarrollo de recursos, SAP ofrece una plataforma para el **crecimiento de negocios** que le permitirá acceder a información valiosa, mejorar la eficiencia de su cadena de abastecimiento y construir relaciones duraderas con los clientes. Para consolidar el posicionamiento de SAP como compañía líder en tecnología, se invierte en empresas emergentes que están desarrollando y avanzando sobre nuevas y desafiantes tecnologías. Del mismo modo, a través de SAP Research & Innovation, la compañía introduce nuevas ideas para futuras **soluciones de negocio**.

Con sede principal en Walldorf, Alemania, SAP cotiza en el mercado de valores, incluyendo la Bolsa de Frankfurt y la Bolsa de Nueva York, bajo las siglas "SAP".

SAP México y Centroamérica

SAP es el líder mundial en el suministro de soluciones de software de negocios*. En la actualidad, cuenta con más de 41,200 clientes, establecidos en más de 120 países diferentes, quienes llevan

> Su Centro de Información

HISTORIAS DE ÉXITO SAP



> Conozca qué dice de SAP la gente que mejor los conoce: nuestros clientes.

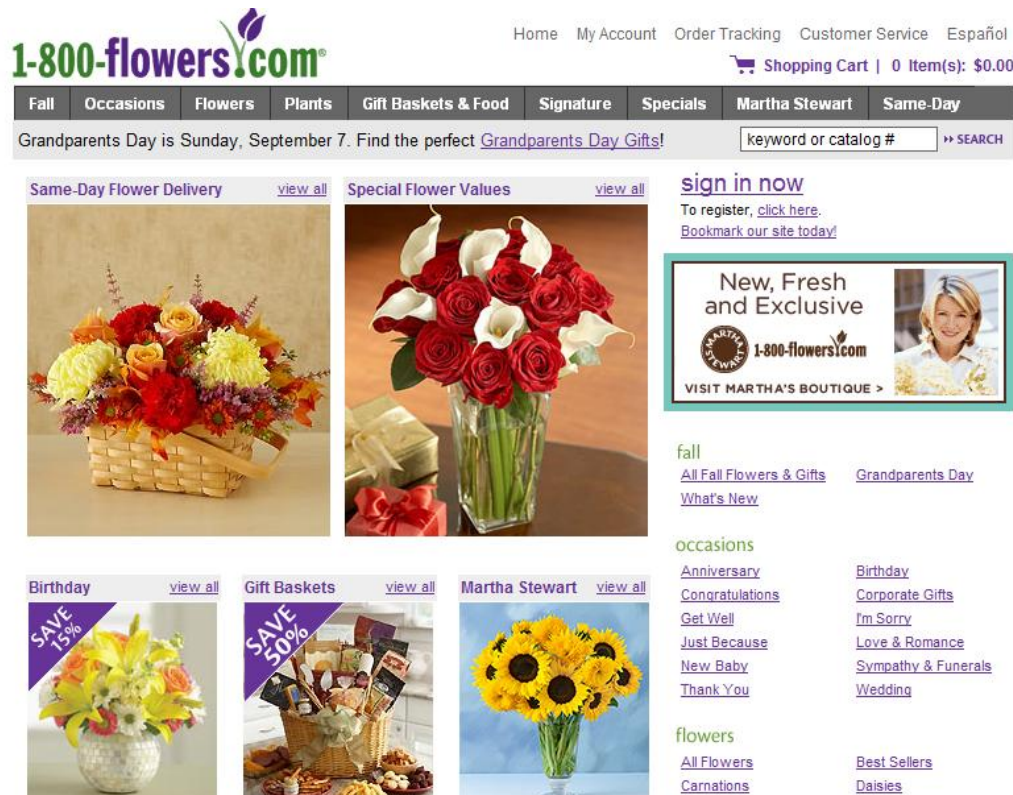
¡DEMOSTRACIONES ANIMADAS DE LAS SOLUCIONES PARA PYMES!

