**Sistema de información:** conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaborar y distribuyen la información necesaria para las operaciones de esta. **TPS (Transactional Process System) – Sistemas transaccionales:** información rutinaria, operaciones poco complejas. **MIS (Management Information System) – Sistema de Información Gerencial:** resume y presenta las operaciones básicas de una empresa, resume y recopila los datos de los TPS. **DSS (Decission Support System) – Sistemas de soporte de la toma de decisiones EIS (Ejecutive Information System) – Sistemas de información para ejecutivos:** analizan el rendimiento de la empresa con datos reales, compara y fija direcciones estratégicas. **MRP (Material Resource Planning) – Planificador de necesidades materiales MRP2:** incluyen la gestión de la planta y la distribución de los productos fabricados. **ERP (Enterprise Resource Planning) – Gestión integrada de los recursos de la empresa ERP2:** pasa del cliente/servidor a Internet. **SCM (Supply Chain Management) – Sistemas de los proveedores y distribuidores:** cliente/servidor. Tres tipos: derivados de las ERP, soluciones específicas y concretas. **CRM (Customer Relationship Management) BPM (Bussiness Process Management) – Modelado de procesos y ejecución EDI (Electronic Data Interchange) – Sistemas de intercambio electrónico CRM (Customer Relationship Management):** operacional, analítico y colaborativo. Estándar o específico. Costes: 50% servicios de implantación, 35% software y 15% hardware. **OLAP (On-line Analytical Processing):** emplean un modelo multidimensional. **KDD (Knowledge Discovery in Database) – Minería de datos SOA (Service Oriented Architecture):** permite crear aplicaciones más flexibles y adaptables. Iteración de 3-4 meses. Modeling-Composition-Testing-Monitoring. **BAM (Bussiness Activity Monitoring):** obtención de datos cuantitativos sobre las actividades de proceso. **ARIS (Architecture of Integrated Information System):** metodología y marco de trabajo para diseñar arquitecturas empresariales. **KPIs:** métricas financieras y no para ayudar a una empresa a definir y medir la eficiencia de procesos. Reglas SMART: Specific Mensurable Achievable Result-Oriented Time-bound. **BPA (Bussiness Process Analysis):** simulan procesos de negocio antes de mandarlos a los equipos TIC. **BPD (Bussiness Process Diagram) OASIS (Organization for the Advancement of Structured Information Standards):** se ha encargado de definir el estándar para BPEL. **BRMS (Bussiness Rules Management System) – Sistema de gestión de reglas de negocio BAM y SOA – SOAMonitoring CEP (Complex Event Processing)**