

1 Fundamentos e Estrutura Geral de um Sistema de Computação

Elementos básicos dos computadores

- i** Unidade de entrada de dados
- ii** Processamento de dados
- iii** Armazenamento de dados na memória
- iv** Saída de dados

Hardware

- i** CPU (Central Processing Unit)
- ii** Memória
- iii** Dispositivo de entrada
- iv** Dispositivo de saída

Software

- i** Sistema Operacional
- ii** Aplicativos
- iii** Banco de dados

2 Principais Sistemas Computacionais

Sistemas de Informação Gerencial

Sistemas de Processamento de Transações (SPT)

- Principal sistema utilizado na maioria dos sistemas da organização
- Agrega as principais necessidades dos gerentes operacionais:
Relatórios diários, registro de problemas e necessidades

Sistemas de Informação Gerencial (SIG)

- Utilizada por gerentes de nível médio para monitoração e controle
- Fonte para tomada de decisão tática
- Agregam informações completas de um departamento, com integração de outros

Sistemas de Apoio à Decisão (SAD)

- Utilizado por gerentes e analistas de negócios
- Focam problemas únicos e que se alteram com rapidez
- Auxiliam em decisões não predefinidas
- Tem como base algumas informações de fontes externas

Ciclo de um Sistema de Informação Gerencial

I Informação do Mundo Real

II Aquisição de dados

III Processamento de dados

IV Análise de dados

V Tomada de decisão

Sistema de Relacionamento com o Cliente (CRM)

- Garantia de rentabilidade
- Fidelização e retenção de clientes
- Armazena informações com intenção de melhorar a relação com o cliente
- Têm função básica de atender as necessidades e desejos do cliente

Há 3 tipos de Sistemas de relacionamento com Cliente:

- CRM Operacional
- CRM Analítico
- CRM Colaborativo