

Com fer un pla de sistemes



ÍNDEX

Què és un sistema d'informació?	2
Introducció als sistemes d'informació.....	2
Activitats bàsiques d'un sistema d'informació.....	2
Funcions del sistema d'informació	3
El sistema d'informació i la cadena de valor.....	3
Estat de SI/TI en què es troba l'empresa	6
Disseny òptim d'un Sistema d'Informació	6
Què és un Pla de sistemes d'Informació?	8
Objectius	8
Contingut.....	9
Com enfocar la planificació a l'estratègia de l'empresa	9
Planificació dels SI segons la metodologia de MÉTRICA 3	12
Perfils dels participants a l'elaboració del Pla de Sistemes.....	17
Cas d'èxit	19
Glossari	21



Què és un sistema d'informació?

Introducció als sistemes d'informació

Els professors Andreu, Ricart, i Valor defineixen el sistema d'informació com el conjunt formal de processos operant amb un conjunt estructurat de dades, d'acord amb les necessitats d'una empresa, recull, emmagatzema, elabora i distribueix informació per l'operació, la direcció i el control, recolzant processos de presa de decisions, que calen per les funcions de negoci, i d'acord amb l'estratègia de l'empresa.

Les persones, la tecnologia, els processos i activitats que tracten dades en forma d'informació, el programari, etc., són els components bàsics d'un sistema d'informació.

Activitats bàsiques d'un sistema d'informació

Les activitats bàsiques són l'entrada, processament i sortida de informació, i opcionalment el control.

A l'entrada es capturen o recullen les dades, que després es processen per transformar-les en informació útil, i posteriorment la sortida possibilita l'ús als usuaris o activitats de l'empresa. La part de control en canvi, serveix per avaluar la informació obtinguda, i permet corregir el procés si aquest és detecta erroni en alguna de les etapes anteriors.

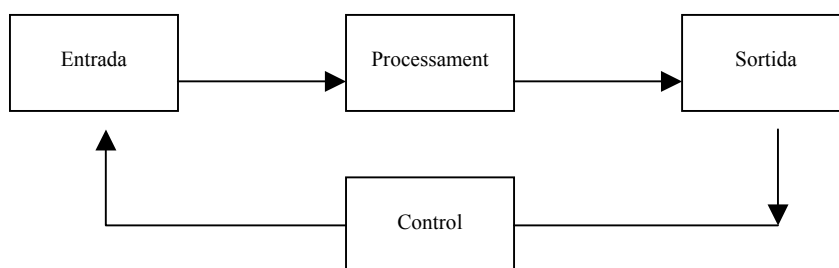


Figura 1. **Activitats bàsiques d'un sistema d'informació**

Funcions del sistema d'informació

Tenen per objectiu recolzar les funcions de l'empresa, és a dir, recolzar les activitats de vendes, comercial, magatzem, etc., per tant, els sistemes d'informació s'hauran de desenvolupar amb funcions que serveixin per ajudar a assolir els objectius de cadascuna de les funcions de l'empresa.

Als sistemes d'informació, se'ls hi pot assignar tres funcions bàsiques:

- Coordinar les accions de caràcter operatiu i les funcions de l'empresa
- Oferir informació per la presa de decisions, la fixació d'objectius i el control
- Possibilitar accions de caràcter estratègic

El sistema d'informació i la cadena de valor

La cadena de valor de Porter, ajuda a entendre les moltes de les possibilitats que tenen els sistemes d'informació i les tecnologies d'informació a l'empresa.

Porter presenta un model que identifica les activitats de l'empresa i la forma com aquestes contribueixen a la creació de valor. Les activitats s'agrupen en dos grups, les principals, que estan relacionades amb l'elaboració i venda de productes o serveis, i les de recolzament.

Les activitats principals es diferencien en:

- Logística d'entrada: Activitats relacionades amb les entrades per tal de produir un producte o un servei.
- Operacions: Activitats que transformen les entrades en productes o serveis.
- Logística de sortida: Activitats relacionades amb fer arribar els productes o serveis als clients.
- Comercialització i vendes: Activitats que fan possible que els clients facin les comandes.
- Serveis: Activitats relacionades a fer possible una atenció valorada pel client.

