

1 - Os Sistemas de Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente(CRM), podem ser divididos em duas partes, cite e descreva as duas.

Operacional: aplicações voltadas ao cliente, tais como ferramentas para automação da força de vendas, apoio ao atendimento e ao call center e automação do marketing.

Analítico: aplicações que analisam os dados do cliente, gerados pelas aplicações CRM operacionais e baseado em data warehouses, consolidam esses dados e os pontos de contato com o cliente, gerando o valor do cliente ao longo do tempo (CLTV).

2 - O que é Integração de Aplicativos Empresariais ( EAI) e qual sua finalidade?

Processo de integração de sistemas e aplicativos de uma empresa para que eles possam trabalhar de maneira colaborativa.

Permite que sistemas de software diferentes compartilhem dados e processos.

Middleware, que atua como um intermediário entre as aplicações; adaptadores, que conectam sistemas diferentes; repositórios de dados, que armazenam informações integradas, todos são exemplos de EAI

3 - Quais problemas a falta de integração entre os sistemas de uma empresa podem trazer?

A falta de integração pode levar a problemas como redundância de dados, falhas de comunicação e perda de oportunidades de negócio.

A EAI surge como uma abordagem para resolver esses desafios. Ela utiliza tecnologias, ferramentas e metodologias para conectar os diferentes sistemas da empresa, criando um ecossistema unificado.

4 - Explique com suas palavras o ciclo de vida do cliente?

Marketing - Se trata de segmentar o mercado e o público. Entendeu qual o público preferencial, suas características demográficas e comportamentais, seus principais hábitos, interesses e necessidades.

Aquisição de clientes - Se trata da criação de estratégias que vão alcançar exatamente esse público. O objetivo é alcançar as pessoas certas na hora certa.

Gestão de relacionamentos - Se trata em ampliar o relacionamento com o cliente, gerando confiança e o retorno lucrativo. Para isso deve-se buscar estratégias de

fidelização que colaborem para que o cliente se mantenha na sua base de consumidores ou que o façam comprar novamente.

Perda/rotatividade - Se trata em reconhecer que a perda de clientes é inevitável, se devendo entender seus motivos. Também é a fase em que se deve buscar formas de recuperar clientes que deixaram a empresa ou buscar um novo público, atraindo então clientes novos

5 - O que é o Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos, Supply Chain Management (SCM) e qual sua função?

É a gestão de todo o fluxo de materiais, informações e recursos ao longo da cadeia de suprimentos, desde a aquisição de matérias-primas até a entrega de produtos acabados aos consumidores.

Sistemas de SCM ajudam as empresas a gerenciar fornecedores, logística, estoques e distribuição de forma eficaz, visando reduzir custos, melhorar a qualidade e otimizar o tempo de entrega.

6 - Cite os principais componentes do SCM?

Gestão de fornecedores (Sourcing e Procurement);  
Gestão da produção (Production Management);  
Gestão de estoques (Inventory Management);  
Gestão da logística (Logistics Management);  
Gestão da demanda (Demand Management);  
Gestão de retornos (Reverse Logistics);

7 - Qual a vantagem e desvantagem da implantação de um EAI?

O principal fator de se implantar EAI é a vantagem competitiva, no mundo dos negócios contemporâneo, existe uma grande necessidade de integrar suas aplicações à sistemas de diferentes plataformas, o domínio desse novo cenário, traz muita vantagens competitivas.

A dificuldade do EAI vem do fato dele não ser homogêneo e oferece uma gama de opções e ferramentas. E por ser uma solução um pouco complexa, necessita de desenvolvedores especialistas para serem feitos.

8 - O que é o ERP e sua função?

O ERP é uma arquitetura de software que facilita o fluxo de informações entre as áreas de uma empresa, de acordo com seu tamanho e abrangência.

A função desse sistema é facilitar os processos dentro de uma organização, utilizando, para isso, a integração da informação que circula entre as áreas.

O objetivo é eliminar as interfaces complexas e caras entre sistemas que são projetados para funcionarem em processos específicos.

9 - Quais são os principais mecanismos de controle de segurança do ERP?

- Criptografia;
- Senhas individuais;
- Limitação de acesso de usuários;
- Geração de histórico de uso.

10 - Qual a diferença entre a implantação do ERP Faseada e o Big-Bang?

Faseada: quando a implantação tem riscos menores, pois é feita em fases, os módulos são colocados gradativamente em produção até completar o projeto todo.

Big-bang: é realizada quando não há necessidades de desenvolver interfaces entre os processos, a implantação é toda de uma vez, com todos os módulos em conjunto

11 - Independentemente da estratégia usada, o projeto de implantação de um ERP passa por fases, quais são essas fases?

O projeto de implantação de um ERP passará pelas fases de planejamento, treinamento, execução e validação.

12 - O que são os Sistemas de Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente (CRM) e quais são suas funções?

Ferramentas tecnológicas que ajudam as empresas a gerir e analisar as interações com os clientes.

Ele visa melhorar o relacionamento com os clientes, aumentar a satisfação e fidelização, além de maximizar as vendas.

Salesforce e HubSpot são exemplos de sistemas CRM populares que ajudam as empresas a monitorar interações, gerenciar leads e analisar o comportamento dos clientes.

Todo contato e transação com o cliente são registrados no banco de dados de CRM.