

Tema 1.3

Infraestructura IT

SW Corporativo

Curso 2018-19

Infraestructura de Tecnología de la Información (IT)

- La infraestructura de TI provee la base, o *plataforma*, sobre la que una empresa puede crear sus sistemas de información específicos.
- Cada organización debe diseñar y administrar con cuidado su infraestructura de IT, de modo que cuente con el conjunto de servicios tecnológicos que necesita para el trabajo que desea realizar con los sistemas de información.

Infraestructura de Tecnología de la Información (IT)

- El SW Corporativo Empresarial(*) es parte de esa infraestructura:
 - SCM –Supply Chain Management
 - CRM – Customer Relationship Management
 - KM(S) – Knowledge Management (System)
 - CMS – Content Management System
 - ERP – Enterprise Resources Planning
 - ECM- Enterprise Content System
 - ...y muchos más

(*) Netamente orientado al negocio/empresa

SCM- Supply-Chain Management

Sistemas de Gestión de la Cadena de Suministro

- Ayudan a administrar las relaciones con los proveedores, empresas de compras, distribuidores y compañías de logística.
- Permiten compartir información sobre pedidos, producción, niveles de inventario, y entrega de productos y servicios, de modo que puedan surtir, producir y entregar bienes y servicios con eficiencia.
- Estos sistemas aumentan la rentabilidad de las empresas al reducir los costes de provisión y fabricación de los productos, y al permitir a los gerentes tomar mejores decisiones en cuanto a la forma de organizar y programar el suministro, la producción y la distribución.
- Los SCM son un tipo de sistema interorganizacional, debido a que automatizan el flujo de información a través de los límites organizacionales: las empresas se enlazan de manera electrónica con el *lado* proveedor.

CRM- Customer Relationship Mgmt.

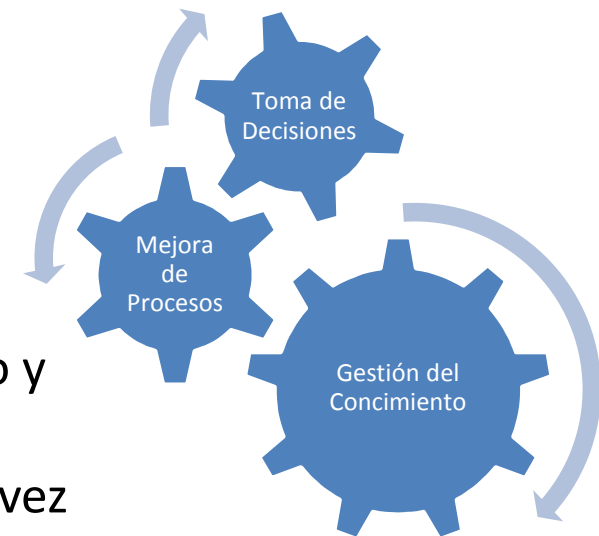
Sistemas de gestión de relaciones con el cliente

- Ayudan a administrar las relaciones con sus clientes.
- Proveen información para coordinar todos los procesos de negocios que tratan con los clientes en ventas, marketing y servicio para optimizar los ingresos, la satisfacción de los clientes y la retención/fidelización de éstos.
- Esta información ayuda a las empresas a identificar, atraer y retener los clientes más rentables; a proveer un mejor servicio a los consumidores existentes; y a incrementar las ventas.

KMS- Knowledge Mgmt. System

Sistema de Gestión del Conocimiento

- conocimiento en cuanto a cómo crear, producir y ofrecer productos y servicios.
- Este conocimiento empresarial es difícil de imitar, único y se puede aprovechar para obtener beneficios estratégicos a largo plazo.
- Los (KMS) permiten a las organizaciones administrar mejor los procesos para capturar y aplicar el conocimiento y la experiencia.
- Estos sistemas recolectan todo el conocimiento y experiencia relevantes en la empresa, para hacerlos disponibles en cualquier parte y cada vez que se requieran para mejorar los procesos de negocios y la toma de decisiones.
- También enlazan a la empresa con fuentes externas de conocimiento.



Gestión del Conocimiento

- Del mismo modo que existe un proceso para lograr **información** a partir de los **datos**, también existe un proceso por el que la información es transformada en **conocimiento** a partir de la experiencia.



