

Introducción	1
Capítulo 1 – El rol del CIO	3
Evolución del principal cargo de sistemas en las empresas	5
El alineamiento de IT con los negocios.....	7
El manejo de presupuestos	9
<i>Staffing</i>	12
El problema de los recursos humanos	15
<i>Outsourcing</i> y el rol del consultor.....	17
Los contratos en IT	21
Los límites del <i>outsourcing</i>	23
Capítulo 2 – Los sistemas de gestión	27
Implementaciones exitosas de ERP	29
Retorno de inversión en ERP	31
Después del ERP	34
<i>Project management</i>	36
Análisis de riesgo	39
Actualización de los sistemas.....	41
<i>Change management</i> y capacitación.....	44
Capítulo 3 – Los sistemas de gestión satélites	47
<i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	47
Software de recursos humanos.....	50

<i>Supply Chain Management (SCM)</i>	52
<i>Business Intelligence (BI)</i>	55
<i>Big data</i>	57
La computación <i>in-memory</i> y las soluciones analíticas.....	60
Deduplicación de datos.....	62
<i>Business Process Management (BPM)</i>	64
<i>Enterprise Performance Management (EPM)</i>	67
Capítulo 4 - Nuevas arquitecturas y computación en la nube	71
<i>Enterprise Application Integration (EAI)</i>	74
<i>Service Oriented Architecture (SOA)</i>	77
Software como servicio.....	80
La virtualización	82
Implementación de soluciones en la nube.....	85
El concepto de nube privada	87
Capítulo 5 - La movilidad	91
Consumerización y BYOD (<i>Bring Your Own Device</i>)	93
Seguridad y movilidad.....	95
La protección de los datos en movimiento	98
El comercio móvil	100
Capítulo 6 - El universo 2.0 y las redes sociales en la empresa	105
El <i>community management</i>	107
La relación entre las redes sociales y el CRM.....	111
Estrategias SEO (<i>Search Engine Optimization</i>)	114
Control en el uso de la tecnología	116
Políticas en el uso de redes sociales	118

Capítulo 7 – <i>System Management</i> y la gestión de la infraestructura	123
Gestión de costos del centro de datos.....	125
Renovación del parque y tratamiento de residuos	129
<i>Enterprise Asset Management</i> (EAM)	131
Disaster recovery.....	134
Capítulo 8 – Elementos de seguridad	137
Seguridad administrada	137
Seguridad y las redes inalámbricas.....	140
Seguridad y ex empleados.....	142
Capítulo 9 – Tecnologías por industrias.....	145
Una introducción a las soluciones verticales	145
Aseguradoras.....	148
Autopartistas.....	150
Banca y servicios financieros	153
Construcción e inmobiliaria.....	156
Minería.....	158
Petróleo y gas	161
Productos de consumo	163
Salud	169
Sector público y gobierno.....	172
Epílogo.....	175