



Innovación con propósito de vida.

Innovación en los Sistemas de Información

Tema 5

Sistemas de Información estratégicos en los negocios

Introducción

Las iniciativas estratégicas le permiten a la organización:

- Operar eficientemente para que pueda buscar nuevas oportunidades.
- Utilizar la tecnología y los sistemas de información para distinguirse en su industria.

Estas iniciativas se basan en sistemas de información de alto nivel que brindan ventajas competitivas a las organizaciones, tales como:

- La administración de la cadena de suministro.
- La administración de la relación con los clientes.
- La planeación de recursos empresariales.

Administración de la Cadena de Suministro (SCM)

Consiste en una **red de organizaciones y procesos** para:

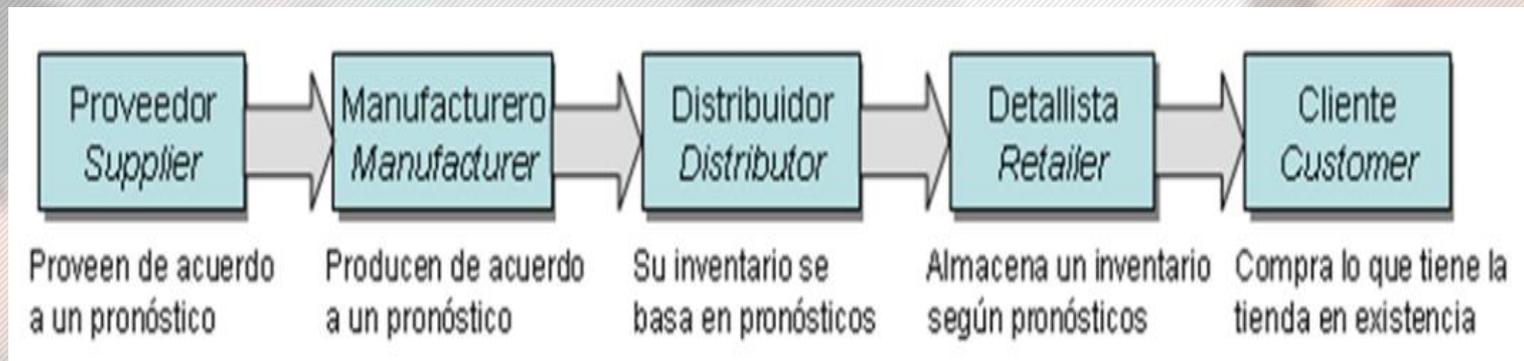
- Abastecer materiales.
- Transformar los materiales en productos intermedios y finales.
- Distribuir los productos a los clientes.

Efectos de la cadena de Suministro:

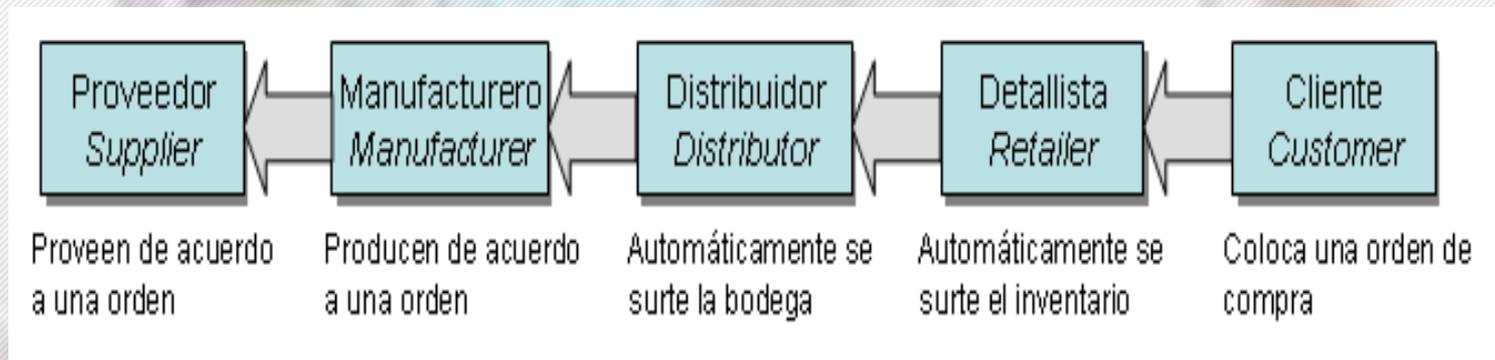
- **Justo a tiempo** (*Just in time*).
- Efecto de látigo (*Bullwhip*).

Modelos de la cadena de suministro

- Modelo ***Push-based***



- Modelo ***Pull-based***



Administración de la Relación con el Cliente (CRM)

El CRM es un enfoque que reconoce a los clientes como el núcleo del negocio y administra sus relaciones en cinco etapas:

1. Facilitar las compras de sus clientes.
2. Enfocarse hacia el cliente final y no al producto mismo.
3. Rediseñar los procesos que se relacionan con el contacto con el cliente, desde el punto de vista de su percepción.
4. Orientar al negocio hacia las utilidades.
5. Impulsar la lealtad del cliente hacia la rentabilidad para lograr el éxito de la empresa.

Planificación de Recursos Empresariales (ERP)

Mediante el ERP se pueden integrar todos los departamentos y funciones de la empresa en un sistema simple para su operación eficiente, basado en la información.

- Sus ventajas son:
 - **Integración de la información del cliente.**
 - **Integración de la Información de la empresa.**
 - **Estandarización de la producción.**
 - **Reducción del inventario.**
 - **Estandarización de los procesos de recursos humanos.**

Indicadores clave de desempeño de los SI

- **Eficiencia**
 - Rendimiento
 - Velocidad de la transacción
 - Disponibilidad del sistema
 - Información precisa
 - Tráfico en la Web
 - Tiempo de respuesta
- **Efectividad**
 - Usabilidad
 - Satisfacción del cliente
 - Tasas de conversión
 - Aspectos financieros

Conclusión

- Todas las organizaciones tienen muchas oportunidades para realizar con eficiencia sus operaciones y, para encontrar nuevas formas de hacer sus procesos, para beneficiar a sus clientes y para incrementar sus utilidades.
- Estas iniciativas no pueden llevarse a cabo sin la base que proveen los sistemas de información de alto nivel para:
 - La administración de la cadena de suministro.
 - La administración de los clientes.
 - La planeación de recursos empresariales.

Bibliografía

- González, M., & et al. (2012). *Tecnologías de información para los negocios*. (3ª ed.). México: Editorial: McGraw Hill.

Créditos

Desarrollo de contenido:
Lic. Dolores Lankenau

Coordinación académica de área:
Universidad Tecmilenio

Producción
Universidad TecVirtual



Innovación con propósito de vida.