



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
INGENIERÍA EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Segunda Evaluación – II Término
02/febrero/2012

Nombre: _____



Examen: _____
Lecciones: _____
CEs/CLs: _____
Proyecto: _____

TEMA NO. 1 (15 PUNTOS)

Complete:

- a) Tres productos recomendados para software de ERP son: _____,
_____ y _____.
- b) El _____ es una categoría especial de DSS que usa la tecnología de visualización de datos para analizar y desplegar los datos de planeación y toma de decisiones en forma de mapas digitalizados.
- c) El _____ es una tecnología clave para el comercio electrónico porque permite el intercambio entre computadoras, de diferentes organizaciones, de documentos de transacciones estandarizados.

TEMA NO. 2 (20 PUNTOS)

Cierta ONG (Organización No Gubernamental) tiene los siguientes procesos (los cuales se detallan sin ningún orden en particular):

- Captación de nuevos recursos
- Compras
- Contabilidad
- Recursos humanos
- Identificación de beneficiarios
- Planificación de actividades
- Distribución de materiales, donaciones, regalos
- Actualización de apadrinados
- Bodegas
- Elaboración y aprobación del plan de trabajo
- Atención médica
- Sistemas
- Entrega de medicinas
- Planificación de consultas
- Entrega de vitaminas

- a) (8 PUNTOS) Clasifique estos procesos como actividades primarias o secundarias, elaborando una tabla.
- b) (12 PUNTOS) Elabore la CADENA DE VALOR de esta ONG, basándose en la clasificación realizada en el numeral anterior.

TEMA NO. 3 (35 PUNTOS)

- a) ¿En qué incide la cantidad de bits para el cifrado en SSL?
- b) ¿Por qué las empresas utilizarían Data Mining en sus sistemas de información?
- c) ¿Cómo aporta la elaboración de un CRM a la cadena de valor de la empresa?
- d) Explique el significado del término “churning”.
- e) ¿En qué se diferencia un ERP de un CRM?
- f) Realice una representación gráfica con las actividades involucradas en la implantación de un ERP en la empresa.
- g) Realice una representación gráfica con algunos de los estándares disponibles para el intercambio electrónico de datos.

TEMA NO. 4 (30 PUNTOS)

CASO DE ESTUDIO: UN PORTAL DEL CONOCIMIENTO SE CONVIERTE EN ARMA COMPETITIVA

Deacons es un bufete de abogados con 150 años de existencia, que cuenta con oficinas en China, Tailandia, Vietnam, Indonesia, Singapur, Taiwán y Australia. Proporciona abogados de habla fluida en el idioma del país anfitrión, quienes también tienen contactos y experiencia locales. Su oficina en China cuenta con 180 abogados locales y se encontró recientemente con una creciente competencia de bufetes ingleses así como de otras empresas en el mismo país. Phillip Scorgie, director de información, concluyó que una manera de ser más competitivos sería instalar un sistema de información que ayudara a la compañía a preservar y compartir su conocimiento.

Deacons modeló su sistema a la manera de portales como Yahoo! en los que se indexan millones de documentos y motores de búsqueda potentes ayudan a localizar lo que desean. La compañía acudió a Microsoft y Oracle para desarrollar el software y adquirió hardware de Sun y Compaq.

Obtener la cooperación de los abogados era el reto más difícil. Deacons quería cargar más de dos millones de documentos solo para empezar, a los que se agregaría muchos más en adelante. La empresa contrató un equipo especial de administración del conocimiento compuesto por seis abogados que no ejercían para poder indexar cada documento existente en sus sistemas de cómputo y organizar los documentos en carpetas en las que fuera más fácil localizarlos y tener acceso a ellos. Se determinó la información requerida con más frecuencia y se afinaron los motores de búsqueda para que la localizaran con más facilidad.

El portal de conocimiento de Deacons se vinculó a otros sistemas de Deacons para que, por ejemplo, alguien pudiera obtener información de recursos humanos sobre otros miembros del personal interno, organigramas e inicio de planes. También estaba conectado a las finanzas empresariales e información sobre la administración de los casos. Esto permitía que los abogados recientemente contratados se capacitaran con más rapidez. Casi no se requería de mucho esfuerzo pues todo estaba disponible. El sistema está personalizado para el puesto de cada usuario en la organización y cuando los individuos cambian de trabajo, el tipo de información a que pueden acceder cambia automáticamente.

La compañía también puso el sistema dentro de una extranet gratuita para que los clientes accedieran a los documentos, emitieran nuevas instrucciones y verificaran el estado de los casos, todo en línea. Aunque en principio, Deacons solo puso su extranet a disposición de sus clientes más grandes. Al agregar incluso más valor al conocimiento de la compañía para sus empleados y clientes, el portal de Deacons ha mejorado la empresa en el Mercado.

Tomado de: Sistemas de Información Gerencial, Laudon & Laudon

Según la información que se ha proporcionado:

- a) (3 PUNTOS) ¿Cómo cambió este sistema la manera de Deacons para dirigir negocios?
- b) (7 PUNTOS) Elabore el modelo de fuerzas competitivas de Porter para Deacons.
- c) (6 PUNTOS) Esquematice en una red de computadoras cómo se realizaría la interconectividad.
- d) (10 PUNTOS) Utilizando los conceptos sobre los diferentes tipos de sistemas analizados en clase, explique cuál es el tipo de sistema elegido y argumente su respuesta.
- e) (4 PUNTOS) Identifique los potenciales problemas que se vislumbran en el futuro para el modelo de negocios de Deacons.