



DATOS IDENTIFICATIVOS

Sistemas de soporte ao negocio electrónico

| | | | | |
|-----------------------|--|--------------|------------|--------------------|
| Materia | Sistemas de soporte ao negocio electrónico | | | |
| Código | O04G390V01502 | | | |
| Titulación | Grao en Consultoría e Xestión da Información | | | |
| Descritores | Creditos ECTS 6 | Sinale OB | Curso 3 | Cuadrimestre 1c |
| Lingua de impartición | Castelán | | | |
| Departamento | Informática | | | |
| Coordinador/a | Barreiro Alonso, Enrique | | | |
| Profesorado | Barreiro Alonso, Enrique Barros Justo, José Luis | | | |
| Correo-e | enrique@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | Preséntanse os principais sistemas informáticos que dan soporte ao negocio electrónico: ERP, CRM, Business Intelligence, comercio electrónico... | | | |

Competencias de titulación

| | |
|--------|--|
| Código | |
| A2 | 1.1 As organizacións empresariais e o seu ámbito, así como os sistemas de información que estas requiren e a interconexión que existe entre estes ámbitos. |
| A3 | 1.2 Os conceptos, principios e técnicas de xestión que existen nos aspectos claves da planificación, a xestión e o liderado e a súa aplicación nas empresas. (QAA) |
| A13 | 2.3 Propoñer, analizar, validar e manter solucións informáticas no contexto dunha organización empresarial. |
| A14 | 2.4 Configurar modelos e sistemas capaces de reunir, almacenar, transmitir, procesar e recuperar información dixital de maneira fiable e eficiente, que permita valorar a situación actual e a evolución futura da empresa. |
| A15 | 2.5 Habilidade para utilizar un amplo rango de sistemas, fontes de información y ferramentas de comunicación ou de colaboración electrónicas. (QAA) |
| A16 | 2.6 Integrar coñecementos e habilidades para elaborar un traballo académico ou profesional no ámbito dos sistemas de información da empresa, promovendo o traballo en ámbitos próximos á realidade. |
| A19 | 3.2 Competencias cognitivas de pensamento crítico, análise e síntese, incluíndo a habilidade para relacionar e ordenar datos, ideas e teorías nun argumento ben estruturado especialmente nos aspectos organizativos e concernentes á xestión da información e as súas tecnoloxías, coa finalidade de xogar un papel relevante na mellora da calidade da organización. (QAA) |
| A21 | 4.1 Comunicar dunha maneira clara, sistemática e concisa nun amplo rango de temáticas diferentes e ante distintas audiencias, empregando habilidades de comunicación tanto orais como escritas. (QAA) |
| A22 | 4.2 Interaccionar e negociar eficientemente e imparcialmente con individuos e grupos en varios contextos, incluíndo o servizo ao cliente, contacto con provedores e traballo en equipo. (QAA) |
| A25 | 4.5 Ler e comunicarse en inglés/francés como lingua estranxeira. |
| A27 | 5.1 Capacidade para adaptarse a situacións novas e a novos coñecementos traballando autonomamente e con espírito de superación. |
| A28 | 5.2 Coñecementos do seu contexto profesional e ético, dos requirimentos e mecanismos para continuar co desenvolvemento profesional e a aprendizaxe ao longo da vida. (QAA) |
| B1 | 6.1 Habilidades directivas incluíndo xestión do tempo, solución de problemas, toma de decisións, e responsabilidade persoal, iniciativa e liderado. (QAA) |
| B4 | 6.4 Motivación pola calidade e a mellora continua. |