I les de recolzament en:

- Infraestructura empresa: Activitats relacionades amb la gestió, com són els serveis financers, la comptabilitat, o el sistema d'informació.
- Direcció recursos humans: Activitats relacionades amb la contractació, formació, avaluació o gestió del personal.

- Desenvolupament tecnologia: Activitats relacionades amb la creació de nous productes, serveis o processos.
- Compres: Activitats relacionades amb l'adquisició dels productes i serveis per a l'aprovisionament.

Amb totes aquestes activitats, finalment hi ha representat el marge, que és la diferència entre els ingressos i les despeses generades per les diferents activitats de l'empresa.

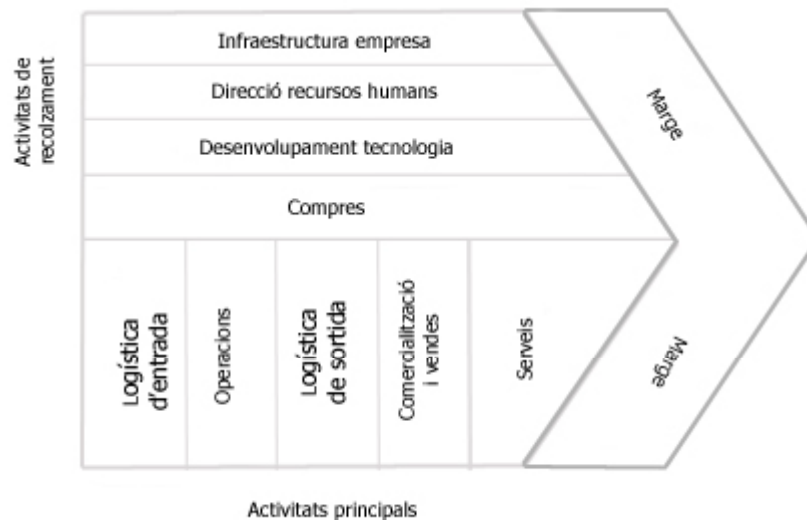


Figura 2. Esquema genèric de la cadena de valor de Porter.

El sistema d'informació contribueix a millorar les relacions i vincles de les diferents activitats de la cadena de valor, i permet alhora participar activament en el disseny a la cadena de valor de l'empresa.

Andreu, Ricart i Valor, defineixen quatre possibles escenaris que es poden trobar els sistemes d'informació amb les activitats de la cadena de valor:

- Quan totes les activitats de la cadena de valor necessiten i generen informació durant la seva execució

El sistema d'informació recull la informació que unes activitats generen, per tal que altres la puguin utilitzar. En aquest escenari, els sistemes d'informació es podran coordinar entre activitats principals, entre activitats de recolzament, o bé entre activitats principals i de recolzament.

- Quan existeixen subsistemes d'informació independents de la informació que altres activitats utilitzen i estan relacionats amb la cadena de valor.

Algunes activitats de la cadena de valor necessiten elaborar, processar i utilitzar volums importants d'informació, en un grau de detall que cap altre activitat a l'empresa necessita, i per tant, existeixen subsistemes d'informació independents propis l'activitat en qüestió de la cadena de valor.

- Quan els subsistemes d'informació d'activitats de la cadena de valor es solapen i acaben coordinant-se.

En aquest cas cal la coordinació entre els diferents subsistemes d'informació, que són un punt bàsic dels sistemes d'informació de l'empresa. Aquest cas es dona en els casos que l'ús de la informació és clau per a les operacions i també per la presa de decisions.

- Quan els subsistemes d'informació coexisteixen amb el sistema d'informació bàsic, tot i que està relacionat amb la cadena de valor.

Es tracta de la combinació del segon i tercer cas.



Estat de SI/TI en què es troba l'empresa

Es defineixen quatre etapes de planificació en què es pot trobar una organització, així que segons la situació en què es troba l'empresa, es pot determinar quin estat li correspon.

Introducció de la informàtica a l'organització

Els processos són purament administratius (ex: comptabilitat, nòmina, facturació), on les tecnologies de la informació realitzen el mateix que s'estava fent però de manera més eficient i precisa. L'ordre d'implementació es realitza a mesura que es van demanant les aplicacions.