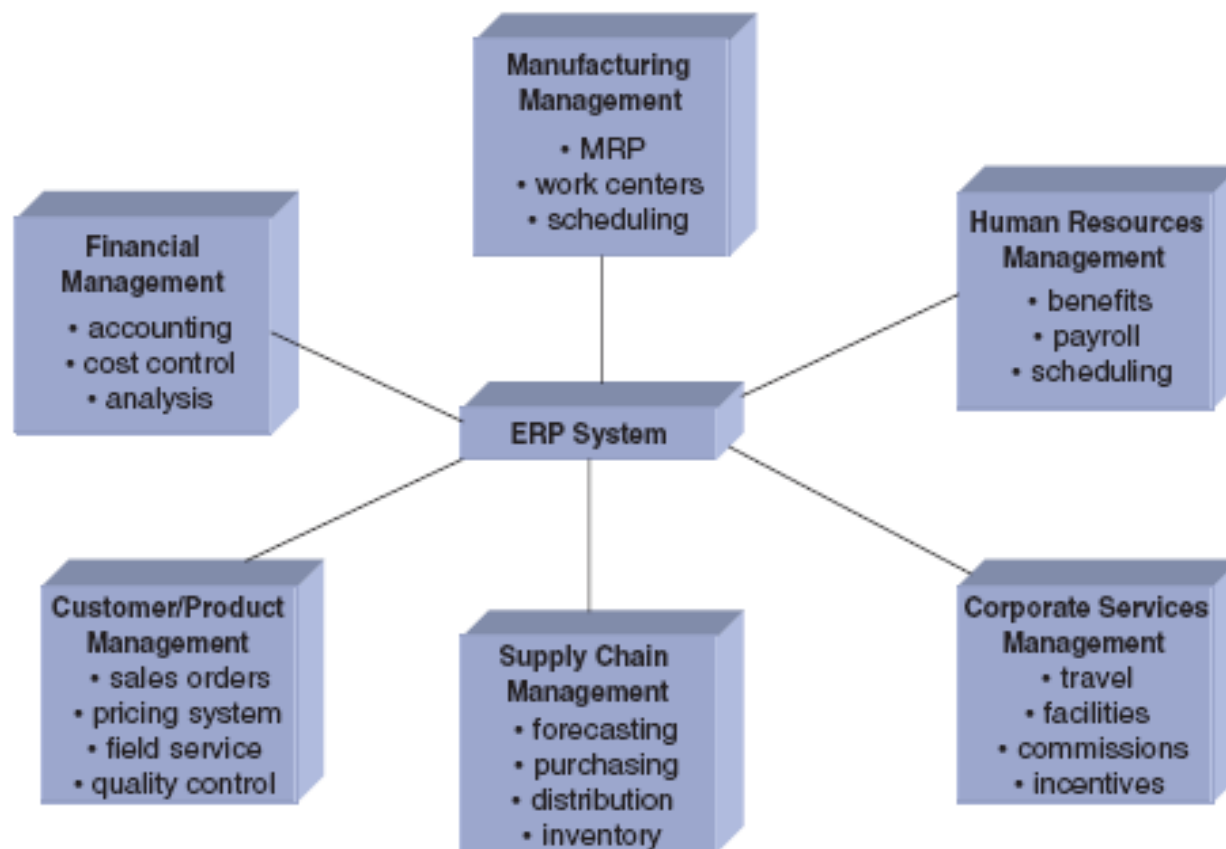
[Conózcalas haciendo click aquí](#)

VISITE Y SUSCRÍBASE AL

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Sistemas de administración de cadenas de Suministros: SCM (*Supply Chain Management*)





Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

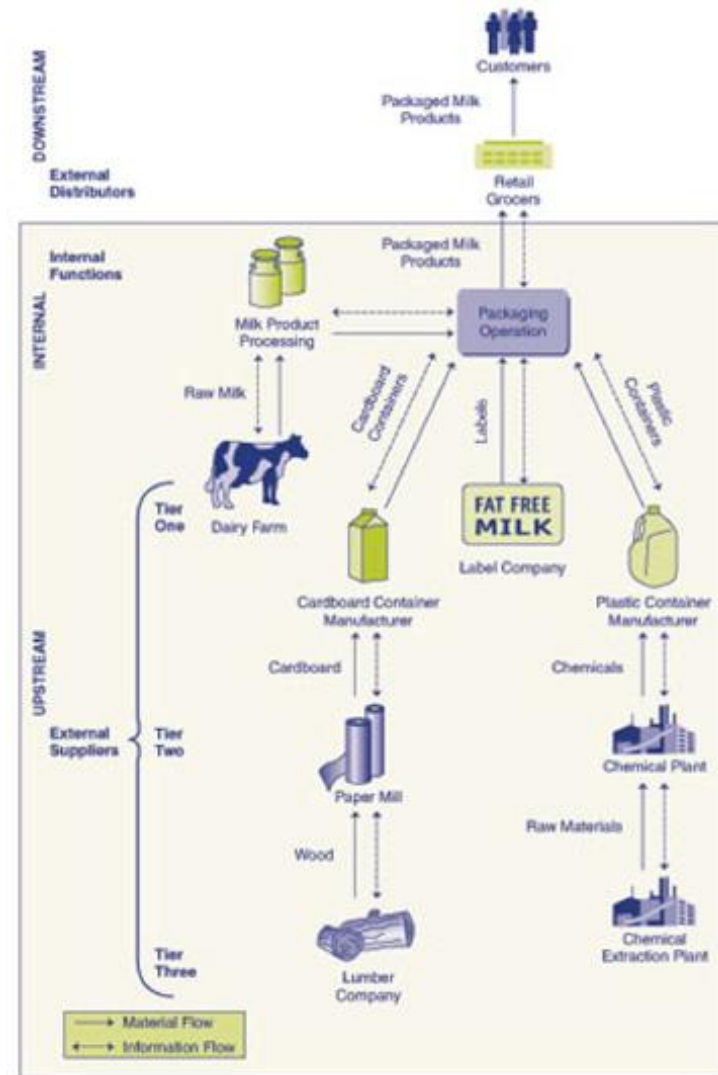
- SCM (*Supplay Chain Management*)

Software que da soporte a segmentos específicos de la cadena de suministros, tal como Manufactura, Control de Inventarios y transportación.