Competencias de materia

| Resultados previstos na materia | Resultados de Formación e Aprendizaxe |
|--|---------------------------------------|
| Posuir e comprender coñecementos acerca de as organizacións empresariais e o seu ámbito, así como os sistemas de información que estas requiren e a interconexión que existe entre estes ámbitos. | A2 |
| Posuir e comprender coñecementos acerca dos conceptos, principios e técnicas de xestión que existen nos aspectos claves da planificación, a xestión e o liderado e a súa aplicación nas empresas. | A3 |
| Propoñer, analizar, validar e manter solucións informáticas no contexto dunha organización empresarial. | A13 |
| Configurar modelos e sistemas capaces de reunir, almacenar, transmitir, procesar e recuperar información dixital de maneira fiable e eficiente, que permita valorar a situación actual e a evolución futura da empresa. | A14 |
| Habilidade para utilizar un amplo rango de sistemas, fontes de información y ferramentas de comunicación ou de colaboración electrónicas. (QAA) | A15 |
| Integrar coñecementos e habilidades para elaborar un traballo académico ou profesional no ámbito dos sistemas de información da empresa, promovendo o traballo en ámbitos próximos á realidade. | A16 |
| Competencias cognitivas de pensamento crítico, análise e síntese, incluíndo a habilidade para relacionar e ordenar datos, ideas e teorías nun argumento ben estruturado especialmente nos aspectos organizativos e concernentes á xestión da información e as súas tecnoloxías, coa finalidade de xogar un papel relevante na mellora da calidade da organización. (QAA) | A19 |
| Comunicar dunha maneira clara, sistemática e concisa nun amplo rango de temáticas diferentes e ante distintas audiencias, empregando habilidades de comunicación tanto orais como escritas. (QAA) | A21 |
| Interaccionar e negociar eficientemente e imparcialmente con individuos e grupos en varios contextos, incluíndo o servizo ao cliente, contacto con provedores e traballo en equipo. (QAA) | A22 |
| Ler e comunicarse en inglés como lingua estranxeira. | A25 |
| Capacidade para adaptarse a situacións novas e a novos coñecementos traballando autonomamente e con espírito de superación. | A27 |
| Coñecementos do seu contexto profesional e ético, dos requirimentos e mecanismos para continuar co desenvolvemento profesional e a aprendizaxe ao longo da vida. (QAA) | A28 |
| Habilidades directivas incluíndo xestión do tempo, solución de problemas, toma de decisións, e responsabilidade persoal, iniciativa e liderado. (QAA) | B1 |
| Motivación por la calidad y la mejora continua. | B4 |

Contidos

| Tema | |
|---|---|
| 1) Fundamentos dos sistemas de soporte ao negocio electrónico | 1.1) Os sistemas de información nos negocios 1.2) Compoñentes e características dos SSNE 1.3) Tipos de SSNE 1.4) Os SSNE na estratexia empresarial |
| 2) Sistemas integrados de xestión: ERP | 2.1) Introducción 2.2) Estructura dos ERP 2.3) Características dos ERP 2.4) Criterios e metodoloxía de selección 2.5) Metodoloxía de implantación 2.6) Costes de implantación 2.7) Factores de éxito e fracaso 2.8) Ferramentas do mercado |
| 3) Sistemas de soporte á toma de decisións | 3.1) Introducción 3.2) Información e toma de decisións 3.3) Sistemas de intelixencia de negocio (Business Intelligence) 3.4) Almacéns de datos (DataWarehouse) 3.5) Análise multidimensional (OLAP) 3.6) Minería de datos (DataMining) |
| 4) Sistemas de xestión de relacións con clientes: CRM | 4.1) Introducción 4.2) Ciclo de vida dos CRM: integración, análise e acción 4.3) Implantación dos CRM 4.4) Sistemas CRM |
| 5) Sistemas de comercio electrónico | 5.1) O website corporativo 5.2) Tecnoloxías do comercio electrónico 5.3) Desenvolvemento de tiendas online |

6) Outros sistemas de soporte ao negocio electrónico

- 6.1) Sistemas de xestión de workflow
- 6.2) Sistemas de xestión da cadea de suministros: SCM
- 6.3) O cuadro de mandos integral (BSC)
- 6.4) Sistemas e tecnoloxías móbiles
- 6.5) Sistemas de xestión documental
- 6.6) Sistemas de información xeográfica
- 6.7) Social media y redes sociais