Expansió anàrquica de les aplicacions

Els usuaris treballen amb aplicacions més complexes, relacionades amb el funcionament del negoci i la millora dels processos de gestió (ex: gestió de magatzems, gestió de vendes). La planificació, es realitza igual que a l'etapa anterior, on l'ordre d'implementació es realitza també a mesura que es van demanant les aplicacions.

Coordinació entre SI i objectius de l'empresa

Les empreses que es troben en aquesta etapa són aquelles que realitzen importants inversions tan en el manteniment dels sistemes existents, com al desenvolupament de noves eines i aplicacions. La direcció de l'empresa participa activament a la selecció dels projectes a implantar. La planificació es realitza mitjançant plans sistemàtics de definició de necessitats d'informació, que van alineats amb els objectius estratègics de les àrees o unitats de l'empresa.

Interdependència entre l'estratègia de l'empresa i els SI i TI

L'ús per part de les empreses dels sistemes d'informació i tecnologies de la informació és de caràcter estratègic, i es centren en augmentar l'eficiència de tota la organització.

La planificació es concreta tant en els plans sistemàtics com en els plans estratègics de l'empresa.

Disseny òptim d'un Sistema d'Informació

D'una forma molt simplificada, direm que un sistema és eficient quan les funcions que realitza les fa al menor cost possible. És per això que per determinar quin és el disseny òptim d'un sistema, cal avaluar tant el valor que aporta el sistema com el cost que representa en funció de la seva qualitat.

Els costos associats a un sistema d'informació els podem agrupar en quatre blocs: de desenvolupament, d'implantació, d'operació i de manteniment. Per analitzar el valor en canvi, es pot avaluar el contingut i actualitat de la base de dades, la precisió en què es troba la informació, el temps de resposta del sistema, així com la seva la flexibilitat

El disseny òptim serà aquell que maximitzi la diferència entre les corbes de valor-qualitat, i cost-qualitat.

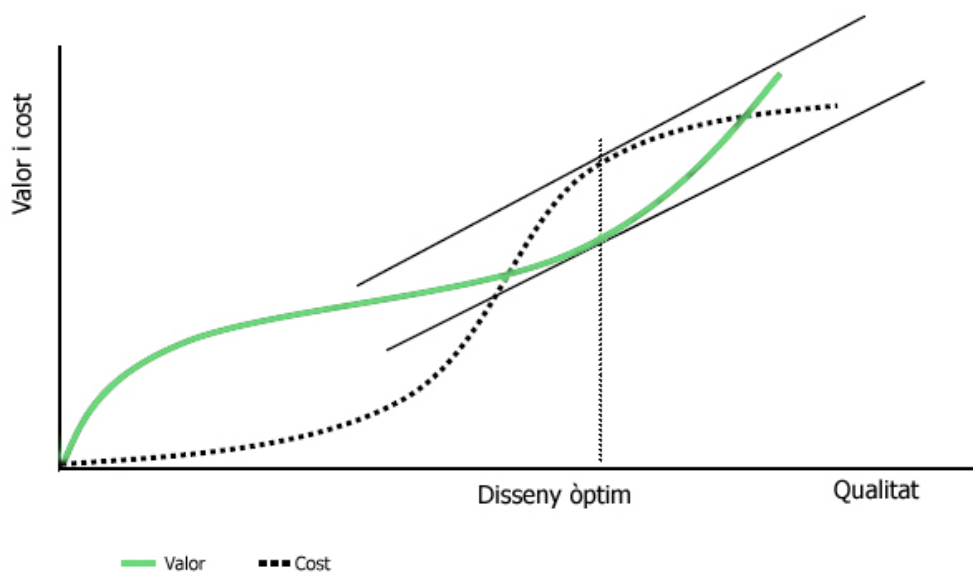


Figura 3. Gràfic òptim d'un SI. Font: Emery, J. *Systems Analysis Techniques*.

Què és un Pla de sistemes d'Informació?

Actualment és fa difícil parlar tan sols de gestió dels sistemes d'informació sense tenir en compte els conceptes d'estratègica o planificació estratègica. És per això que els responsables dels sistemes, han de tenir també una mentalitat estratègica alineada amb la de la organització.