Cadena de Suministro

Flujo de materiales, información, dinero y servicios desde los proveedores de materia prima, a través de las fábricas y bodegas, hasta el usuario final.



Cadena de Suministro

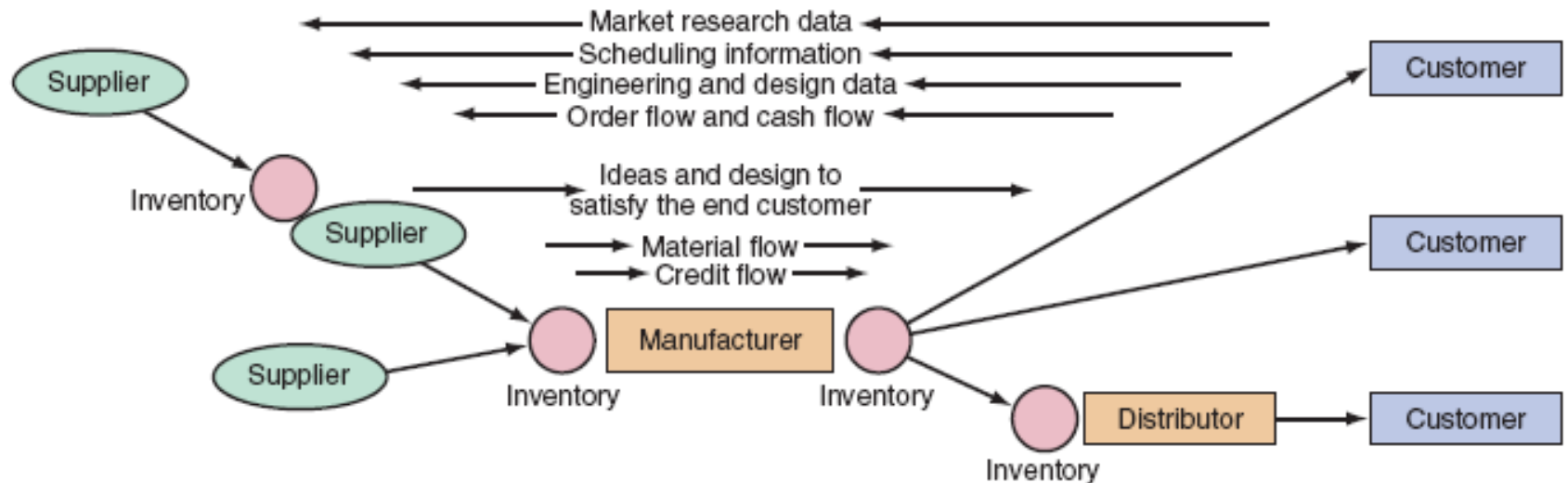


Figure 8.2 The supply chain. (Source: Heizer and Render, 2004.)

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Sistemas de Punto de Venta
- Nuevas Estrategias de Venta
- Tarjeta Electrónica para Clientes



Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Automatización de la fuerza de ventas
 - ✓ Mejor información
 - ✓ Fortalece las relaciones cliente-proveedor
 - ✓ Mayor margen de utilidad debido a la simplificación de procesos administrativos
 - ✓ Incremento en la eficiencia del proceso
 - ✓ Simplificación del proceso de levantar el pedido lo que permite enfocarse a otras actividades relevantes.



Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Comercio Electrónico (e-bussines)
- Transferecia electrónica de fondos (EFT)
- Intercambio electrónico de datos (EDI)



Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Productividad en Procesos de Manufactura
 - › CIM
 - › CAD/CAM
 - › CAE
- ✓ Acelerar el lanzamiento de nuevos productos
- ✓ Reducir niveles de desperdicio del proceso de fabricación
- ✓ Administrar adecuadamente inventarios
- ✓ Mejorar el proceso de control de calidad



Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Inventarios compartidos
- Facturación de nuevos servicios



Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

- Comunicación electrónica con el proveedor

The screenshot displays the Expedia website's main interface. At the top, the Expedia logo is on the left, and a navigation bar on the right includes links for 'Welcome - Already a member? Sign in', 'My Itineraries', 'My Account', 'Customer Support', and 'Feedback'. Below this is a search bar labeled 'Search Expedia' with a 'Go' button. A horizontal menu below the search bar lists various travel categories: Home, Flights, Hotels, Cars, Vacation Packages, Cruises, Activities, DEALS & OFFERS (highlighted in orange), Maps, Business Travel, and Rewards.

