

1. Temario

El temario que se pone a disposición para llevar a cabo el reto planteado está estructurado en los recursos docentes siguientes:

- Este documento, guía de aprendizaje del reto 2 (1).
- Concepto de integración horizontal (2).
- Concepto de integración horizontal interna (*forward*) (3).
- Concepto de integración horizontal hacia el exterior (*backward*) (4).
- Definición de ERP: sistemas de gestión de procesos internos (5).
- ERP: oportunidades y riesgos (6).
- Definición CRM: sistemas de gestión de clientes (7).
- CRM: oportunidades y riesgos (8).
- Definición de SCM: sistemas de gestión de proveedores (9).
- SCM: oportunidades y riesgos (10).
- Comparativa de integraciones horizontales (11).
- Guía de software mapa conceptual (12).

A continuación encontraremos esta relación de recursos y su referencia bibliográfica resumida en la tabla siguiente, en la que se indica el título del documento y la cantidad de páginas que hay que leer (si un documento contiene bibliografía y apéndices, estos se dejan por defecto fuera del cómputo de páginas que hay que leer, excepto que se indique expresamente lo contrario):

Número	Categoría	Referencia bibliográfica	Recurso de aprendizaje	Página
1	B		Guía de aprendizaje del reto 2. Documento actual.	7
2	A	[WP] en pdf	«Concepto de integración horizontal» Artículo de B. Wangler, S. J. Paheerathan (2000). «Horizontal and vertical integration of organizational TI systems». <i>Information Systems Engineering</i> . Los tres primeros apartados.	9
3	A	[SCBa] en pdf	«Concepto de integración horizontal interna (<i>forward</i>)» Capítulo 13 del libro de K. Sandoe et al. (2001). <i>Enterprise Integration</i> . Apartado: «Integrating forward».	16
4	A	[SCBb] en pdf	«Concepto de integración horizontal hacia el exterior (<i>backward</i>)» Capítulo 12 del libro de K. Sandoe et al. (2001). <i>Enterprise Integration</i> . Apartado: «Integrating backward».	18

Número	Categoría	Referencia bibliográfica	Recurso de aprendizaje	Página
5	A	[RL] en pdf	«ERP: sistemas de gestión de procesos internos» Apartado 3: «Los sistemas de información en las empresas», de J. R. Rodríguez, I. Lamarca (2012). <i>Tecnologías de la información y procesos de negocio</i> .	8
6	A	[Dav] en pdf	«ERP: oportunidades y riesgos» Artículo de T. H. Davenport (1998, julio-agosto). «Putting the Enterprise into the Enterprise System». <i>Harvard Business Review</i> (págs. 121-133).	20
7	A	[RL] en pdf	«CRM: sistemas de gestión de clientes» Apartado 4.1: «Los sistemas de gestión de clientes: CRM», de J. R. Rodríguez, I. Lamarca (2012). <i>Tecnologías de la información y procesos de negocio</i> .	7
8	A	[Adl] en pdf	«CRM oportunidades y riesgos» Artículo de Faris Nur Adlin et al. (2019). <i>Current Trend and Literature on Electronic CRM adoption Review</i> .	9
9	A	[RL] en pdf	«SCM: sistemas de gestión de proveedores» Apartado 4.2: «Los sistemas de gestión de la cadena de suministro: SCM», de J. R. Rodríguez, I. Lamarca (2012). <i>Tecnologías de la información y procesos de negocio</i> .	6
10	A	[NL] en pdf	«SCM oportunidades y riesgos» Artículo de N. Xiaxia, L. Zeping (2019). <i>Research on Supply Chain Management Based on Blockchain Technology</i> .	6
11	Destacado	[NOB] en pdf	Artículo de G. Neubert, Y. Ouzrout, A. Bouras (2018). <i>Collaboration and integration through Information Technologies in supply chains</i> .	14
12	B	Recurso del aula en ppt	Guía software mapa conceptual.	12