El Pla de Sistemes d'Informació és una eina estratègica que defineix el model a mitjà i a llarg termini dels sistemes d'informació. Ha de servir com a full de ruta per la organització, i ha de facilitar al màxim l'aprofitament dels recursos informàtics, que juntament amb l'ús de les TIC, han d'ajudar a millorar l'eficàcia i l'eficiència de l'entitat.

El PSI ha de ser també una eina dinàmica que es revisi i s'adapti periòdicament, per tal que vagi correctament alineada tant amb les noves necessitats de l'empresa, com amb l'aparició de noves tecnologies.

Objectius

La finalitat del PSI és el d'augmentar l'eficiència i l'efectivitat de els aplicacions que s'utilitzen a l'empresa. És per això, que es té per objectiu:

- Redissenyar tan a nivell organitzatiu com tecnològic els sistemes d'informació existents.
- Definir els estàndards TIC que s'utilitzen.
- Establir els sistemes de provisió i els procediments organitzatius més adequats en cada cas.
- Fixar els terminis i els objectius a curt, mig i llarg termini.
- Gestionar els processos d'implementació i el projecte de redisseny dels sistemes.
- Coordinar els diferents actors implicats i fer complir pressupost i terminis.

Per a respondre als objectius estratègics de l'organització, el PSI defineix un marc de referència pel desenvolupament dels sistemes d'informació. Aquest marc consta de:

- L'anàlisi i diagnosi de la situació actual
- Models de qualitat i de dades per a definir l'arquitectura de la informació

- Propostes de projectes a desenvolupar els propers anys amb un ordre de prioritats. Cada projecte disposa d'un calendari d'execució, de l'assignació dels recursos humans necessaris, i d'una estimació pressupostària.
- Un pla de seguiment per veure que s'acompleix les propostes, amb una metodologia que permeti gestionar correctament els projectes.

Contingut

El PSI ha d'identificar d'una banda ha cap on han de tendir els sistemes d'informació, i per l'altre, ha de donar els punts per poder fer el seguiment de l'evolució. El Pla té una durada d'entre 3 i 5 anys, que equival a la del Pla Estratègic de l'empresa, i se'n fa una revisió cada 12 o 18 mesos.

El Pla ha de definir els objectius dels sistemes d'informació alineats a l'estratègia de l'empresa, avaluar les capacitats i problemes actuals de l'organització, i ha de contenir un pla d'implementació que identifiqui la prioritat de les accions, així com els recursos necessaris per a dur-les a terme.

Andreu, Ricart, i Valor enumera que els elements bàsics que ha de contenir un PSI són:

- Llista de projectes a realitzar en els propers 3 o 5 anys
- Descripció de la situació inicial dels sistemes d'informació i tecnologies de la informació.
- Prioritat de cada projecte
- Detall dels projectes del primer any
- Mecanismes d'autoavaluació
- Llista d'activitats on poder fer servir les tecnologies de la informació

Com enfocar la planificació a l'estratègia de l'empresa

La responsabilitat del PSI, tot i que hi participen perfils tècnics, recau sobre la direcció de l'empresa. Així el PSI és una eina poc tecnològica, malgrat que la seva implementació recaigui sobre els tècnics. És per aquests motius, que el Pla ha de tenir un equip de treball que representi a totes les àrees de l'empresa.

Andreu, Ricart i Valor diferencien en quatre fases el procediment d'alineament del Pla a l'estratègia de negoci:

- Constitució de l'equip de treball: Ha d'integrar a personal del departament de sistemes d'informació i a responsables d'altres departaments de l'empresa.
- Descripció de la situació actual: Descriu la situació actual i identifica les necessitats d'informació actuals i futures.
- Elaboració del Pla: Es documenten les necessitats de la fase anterior, especialment les que manquen per realitzar, i es formulen les propostes d'actuació, descrivint les actuacions i l'avaluació el cost aproximat.
- Programa d'activitats: Es concreten les activitats a desenvolupar el proper any i les accions a dur a terme segons el PSI.

La planificació del PSI, ha de constar com a mínim amb una descripció i problemes dels sistemes actuals, l'esquema global de la nova estructura de SI, la descripció detallada del Pla acordat finalment i el calendari per al proper període amb el seu pressupost.