The main content area is divided into three vertical panels:

- Build Your Trip:** This panel features a yellow header with icons for a plane, hotel, car, and cruise. It includes a list of travel components (Flight, Hotel, Car, Cruise, Activities) with radio buttons. A 'Book together & save!' section lists combinations like 'Flight + Hotel' and 'Flight + Hotel + Car'. Below this is a 'Trip information' section with options for 'Roundtrip', 'One way', and 'Multiple destinations', a checkbox for 'My dates are flexible', and input fields for 'Leaving from', 'Going to', 'Departing', 'Time', 'Returning', and 'Time'. It also includes dropdowns for 'Adults (19-64)', 'Seniors (65+)', and 'Children (0-18)'. At the bottom, there are buttons for 'Search for flights' and 'Search for flights + hotels'.
- Save on Top Travel Deals:** This panel has a blue header. It features a large 'HOTEL SALE up to 50% off' promotion with a 'Book now' button. Below the sale is a 'Go Like Pro' section with an image of a football player and text about 'Exclusive NFL travel deals, videos & tips'. At the bottom, it lists several deals: 'Florida hotels from \$45; Air + 3 nts from \$307', 'Multi-airline sale: Fly roundtrip from \$125+', 'Boston Sale: Hotels from \$87; Air + 2 nts from \$223', 'Phoenix Sale: Hotels from \$76; Air + 3 nts from \$379', and 'Last-minute Cruise deals from just \$149'.
- Find Your Perfect Trip:** This panel has a blue header. It features a 'Explore by Destination' section with a world map. Below the map is a 'Location Info' section with a list of cities: Las Vegas, New York, Orlando, San Francisco, San Diego, Miami, Chicago, Hawaii, and Mexico. At the bottom, there are buttons for 'Find a map' and 'See all destinations'.

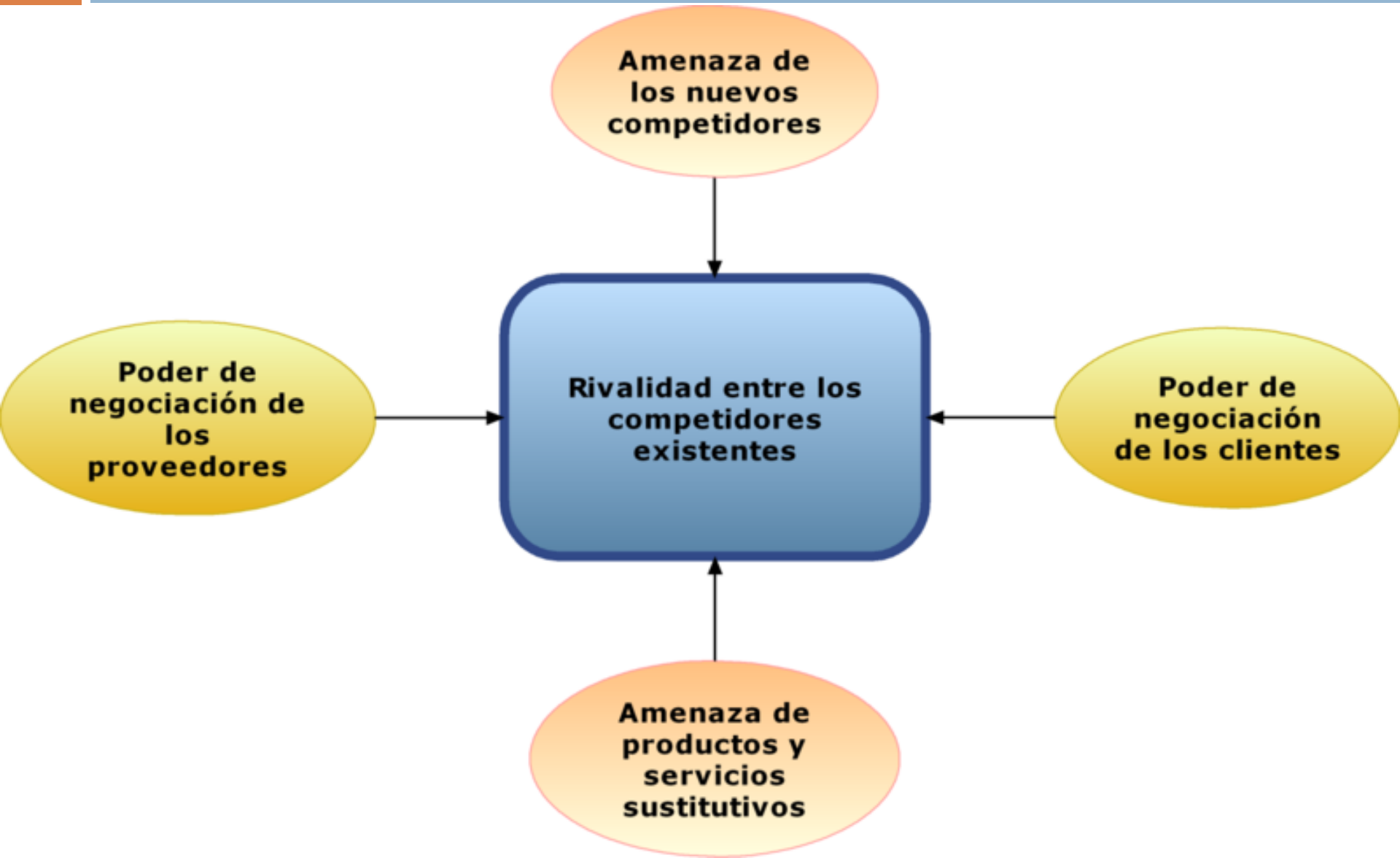
At the bottom right of the page, there is a promotional banner for 'Get up to \$100 off when you book on Expedia*' with a 'Learn more and apply' button and a small image of a credit card.

