# Sistemas de Informação P2

SPT: Sistema de Processamento de Transação

SIG: Sistema de Informação Gerencial

SAD: Sistema de Apoio à Decisão

SAE: Sistema de Apoio ao Executivo

ERP: *Enterprise Resource Planning*

(sistema integrado de gestão empresarial)

SCM: *Suply Chain Management*

(gestão de cadeia de suprimentos)

CRM: *Customer Relationship Management*

(gestão de relacionamento com o cliente)

1. Por que o SPT é crítico para a empresa? Cite um exemplo de SPT que você costuma utilizar e justifique sua resposta.

Os **Sistemas de Processamento de Transação** (SPTs) automatizam processos de transações, ou seja, processos de vendas, trocas, negociações, acordos, entre outros.

A automatização desses processos acarreta em ganho de tempo e, consequentemente, dinheiro.

Exemplos: sistemas de pagamentos em e-commerce, nota fiscal eletrônica, catraca do metrô.

1. Em relação ao SIG, explique no que consiste um indicador e como ele é gerado.

**Sistemas de Informação Gerencial** fornecem informações baseadas em indicadores gerados por fontes de dados **internas** e **externas**, que visam auxiliar no gerenciamento dos sistemas fornecendo relatórios.

As fontes de dados **internas**, normalmente, são os SPTs do sistema.

As fontes de dados **externas** são clientes, fornecedores, concorrentes e acionistas cujos dados não foram coletados pelos SPTs.

1. Explique a diferença entre as duas abordagens dos SAD (simulação e business Intelligence).

é

1. Caracterize a interface e o usuário de um SAE.

é

1. Conceitue o sistema ERP.

é

1. Explique a diferença entre customização e parametrização em um sistema

é

1. ERP.

é

1. Qual a diferença entre SCM de planejamento e SCM de execução?

é

1. Cite benefícios e desafios de um SCM.

é

1. Quais são as características do CRM analítico e do CRM operacional?

é

1. Cite benefícios e desafios de um CRM.

é