Com planificar un Pla de Sistemes d'informació

El principal objectiu del procés de planificació és el d'augmentar la rendibilitat dels sistemes d'informació i tecnologies de la informació. Això s'aconsegueix augmentant l'efectivitat dels sistemes d'informació per a la gestió (SIG), millorant l'eficiència dels sistemes de processament de transaccions (SPT) i millorant la competitivitat dels sistemes d'informació estratègics (SIS).

Es pot observar que els SIG, els SPT i els SIS estan relacionats entre ells, ja que amb un bon processament de dades, s'obté informació correcta per a la gestió, i alhora, d'això en depèn en bona part de l'èxit dels SIS. Aquesta relació la va presentar el professor Wiseman el 1985.

La Planificació de Sistemes d'Informació es pot estructurar segons la metodologia MÉTRICA Versión 3, propietat del *Ministerio de Administraciones Públicas*.

MÉTRICA Versión 3 ofereix a les organitzacions un instrument per a sistematitzar les activitats que donen suport al cicle de vida del software, i s'emmarca dins la norma ISO 12.207 de Processos del Cicle de Vida del Software. Compta amb tres processos principals:

- Planificació dels Sistemes d'Informació
- Desenvolupament dels Sistemes d'Informació
- Manteniment dels Sistemes d'Informació

Aquesta guia resumeix la part referent a la Planificació dels SI que la metodologia MÉTRICA 3 ofereix amb totes les seves fases així com els perfils de participants que l'integren cadascuna.



Planificació dels SI segons la metodologia de MÉTRICA 3

Tot i que el **Procés de Planificació dels Sistemes d'Informació** no està dins l'àmbit de la norma ISO 12.207, aquest s'ha determinat a partir de l'estat actual d'aquest camp, amb l'objectiu d'adaptar-se a les noves necessitats de les organitzacions.

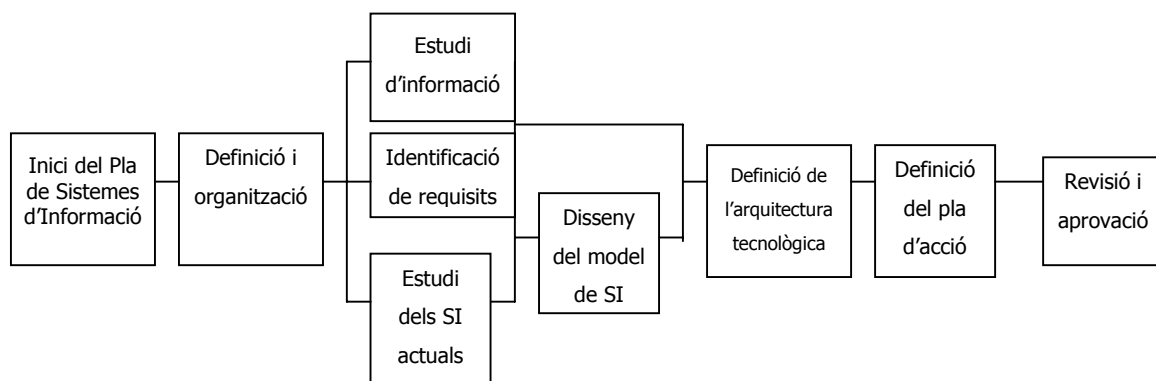


Figura 4. Planificació de Sistemes d'Informació. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 1: Inici del Pla de Sistemes d'informació

Amb la primera fase s'obté una descripció general del Pla de Sistemes d'Informació, que identifica els objectius estratègics, l'àmbit de la organització que afecta, els factors crítics d'èxit, i finalment els participants al Pla..

Aquesta fase és dissenyada pel **comitè de direcció** de l'organització que vol realitzar el Pla. Consta de tres fases:

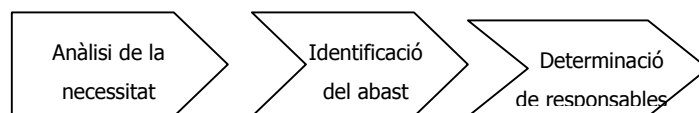


Figura 5. Tasques de la fase d'Inici del Pla de Sistemes d'Informació. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 2: **Definició i organització**

En aquesta fase es detallen els objectius, processos, participants, resultats i terminis fixats a la primera fase, elaborant-se un calendari d'execució i identificant a totes les persones que l'han de dur a terme.