2. Bibliografía

2.1. Referencias básicas

- [Dav] Davenport, T. H. (1998, julio-agosto). «Putting the Enterprise into the Enterprise System». *Harvard Business Review* (págs. 121-133). Disponible en: <<https://hbr.org/1998/07/putting-the-enterprise-into-the-enterprise-system>>
- [AdI] Faris, N. A. et al. (2019). «Current Trend and Literature on Electronic CRM Adoption Review». *Journal of Physics Conference Series* (n.º 1201). Disponible en: <<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1201/1/012058/pdf>>
- [NOB] Neubert, G.; Ouzrout, Y.; Bouras, A. (2018). *Collaboration and integration through Information Technologies in supply chains*. Disponible en: <<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1811/1811.01688.pdf>>
- [RL] Rodríguez, J. R.; Lamarca, I. (2012). «Los sistemas de gestión de la cadena de suministro: SCM». *Tecnologías de la información y procesos de negocio* (apartados 3, 4.1 y 4.2). Barcelona: Ediciones UOC. (Disponible en la sección recursos del aula.)
- [SCBb] Sandoe, K.; Corbitt, G.; Boykin, R. (2001). «Integrating backward». *Enterprise Integration* (págs. 203-221). Nueva York: McGraw Hill. Disponible en: <<https://www.amazon.com/enterprise-integration-kent-sandoe/dp/0471359939>>
- [SCBa] Sandoe, K.; Corbitt, G.; Boykin, R. (2001). «Integrating forward». *Enterprise Integration* (págs. 223-239). Nueva York: McGraw Hill. Disponible en: <<https://www.amazon.com/enterprise-integration-kent-sandoe/dp/0471359939>>
- [WP] Wangler, B.; Paheerathan, S. J. (2000). «Horizontal and vertical integration of organizational IT Systems». *Information Systems Engineering*. Disponible en: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.106.2741&rep=rep1&type=pdf>>
- [NL] Xiaxia, N.; Zeping, L. (2019). «Research on Supply Chain Management Based on Blockchain». *Technology Journal of Physics Conference Series* (n.º 1176). Disponible en: <<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1176/4/042039/pdf>>

2.2. Referencias complementarias

El material de referencia es el que os hemos detallado para este segundo reto del curso, pero si lo deseáis podéis ampliar vuestros conocimientos con la lectura de los documentos siguientes:

- [AALA] Anshari, M.; Almunawar, M. N.; Lim, S. A.; Al-Mudimigh, A. (2018). «Customer relationship management and big data enabled: Personalization & Customization of services». Disponible en: <<https://doi.org/10.1016/j.aci.2018.05.004>>
- [MPG] Calvo-Aizpuru, M.; González-Aponcio, Z. (2016). «Factores del Contexto Tecnológico de los e-CRM en los Hoteles Españoles». Disponible en: <<https://ieeexplore.ieee.org/document/7521452>>

- [KP] **Kim, H.; Pan, S. L.** (2006). «Towards a process model of information systems implementation: The case of Customer Relationship Management (CRM)». *ACM SIGMIS Database* (n.º 37, págs. 59-76). Disponible en: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/1120501.1120506>>

3. Otras recomendaciones

Cuando se publique el enunciado de la PEC (pruebas de evaluación continua), se facilitará una rúbrica al estudiante, donde se detallarán los criterios de evaluación, lo que también puede ser útil como guía a la hora de elaborar la respuesta de la PEC.

La actividad que hay que realizar en la PEC incluye un mapa conceptual de integración de sistemas de información.¹ Para la realización de esta actividad puede ser útil revisar o consultar documentos que forman parte del temario de retos/PEC anteriores (en concreto, el reto/PEC 1), según indique el enunciado de esta PEC.

⁽¹⁾ Al publicar la PEC se publicarán directrices sobre la realización de este mapa.

Adicionalmente a las recomendaciones que contiene la rúbrica de evaluación, para la consecución de este primer reto, también habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Todas las respuestas y razonamientos deberán hacer referencia a los contenidos de la guía didáctica (fundamentos teóricos) y al resto de los recursos y materiales que se aportarán al aula o a espacios compartidos, y también a aquellas fuentes adicionales que el estudiante pueda consultar.
- Siempre hay que evitar formular opiniones personales no fundamentadas. Se podrán hacer valoraciones o llegar a conclusiones a partir de conceptos teóricos aplicados, pero no se entenderán como válidas las respuestas cuyas conclusiones no estén debidamente fundamentadas.
- Siempre habrá que incluir los enlaces y las referencias de las fuentes consultadas para elaborar la respuesta. Cualquier contenido citado de forma literal o casi literal se deberá destacar mediante el uso de las comillas o la cursiva (por ejemplo, «de este modo»).