Planificación

| | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|--------------------------|---------------|--------------------|--------------|
| Sesión maxistral | 10 | 20 | 30 |
| Prácticas de laboratorio | 19.5 | 0 | 19.5 |
| Traballos de aula | 7.5 | 15 | 22.5 |
| Seminarios | 5 | 15 | 20 |
| Titoría en grupo | 5 | 5 | 10 |
| Probas de tipo test | 3 | 0 | 3 |
| Traballos e proxectos | 0 | 45 | 45 |

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

| | Descrición |
|--------------------------|---|
| Sesión maxistral | Clase maxistral participativa. Solución de problemas. Presentación oral. Aprendizaxe colaborativo. Probas obxectivas. |
| Prácticas de laboratorio | Utilización de sistemas de soporte ao negocio electrónico: ERP, BI, CRM e outros. Solución de problemas. Aprendizaxe colaborativo. Probas obxectivas. |
| Traballos de aula | Aprendizaxe colaborativo. Estudo de casos. |
| Seminarios | Presentación oral. Solución de problemas. Aprendizaxe colaborativo. Probas obxectivas. Traballos tutelados. |
| Titoría en grupo | Atención personalizada. Titorías grupales. |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|-----------------------|--|
| Titoría en grupo | Atención ás necesidades e consultas do alumnado relacionadas co estudo e/ou temas vinculados coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe. Esta actividade pode desenvolverse de forma presencial (directamente na aula e nos momentos que o profesor ten asignados a titorías de despacho) ou de forma non presencial (a través do correo electrónico ou da plataforma de e-learning) |
| Probas | Descrición |
| Traballos e proxectos | |

Avaliación

| | Descrición | Cualificación |
|--------------------------|--|---------------|
| Sesión maxistral | Avaliación da asistencia a clases | 10 |
| Prácticas de laboratorio | Avaliación da asistencia a clases. Para a contabilización dunha asistencia poderá esixirse completar as tarefas previstas na sesión. | 10 |
| Probas de tipo test | Preguntas tipo test para cada tema da materia | 40 |
| Traballos e proxectos | Avaliación da calidade dos traballos individuais ou colectivos. | 40 |

Outros comentarios sobre a Avaliación

AVALIACIÓN PARA NON ASISTENTES.

Os estudantes que por motivos documentalmente xustificadas (laborais, imposibilidade demostrada de desprazamento diario a Ourense, problemas de saúde, etc) non poidan realizar con normalidade as actividades do sistema de avaliación por defecto, poderán acollerse a un sistema de avaliación para non asistentes, que consistirá en:

- Exame teórico que recollerá os contidos correspondentes á materia impartida durante as clases de aula. (60%)
- Exame práctico acerca dos problemas e casos realizados durante o curso. (40%)

Os estudantes que cumpran as condicións para a avaliación de non asistentes o deberán comunicar ao profesorado responsable da materia ao inicio do cuatrimestre, aportando as evidencias documentais necesarias, e en todo caso no

momento en que se manifieste a situación que faga necesario este sistema de avaliación.

SEGUNDO PERIODO (Xullo)

a) Segundo periodo para asistentes.

Realizaranse diversos tipos de exame, segundo os resultados obtidos polo estudante nas diferentes metodoloxías de avaliación. Poderanse pedir a repetición das probas de presentacións/exposicións e a entrega de traballos e proxectos aos estudantes que non as entregaran, ou non chegaran á calificación mínima esixida.

b) Segundo periodo para non asistentes.

Utilizarase a mesma metodoloxía de avaliación que na primeira convocatoria.

Bibliografía. Fontes de información

Laudon & Laudon, **Sistemas de Información Gerencial**, 10ª,

Gómez Vieites y Suárez Rey, **Sistemas de Información. Herramientas prácticas para la gestión.**, 4ª,

O'Brien & Marakas, **Sistemas de Información Gerencial**, 7ª,

R. Kaplan & D.P. Norton, **El cuadro de mando integral. Balanced Scorecard**,

Recomendacións

Materias que continúan o temario

Xestión de módulos financeiro-contables de ERPs/O04G390V01602

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Planificación e administración de tecnoloxías da información/O04G390V01402