

Aula 4

Sistemas de Gestão Integrados nas Organizações

Profª Vivian Ariane
Barausse de Moura

Conversa Inicial

Figura 2.9 Arquitetura de um aplicativo integrado

Os aplicativos integrados automatizam processos que abrangem várias funções e áreas organizacionais e podem até se estender para fora da empresa.



FONTE: Laudon E Laudon, 2014, pág. 51.

ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

Estrutura típica de funcionamento



FONTE: Laudon E Laudon, 2014, p. 59, 206.

SCM, CRM, SGC

SCM (Supply Chain Management) Sistema de gestão de cadeias de suprimento

FIGURA 2 – REPRESENTAÇÃO DO PROCESSO DE SCM



FONTE: CAIÇARA, 2015, p. 193.

CRM (Customer Relationship Management) Gerenciamento do relacionamento com o cliente

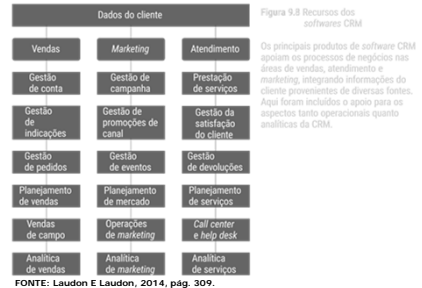


Figura 9.8 Recursos dos softwares CRM
Os principais produtos de software CRM apoiam os processos de negócios nas áreas de vendas, atendimento e marketing, integrando informações do cliente provenientes de diversas fontes. Aqui foram incluídos o apoio para os aspectos tanto operacionais quanto analíticos da CRM.

FONTE: Laudon E Laudon, 2014, pág. 309.

CRM (Customer Relationship Management) Gerenciamento do relacionamento com o cliente



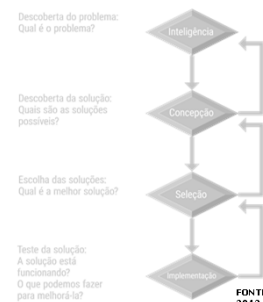
Figura 9.9 Mapa de processo da gestão da fidelidade do cliente

Esse mapa de processo mostra como uma melhor prática para aumentar a fidelidade do consumidor por meio de atendimento personalizado via tecnologia pelo software de gestão do relacionamento. O software CRM ajuda as empresas a identificar aqueles com maior valor, a fim de oferecer atendimento personalizado.

FONTE: Laudon E Laudon, 2014, pág. 309.

SGC (Sistema de Gestão do Conhecimento)

Figura – Estágios da tomada de decisão



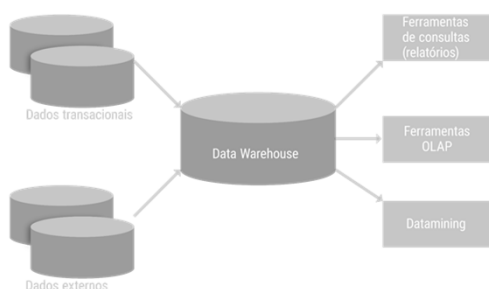
FONTE: Belmiro, 2012, pág. 96.

BI . km (gestão do conhecimento) e painel digital, gestão de documentos e inteligência artificial

BI (Business Intelligence)

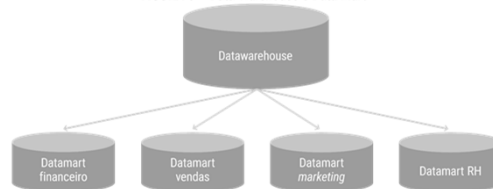
- Possibilita que os executivos identifiquem situações de decisão e oportunidades de negócio, pois apresentam o desempenho geral da organização
- Data Warehouse
- Data Mining
- Olap

FIGURA 10.5 – Data Warehouse e outras tecnologias



FONTE: Caiçara, 2015, pág. 197.

FIGURA 5 – Data Warehouse e Data Mart



FONTE: CAIÇARA, 2015, p. 196.

Painel digital



FONTE: Laudon e Laudon, 2014, pág. 30.