Hi participen el **comitè de direcció, directors usuaris, i el cap del projecte**. Les seves fases són:

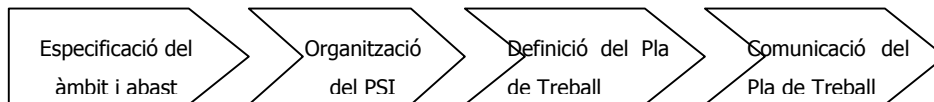


Figura 6. Tasques de la fase de Definició i organització. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 3: **Estudi de la informació rellevant**

La tercera fase s'executa conjuntament amb la quarta i la cinquena, fet que permet agilitzar la planificació del pla. Aquesta recopila i analitza la informació d'interès per tal de desenvolupar correctament el Pla. És interessant veure la documentació relacionada amb anterioritat al Pla, i donar-ho a conèixer a l'equip de treball. La informació obtinguda serà tinguda en compte per elaborar els requisits.

En aquesta fase hi intervenen **consultors, consultors informàtics, usuaris experts i informàtics**. Les seves fases són:

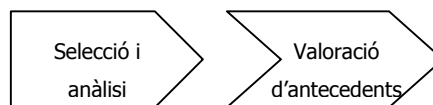


Figura 7. Tasques de la fase d'Estudi de la informació rellevant. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 4: **Identificació de requisits**

Aquesta fase obté l'especificació dels requisits que han de tenir els sistemes d'informació analitzats pel pla de sistemes. S'analitzen els processos, es detecten els requisits, i s'elabora un model d'informació que representi les diferents entitats implicades en el procés, així com les reaccions entre elles. Finalment, es classifiquen els requisits identificant-los segons la seva prioritat.

A les tasques hi participen els **consultors**, així com els **usuaris experts**.

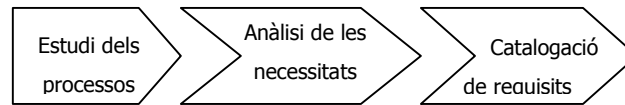


Figura 8. Tasques de la fase d'Identificació de requisits. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 5: **Estudi dels sistemes d'informació actuals**

Conjuntament amb la execució de la tercera i quarta fase, es realitza la cinquena, la qual cerca una valoració de la situació actual. En aquesta activitat és fonamental tenir en compte l'opinió dels usuaris, que aportaran elements de valoració si es mesura la satisfacció dels sistemes d'informació vigents.

Aquesta és la fase que més participants hi intervenen, i compta amb la contribució de **consultors, consultors informàtics, equip de suport tècnic, equip del projecte, responsable de manteniment i usuaris experts**.

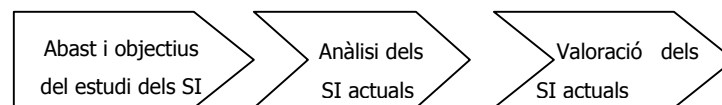


Figura 9. Tasques de la fase d'Estudi dels sistemes d'informació actuals. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas.*

Fase 6: Disseny del model de sistemes d'informació

Després de la fase d'identificació de requisits, estudi dels sistemes d'informació actuals, es podrà realitzar aquesta sisena fase. Aquesta fase fa un diagnosi de la situació actual, i identifica les millores a realitzar, amb l'objectiu final, d'identificar i definir els sistemes d'informació que es necessiten per donar suport a l'empresa segons les necessitats del Pla de Sistemes.

En aquesta fase hi participen **consultors, consultors informàtics i usuaris experts**.

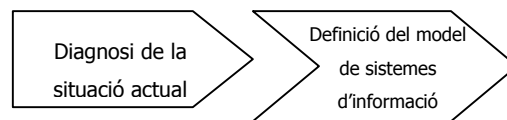


Figura 10. Tasques de la fase de Disseny del model de Sistemes d'Informació. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas*.