Discusion

ERP- Enterprise Resources Planning

Sist. de Planificación de Recursos Empresariales

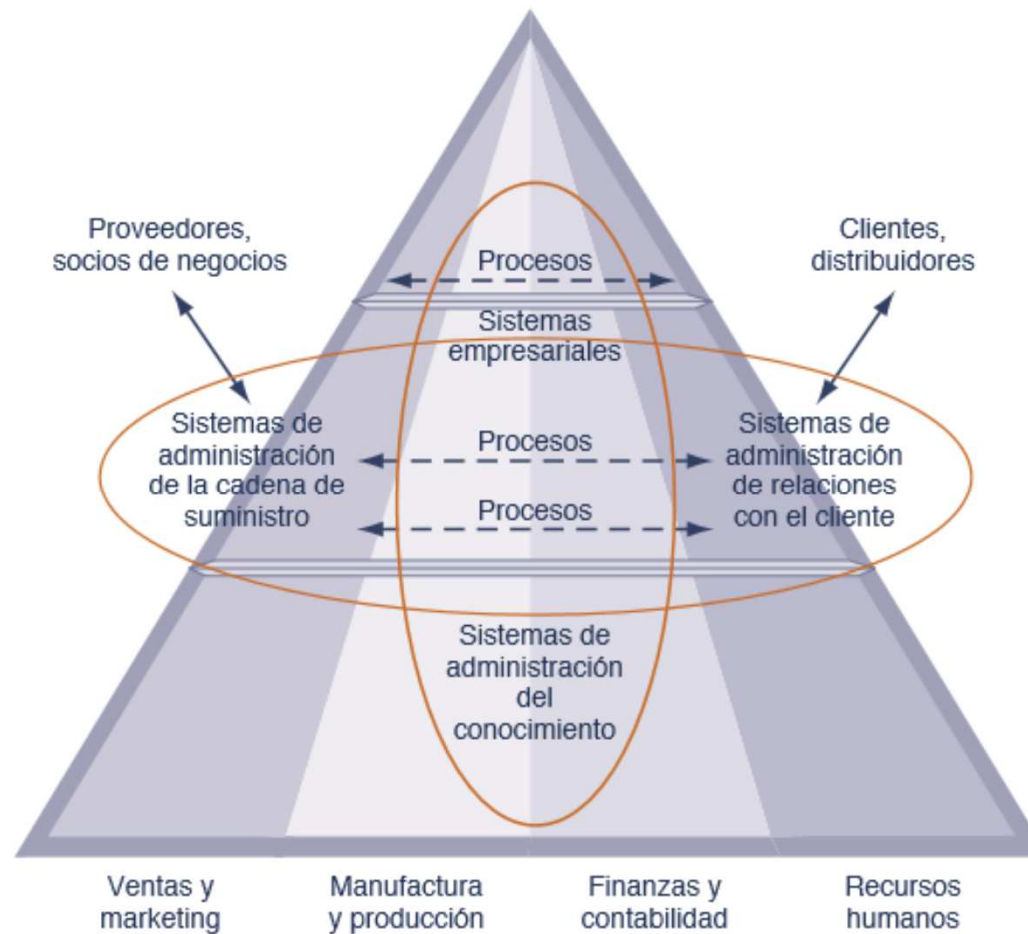
- para integrar los procesos de negocios de manufacturación y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing, y recursos humanos en un solo sistema de software.
- La información que antes se fragmentaba en muchos sistemas distintos ahora se guarda en un solo almacén de datos, en donde se puede utilizar a través de un interfaz común por muchas partes distintas de la empresa.