Gestão de documentos

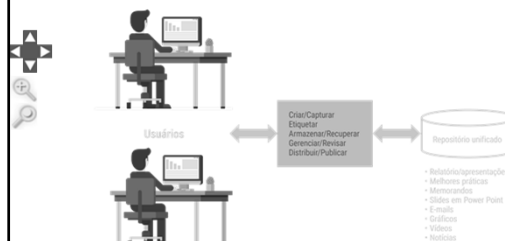


Figura 13.14 Um sistema de gestão de conteúdo

Um sistema integrado de gestão de conteúdo possui recursos para classificar, organizar e gerenciar o conhecimento estruturado e semiestruturado e para disponibilizá-lo em toda a empresa.

FONTE: Laudon e Laudon, 2014, pág. 386.

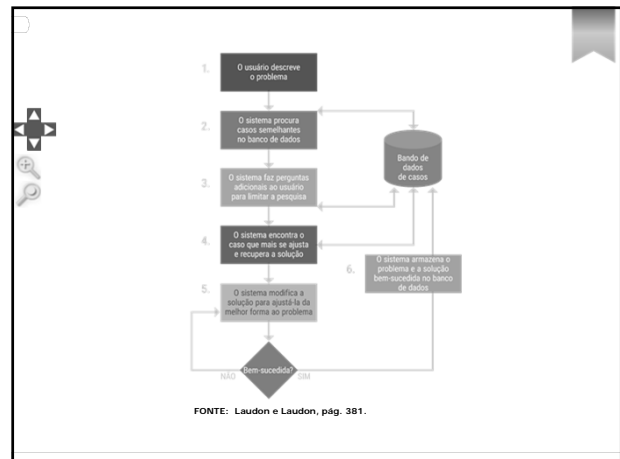
Gestão de documentos

- **Document Imaging – DI:** o gerenciamento de imagens e documentos
- **Document management – DM:** o gerenciamento de documentos, gerencia o fluxo de documentos digitais
- **Workflow –** fluxo automatizado de processos, tem como função principal monitorar, gerenciar e disparar ações e tarefas

- **Cold e ERM cold computer output to laser disk:** são sistemas baseados em saída de dados de computador para discos ópticos
- **Forms Processing:** processamento de formulários

Inteligência artificial e aplicações de decisão

- Sistema especialista
- Algoritmos genéticos
- Redes neurais
- Sistemas de lógica difusa
- Agentes inteligentes



Mídias sociais integradas aos sistemas

FIGURA 6 – Tabela de aplicações de social business

Aplicação organizacional	Descrição
Redes sociais	Conectar por meio dos perfis pessoal e empresarial
Crowdsourcing	Aproveitar o conhecimento coletivo para gerar novas ideias e soluções
Espaços de trabalho compartilhados	Coordenar projetos e tarefas, criar conteúdo de forma colaborativa
Blogs e Wikis	Publicar e rapidamente acessar o conhecimento; discutir opiniões e experiências
Comércio social	Compartilhar opiniões sobre compras ou comprar por meio de plataformas sociais
Compartilhamento de arquivo	Efetuar upload, compartilhar e comentar fotos, vídeos, áudio, documentos de texto
Marketing social	Usar a mídia social para interagir com os clientes, auferir as percepções dos clientes
Comunidades	Discutir temas em fóruns abertos, compartilhar experiência

FONTE: Laudon; Laudon, 2014, p. 55.

Governança corporativa e governança de TI

FIGURA 8 – As quatro funções básicas de uma empresa



FONTE: Laudon e Laudon, 2014, p. 38.

FIGURA 9 – Níveis de uma empresa



FONTE: Laudon; Laudon, 2014, p. 40.



Referências

- **ALENCASTRO, M. S. C.; ALVES, O. F.** Governança Gestão responsável e ética nos negócios. Curitiba: Editora InterSaberes, 2017.
- **BELMIRO, N. J. (Org.).** Sistemas de Informação. São Paulo: Pearson, 2012.
- **CAIÇARA, C. J.** Sistemas Integrados de Gestão: ERP – Uma Abordagem Gerencial. 2. ed. Curitiba: InterSaberes 2015.

- **ELEUTERIO, M. A. M.** Sistemas de Informações Gerenciais na Atualidade. Curitiba: Intersaberes, 2015.
- **FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F.** Implantando a governança de TI: da Estratégia à gestão dos processos e serviços. 4. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.
- **LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.** Sistemas de informação gerenciais. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2014.