



UADE



HACIENDO FOCO





IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

1

TOMA DE DECISIONES

LAUDON, Kenneth C.
y LAUDON, Jane P.

Sistemas de información gerencial.

Capítulo 12: Mejora en la toma de decisiones. 12a ed. Pearson Educación de México,

SA de CV, 2014,

640 p.

ISBN 9786073209496.

ISBN e-book: 9786073209502

ABSTRACT

abstract

Este capítulo explica cómo son las tomas de decisiones en las organizaciones, en sus distintas instancias y niveles. También describe el concepto de inteligencia de negocio. Asimismo detalla cómo los sistemas de información contribuyen a tomar mejores decisiones generando una ventaja competitiva para las organizaciones.



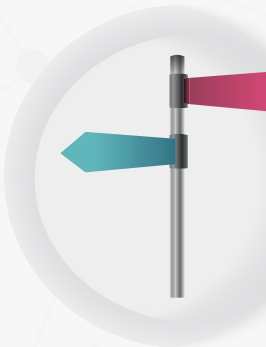
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

Conceptos centrales



- Proceso de toma de decisiones.
- Niveles de toma de decisión estratégico, gerencial y operativo.
- Inteligencia de negocios.
- Sistemas de información para la toma de decisiones.

Preguntas guía¹



- ¿Cómo es el proceso de toma de decisiones en las organizaciones?
- ¿Cuáles son los niveles donde se toman decisiones en las organizaciones?
- ¿Cuáles son las decisiones que se toman en cada nivel de la organización?
- ¿Qué es la inteligencia de negocio (*BI – Business Intelligence*)?
- ¿Qué es el análisis de negocios (*BA – Business Analysis*)?



IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

2

BIG DATA

DAVENPORT, Thomas.

*Big Data at Work: Dispelling the Myths,
Uncovering the Opportunities* –
Thomas Davenport. Hardcover.

Capítulo 1: Why is Big Data important for
you and your organization?

Harvard Business Review Press - 2014
(25/2/14) 240 p.

ISBN: 9781422168165

ABSTRACT

abstract

Este capítulo introduce el concepto de *Big Data* y sus distintas definiciones. Presenta también, las industrias que ya están usando *Big Data* y los desafíos que presenta esta tecnología en las organizaciones. Además expone el aporte de valor que tiene esta tecnología para la toma de decisiones organizacionales.



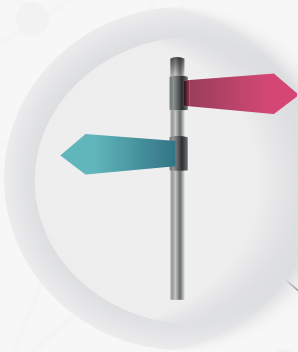
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

Conceptos centrales



- *Big Data*.
- Cambio de las organizaciones para sacar beneficios de *Big Data*.
- Información interna y externa de las organizaciones.
- Aporte de valor de *Big Data* a los sistemas de toma de información.

Preguntas guía¹



- ¿Qué es *Big Data*?
- ¿Qué industrias ya están utilizando *Big Data* y para qué?
- ¿Cuál fue la evolución de la tecnología informática para los sistemas de toma de decisiones desde el año 1970 a la actualidad?
- ¿Qué tipo de perfil de personal se requiere para poder sacar provecho de *Big Data*? ¿Qué es un "data scientist"?
- ¿Cuál es la importancia de la información externa en la toma de decisiones?



IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

3

OUTSOURCING Y SERVICIOS

LAUDON, Kenneth C.
y LAUDON, Jane P.
Sistemas de información gerencial.
Capítulo 5: Infraestructura de TI
y tecnologías emergentes. 12a ed.
Pearson Educación de México,
SA de CV, 2014,
640 p.
ISBN 9786073209496.
ISBN e-book: 9786073209502

ABSTRACT

abstract

En este apartado se explica los conceptos de *Outsourcing* y Acuerdo de Nivel de Servicio (*SLA* o *Service Level Agreement*). Además describe el significado de servicios basados en la nube.



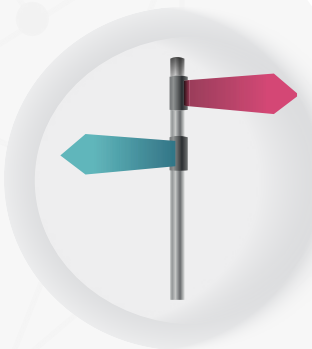
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE BUSINESS INTELLIGENCE Y CRM

Conceptos centrales



- *Outsourcing* y acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Preguntas guía¹



- ¿Qué es el *Outsourcing de Software*?
- ¿Qué son los servicios basados en la nube?
- ¿Qué son los acuerdos de nivel de servicio? ¿Qué función cumplen los mismos?