Fase 7: Definició de l'arquitectura tecnològica

La setena fase es realitza després de finalitzar la tercera, quarta i sisena fase. Aquesta fase proposa una arquitectura tecnològica que doni suport al model d'informació i sistemes d'informació. És per tant una activitat on els requisits de caràcter tecnològic tenen un pes determinant, tot i que cal també considerar els processos per tal de proposar la millor arquitectura.

La setena fase compta amb la participació de **consultors, consultors informàtics, equip de suport tècnic i usuaris experts**.



Figura 11. Tasques de la fase de Definició de l'arquitectura tecnològica. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas*.

Fase 8: Definició del Pla d'Acció

El Pla d'Acció defineix els projectes i accions per dur a terme la implementació de models d'informació i de sistemes d'informació determinants a les fases anteriors. Aquesta fase inclou un Pla de projectes, que inclou la definició, prioritat i calendari dels projectes i les accions, així com un Pla de Manteniment, que serveix tant per controlar i fer el seguiment de la execució dels projectes, com per actualitzar els productes finals del Pla de Sistemes d'Informació.

Aquesta vuitena fase compta amb la participació de **consultors, consultors informàtics i usuaris experts**.

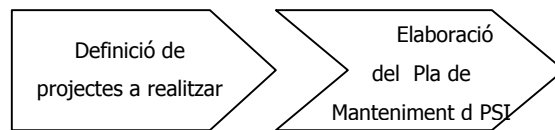


Figura 12. Tasques de la fase de Definició del Pla d'Acció. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas*.

Fase 9: Revisió i aprovació del Pla de Sistemes d'informació

Finalment la darrera activitat és la de revisar i aprovar el Pla. Els diferents responsables han de debatre i contrastar les accions elaborades anteriorment, millorar si es considera la proposta, i finalment realitzar l'aprovació.

Aquesta fase hi intervenen el **comitè de direcció, consultors, consultors informàtics, cap de projecte i usuaris experts**.

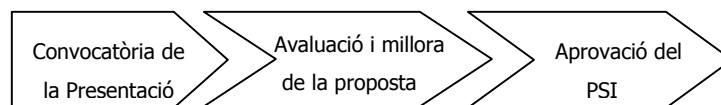


Figura 13. Tasques de la fase de Revisió i aprovació del Pla de Sistemes d'Informació. Font: MÉTRICA Versión 3. *Ministerio de Administraciones Públicas*.

Perfils dels participants a l'elaboració del Pla de Sistemes

MÉTRICA Versión 3, identifica i classifica els perfils dels participants a l'elaboració d'un Pla de Sistemes, i resumeix les funcions i responsabilitats dels participants.

Els perfils establerts són el de directiu, cap de projecte, consultor, analista i programador, i per cada perfil, s'analitzen les responsabilitats i funcions a realitzar en cada un dels processos.

Perfil Directiu

Aquesta categoria agrupa:

- Comitè de Direcció
- Directors d'usuaris
- Usuaris experts

Intervenien a tots els processos principals, i tenen responsabilitats i funcions similars. El perfil inclou a persones amb un alt nivell a la direcció de la organització, coneixement dels objectius estratègics i de negoci i autoritat per validar i aprovar cada un dels diferents processos.

La responsabilitat de proveir de recursos necessaris pel compliment dels objectius proposats, i revisar i aprovar cada un dels processos és del Comitè de Direcció. Els directors d'usuaris en canvi, són els qui aporten informació sobre les necessitats plantejades i validen els resultats amb la finalitat de garantir la identificació, comprensió i incorporació de tots els requisits.

Perfil Cap de Projecte

Inclou els següents participants:

- Cap de Projecte
- Responsable de manteniment

Exerceixen tasques de coordinació i direcció d'equips humans especialitzats en la realització d'activitats pròpies d'un procés de MÉTRICA Versión 3.

La figura cabdal és el Cap de Projecte, que rep el recolzament dels diferents responsables durant la realització de processos o determinades activitats al llarg del projecte, realitza la estimació del esforç necessari de les tasques, selecciona l'estratègia de desenvolupament, planifica i fixa el calendari i els lliuraments.