Sistemas Estratégicos: EJEMPLOS

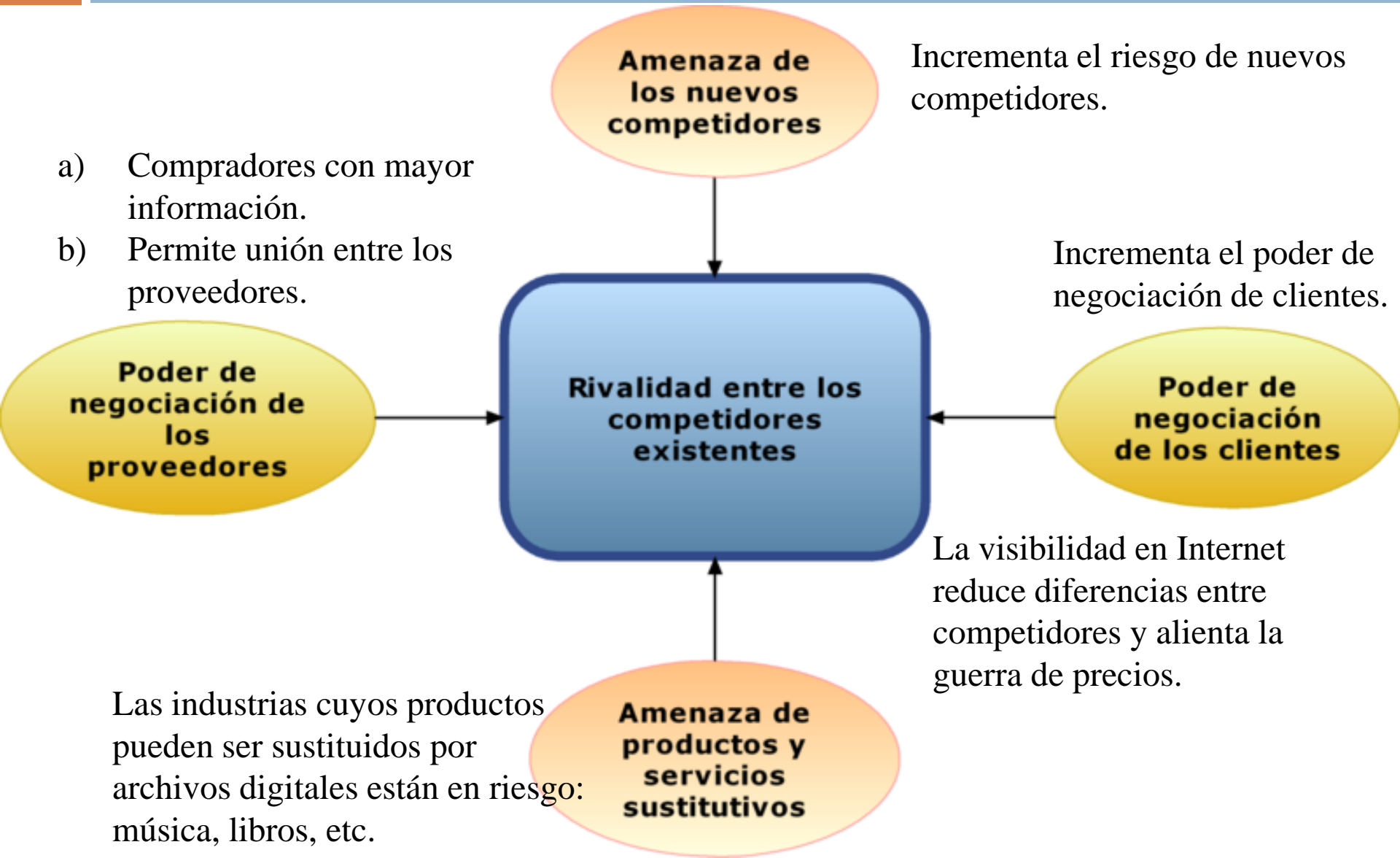
- Interfaces de voz como apoyo al proceso de ventas
- Servicios Bancarios y Financieros al Público