ERP- Enterprise Resources Planning

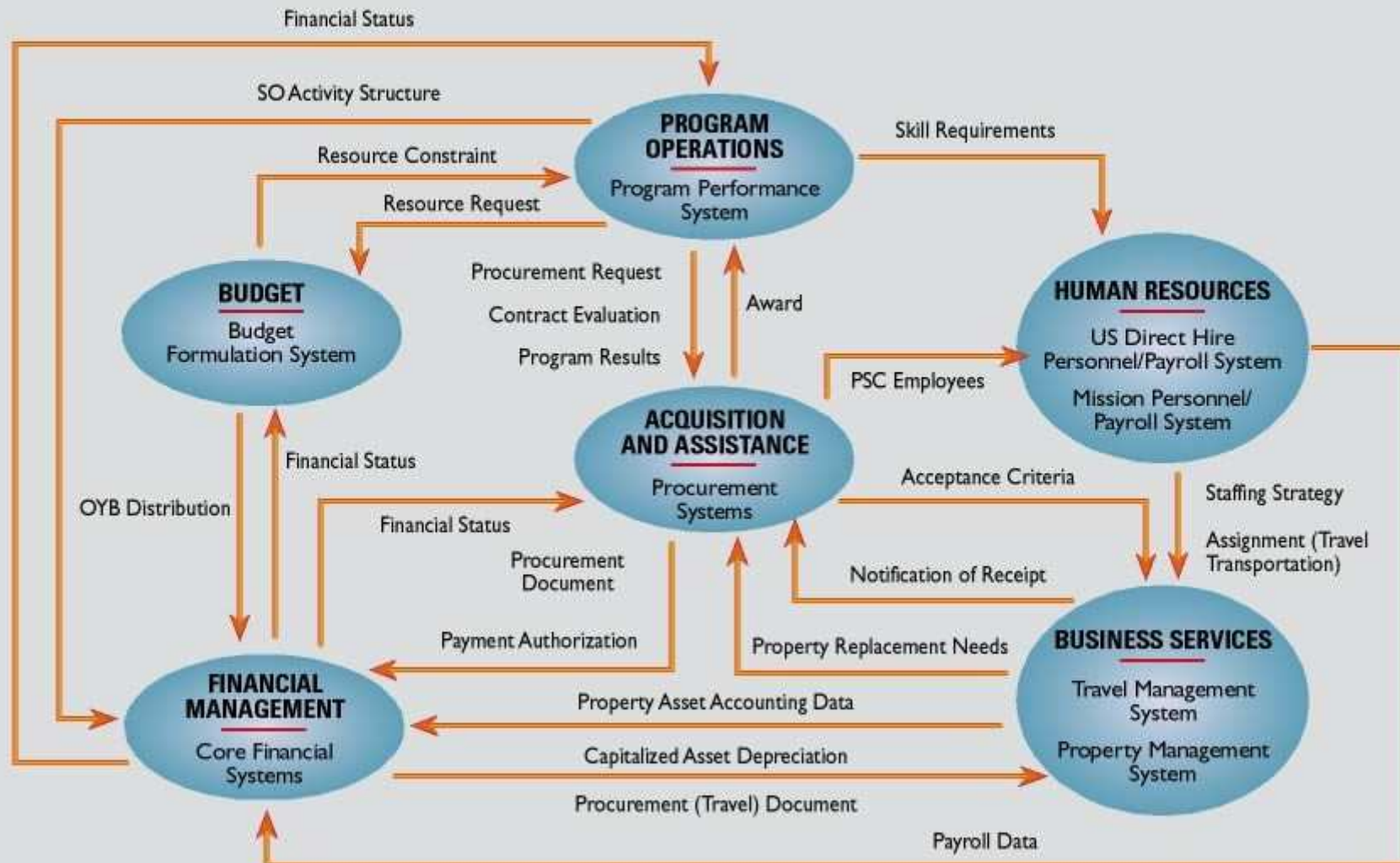
Sist. de Planificación de Recursos Empresariales

- cuando un cliente coloca un pedido, los datos del mismo fluyen de manera automática a otras partes de la empresa que se ven afectadas por esta información. La transacción del pedido avisa al almacén para que recoja los productos ordenados y programe su envío; el cual reporta a la fábrica para que reabastezca lo que se haya agotado. El departamento de contabilidad recibe una notificación para enviar al cliente una factura. Los representantes de servicio al cliente rastrean el progreso del pedido durante cada paso para avisarles sobre el estado de sus pedidos. Los gerentes pueden usar la información a nivel empresarial para tomar decisiones más precisas y oportunas en cuanto a las operaciones diarias y la planificación a largo plazo.

Arquitectura básica del SW Corporativo



IFMS LOGICAL BUSINESS ARCHITECTURE



ECM - Enterprise Content Management

- used to create, store, distribute, discover, archive and manage unstructured content (such as scanned documents, email, reports, medical images and office documents), and ultimately analyze usage to enable organizations to deliver relevant content to users where and when they need it.

Source: Gartner

e-XXX

- E-Commerce
- E-Business
- E-Government

Mapa de Sistemas

Discusión

Business Architecture –Arquitectura Empresarial