El Responsable de manteniment en canvi, ofereix recolzament al Cap de Projecte, i té major coneixement dels aspectes organitzatius i de procediment habituals de la organització en les seves àrees de responsabilitat. Ofereix la disponibilitat dels recursos necessaris i la participació activa de l'equip humà que coordina.

Perfil Consultor

Inclou els següents participants:

- Consultor
- Consultor informàtic

La principal funció dels consultors és la d'assessorar en qüestions sobre les que tenen un coneixement especialitzat. Es diferencia entre el Consultor que assessora als aspectes relatius de negoci, i al Consultor Informàtic, que té una especialització en el camp de la informàtica.

Perfil analista

Conté els perfils de:

- Equip de Suport Tècnic
- Equip del Projecte

El perfil analista té com a responsabilitat elaborar un catàleg detallat de requisits que permeti descriure amb precisió el sistema d'informació, el qual mantindrà entrevistes i sessions de treball amb els responsables de la organització i els usuaris, actuant alhora d'interlocutor amb ells i l'equip de projecte.

Els integrants de l'Equip de Projecte participen al llarg de tot el procés de desenvolupament i manteniment del sistema d'informació.



Cas d'èxit



Empresa: Vicente Torns, SA

<http://www.vicentetorns.com/>

Vicente Torns SA és una empresa familiar amb més de 80 anys d'experiència en la producció i fabricació de productes d'alumini i coure. Treballa per diversos sectors (energètic, ferroviari, automoció, infraestructures, etc.) i està present amb centres de producció i/o distribució a França, el Regne Unit, Mèxic i Eslovàquia.

Estat inicial

Treballaven amb un servidor ES400, el qual tenia un elevat cost de manteniment i no aglutinava les diferents tasques de l'empresa.

El fet de tenir diverses seus a diferents països, generava una despesa fixa elevada per tal de poder controlar la comunicació que generava la coordinació de la producció i la distribució de les fàbriques.

Repte

L'empresa va agafar el repte estratègic d'adaptar els seus sistemes d'informació a la estratègia de l'empresa, per tal de millorar les comunicacions, reduir els costos, i alhora, millorar els processos per tal de ser més competitives al mercat. Finalment es van voler millorar els costos de la telefonia, automatitzant la millor sortida de les trucades en funció de si es tractava telefonia fix o mòbil.

Solució

La solució tècnica va passar per integrar en un sol programa la gestió de tots els processos de l'empresa, connectant les diferents seus amb VPN que garantissin la seguretat i integritat de les dades, i amb un radioenllaç entre la fàbrica de Rubí i les oficines de Terrassa. La telefonia es va dissenyar de tal manera que les trucades fixes es fessin amb la xarxa d'accés XDSI, i amb un operador mòbil les d'aquesta telefonia.

Implantació

Per tal de realitzar una correcta implantació, l'empresa va prioritzar i periodificar les inversions, calculant el temps i cost d'execució de cada acció, i implicant tan a la direcció de l'empresa, com als usuaris, durant a la fase de disseny i implantació, per tal que així tothom pogués aportar el seu coneixement i fos alhora part implicada de les noves eines i funcions.

Beneficis

El nou programari de gestió connectat amb les diferents seus ha permès tenir un control total sobre la producció, i ha optimitzat la fabricació. A la cadena de producció, ordinadors amb pantalla tàctil mostren el què s'està fent, i generen alhora el codi de barres per etiquetar el producte, i automàticament s'actualitza la informació a la base de dades comuna del programa, fet que ha permès augmentar la productivitat. Amb la telefonia, gràcies a la reducció del cost en les trucades internacionals, s'ha pogut reduir notablement els costos.

Línies de futur

Actualment es treballa pel disseny del PSI dels propers 5 anys, que contempli el manteniment i actualització dels sistemes actuals i es defineixin les tasques que ha de realitzar el futur servei de suport tècnic extern, el qual vetlli pel bon funcionament dels servidors centrals que controlen els sistemes de l'empresa.



Glossari

ISO: International Organization for Standardization

PSI: Pla de Sistemes d'Informació

SI: Sistemes de Informació

SIG: Sistemes d'informació per a la gestió

SIS: Sistemes d'informació estratègics

SPT: Sistemes de processament de transaccions

TI: Tecnologies de la Informació

TIC: Tecnologies de la Informació i la Comunicació