Modelo de Porter

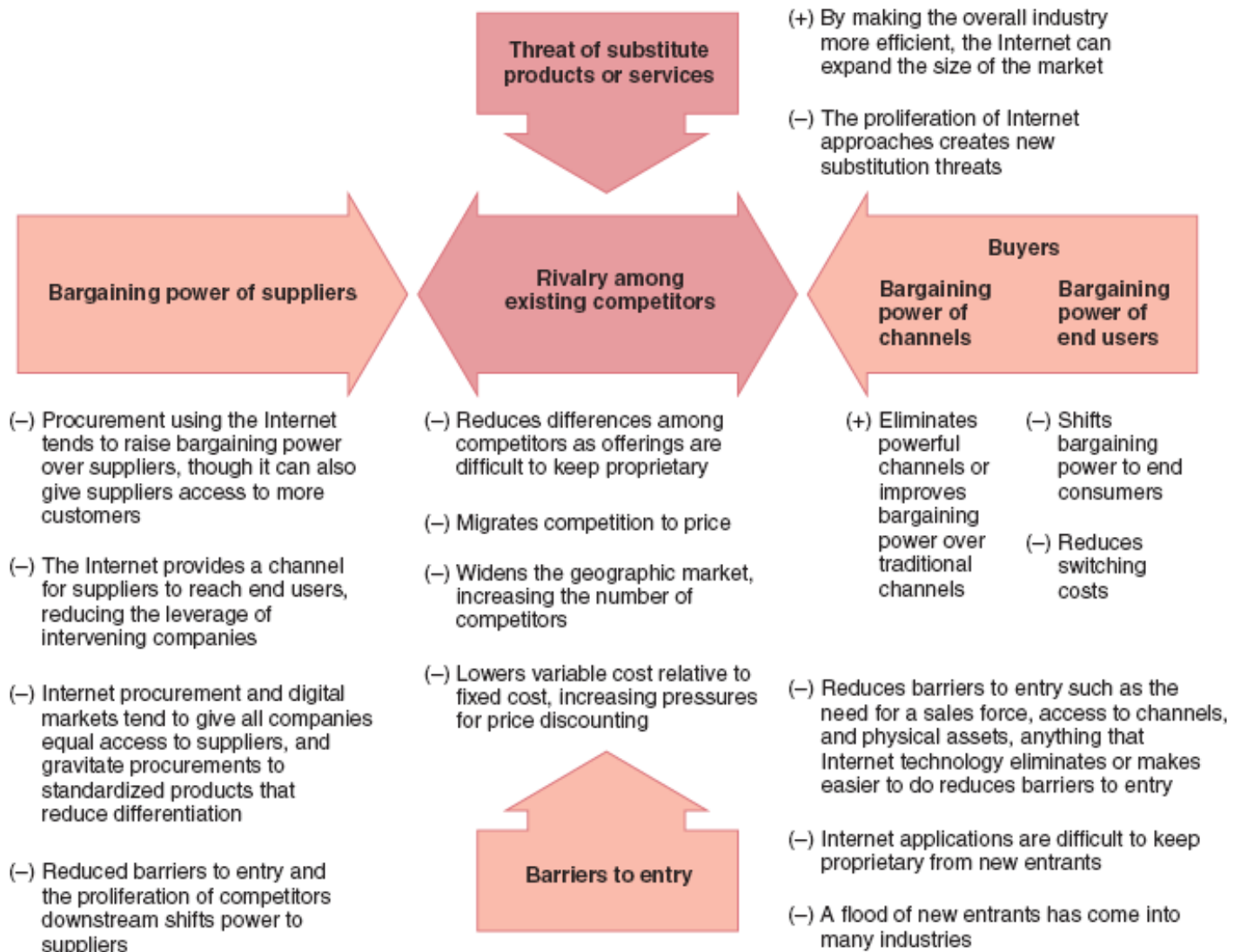


Impacto estratégico: INTERNET

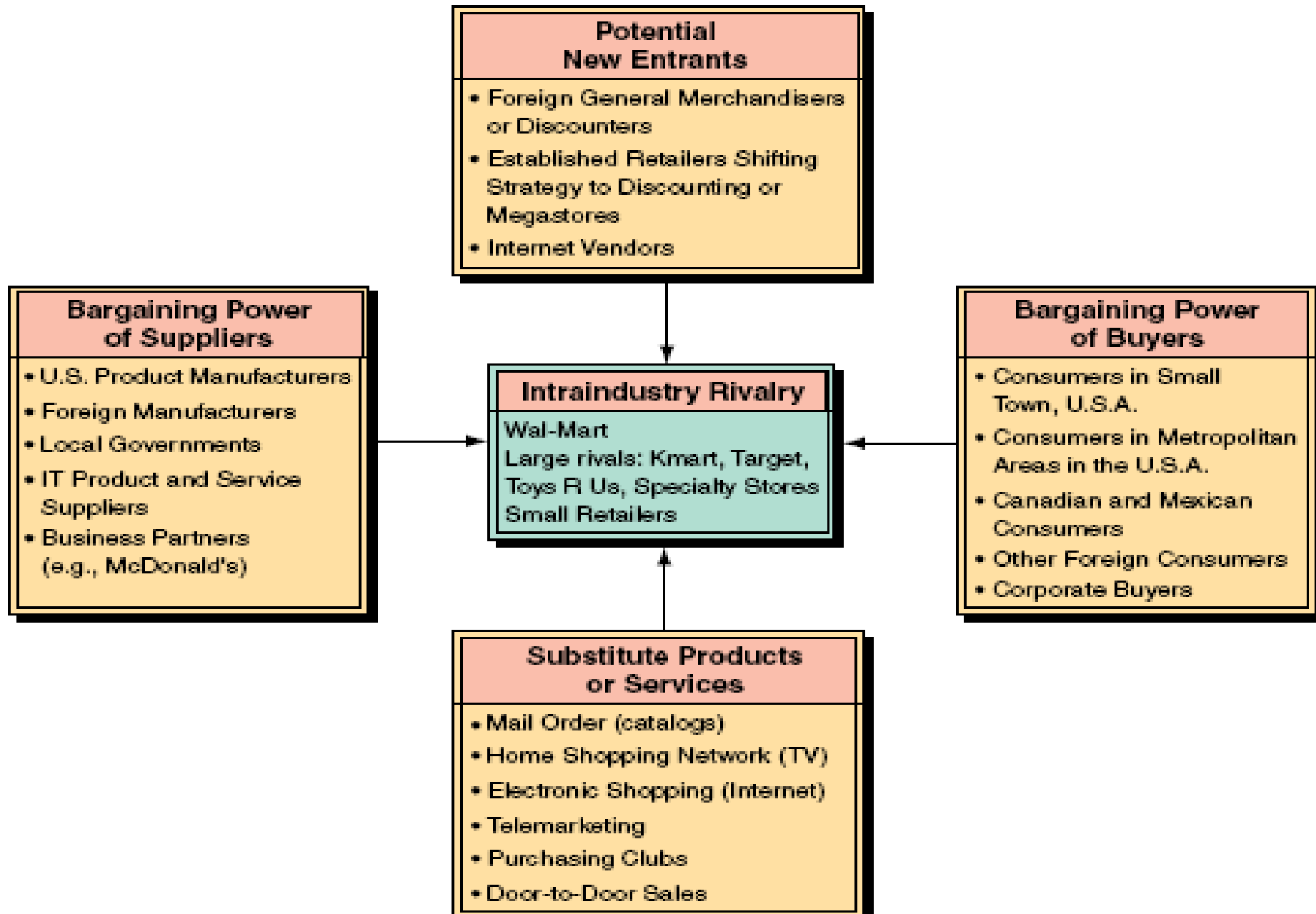


Porter's Competitive Forces Model

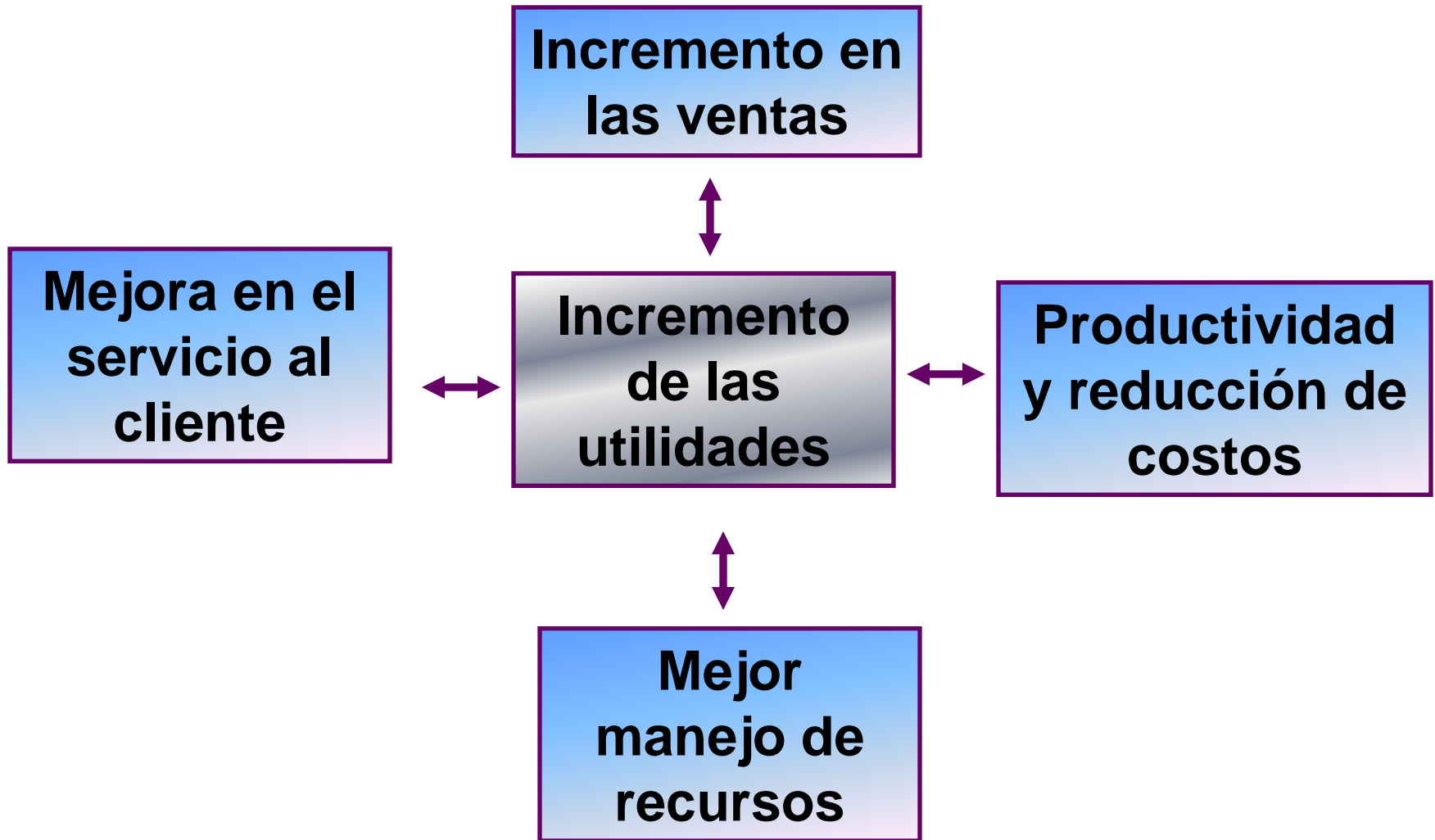
49



Modelo de Porter



Beneficios de los Sistemas Estratégicos



Portafolio de aplicaciones

STRATEGIC	HIGH POTENTIAL
Applications that <i>are critical to</i> sustaining future business strategy	Applications that <i>may be important</i> in achieving future success
Applications on which the organization <i>currently depends</i> for success	Applications that <i>are valuable but not critical to</i> success
KEY OPERATIONAL	SUPPORT

TENDENCIAS

- TI como parte de la estrategia corporativa
