

Fundamentos de Sistemas de Informação

Centro Universitário Belas Artes
Felipe Schaitel - RA: 24112424

Enunciado

Apresentação em slides.

Os recursos de Inteligência artificial (IA) estão adentrando, praticamente, todas as áreas profissionais.

Explique como a área de sistemas de informação (ambientes CRM, ERP, e outros..) estão sendo transformados pela IA.

Indique as vantagens, desvantagens e riscos de tal transformação.

Faça o relatório de forma detalhada e rigorosa, evitando usar ferramentas de IA para gerar o relatório final. Isso será verificado!

CRM e ERP

Vimos ao longo do módulo 01 sobre ERP e CRM que são sistemas de informação gerenciais.

O foco do CRM (*Customer Relationship Management*, ou gestão de relacionamento com cliente) é em compreender e antecipar as necessidades dos clientes.

O ERP (*Enterprise Resource Planning*, ou “Planejamento dos recursos da empresa”) é um tipo de sistema de informações gerenciais (SIG) com uma base de dados utilizada para fornecer informações corporativas necessárias para a administração de diversas funções, incluindo contabilidade, manufatura, recursos humanos, cadeia de suprimentos, serviços e logística de uma organização.

ERP e Inteligência Artificial

As inteligências Artificiais (IA) são uma tendência e estão sendo adotadas em diversas áreas. A IA adentrou e modificou sistemas de informações e dentre eles os sistemas de gerenciamento ERP e CRM.

A IA no ERP pode trazer as vantagens como: analisar grandes volumes de dados, automatizar processos e a prever riscos. Além da redução dos custos, integração dos processos de diferentes setores da empresa, aumenta a produtividade etc. A Oracle, por exemplo, tem sistema ERP com Inteligência Artificial integrada.

A Inteligência Artificial automatiza tarefas, aumenta a capacidade de análises de grande volumes de dados e a formular previsões mais precisas, consequentemente auxilia os negócios e empresas a tomarem decisões mais eficientes.

CRM e Inteligência Artificial

A IA tem funcionalidades avançadas que podem integrar assim ampliando as capacidades de funções e análises dos CRMs.

Algoritmos de IA conseguem prever vendas, perceber insatisfação do cliente, fazer recomendação personalizada, automatizar os processos de vendas, disponibilizar assistentes virtuais, marketing e conteúdo direcionado etc.

Esses recursos implementados ajudam a cumprir os objetivos do CRMs que é manter relacionamentos rentáveis e duradouros com os clientes da empresa.

Desvantagens de implementar IA

Existem desvantagens e riscos ao implementar as Inteligências Artificiais.

- As empresas podem desenvolver dependência das tecnologias IAs;
- Custo alto de implementação;
- Viés dos dados (dados que foram utilizados para treinar uma IA pode conter preconceitos assim influenciando nos resultados e interações da IA);
- Privacidade e segurança dos dados;

