1. Descreva as vantagens e desvantagens dos sistemas ERP.

Vantagens:

Eliminação de custos e sistemas legados inflexíveis

Fornecer processos de trabalho mais eficientes

Prover acesso aos dados para a tomada de decisão operacional

Desvantagens:

Muito tempo de implementação, sendo esta implementação complexa e onerosa.

Em alguns casos, mudanças radicais nos processos de trabalho internos.

Custo elevado.

1. Explicite as áreas de aplicação dos sistemas CRM.

Vendas – funções de automação da força de vendas, nos sistemas de CRM tornam os vendedores mais produtivos, ajudando-os a se concentrarem nos clientes mais lucrativos.

Marketing – sistemas de CRM apoiam campanhas de marketing fornecendo dados de clientes e possíveis clientes, informações sobre produtos e serviços, vendas qualificadas e ferramentas para analisar dados de marketing e de clientes

Atendimento ao cliente – as funções de atendimento ao cliente nos sistemas de CRM oferecem informações e ferramentas para tornar o pessoal de call centers, help desks e suporte ao cliente mais eficiente.

1. Cite as características dos sistemas especialistas.

Poder explicar seu raciocínio ou decisões sugeridas

Poder exibir um comportamento “inteligente”

Poder esboçar conclusões de relacionamentos complexos

Poder fornecer conhecimento portátil

Poder lidar com incertezas

1. Quais as principais ramificações dos sistemas de inteligência artificial.

Sistemas especialistas – consiste em hardware e software que armazenam conhecimento e fazem interferências semelhantes às de um especialista humano

Robótica – envolve o desenvolvimento de dispositivos mecânicos ou baseados em computador que pintam carros, soldam com exatidão e executam outras tarefas que requerem alto grau de precisão ou, ainda, são tediosas ou perigosas aos seres humanos

Sistemas visuais – incluem hardware e software que possibilitam a captura, armazenamento e manipulação de imagens e fotos.

Processamento de linguagem visual – permite ao computador entender e reagir a instruções e comandos feitos em linguagem “natural”. Existem, de fato, três níveis de reconhecimento de voz: comando (reconhece centenas de palavras), descontínua (reconhece a fala ditada com pausas entre as palavras) e contínua (reconhece a fala natural).

Sistemas capazes de aprender – combinação de software e hardware que permite ao computador mudar seu funcionamento ou suas reações a situações de acordo com a resposta que recebe.

Redes neurais – uma rede neural constitui um sistema computadorizado que pode agir como ou simular o funcionamento do cérebro. Alguns recursos específicos das redes neurais abrangem: o Capacidade de recuperar informações mesmo se alguns dos nós neurais falharem; o Rápida modificação dos dados armazenados como resultado da nova informação; o Capacidade de descobrir relacionamentos e tendências em grandes bancos de dados; o Capacidade de resolver problemas complexos para os quais todas as informações não estão presentes.