- TI transforma a la organización y cambia su estructura
- E-commerce, Oficinas virtuales.
- Multimedia y realidad virtual.
- Sistemas inteligentes y sistemas expertos.
- Outsourcing
- TI apoyando a la reingeniería de procesos



TENDENCIAS

- Aplicaciones móviles e inalámbricas son el principal componente de TI
- La computación en casa integra teléfono, televisión y otros servicios electrónicos.
- El uso de internet crece y cambia la manera como vivimos, trabajamos y aprendemos.
- Los portales corporativos conectan a las compañías con sus empleados, socios, clientes, etc.

TENDENCIAS

- Software de agentes inteligentes examinan bases de datos y redes para facilitar tareas que consumen tiempo para sus amos.
- Mas transacciones a través de organización se conducen electrónicamente (B2B Commerce)
- RFID Identificación por radio frecuencia cambia las cadenas de suministro y puntos de venta.
- Sistemas inteligentes harán grandes contribuciones en pro de la seguridad en los países.

Referencias

Cohen Karen, Daniel. Sistemas de Información para los negocios. Mc Graw Hill. 4ta. Edición.

Turban, Liedner, McLean. Information Technology for management. Transforming Organizations in the Digital Economy. Wiley. 6ta. Ed.

Hitt, Ireland, Hoskisson. Strategic management. Competitiveness and Globalization. Thomson South western. 6ta. Ed.