

Transformação Tecnológica, Sistemas Computacionais e o Futuro da Tecnologia

UNIDADE 03 – Sistemas de informação pessoais e sistemas de informação organizacionais

Os sistemas de informações pessoais e organizacionais são **responsáveis** por permitir que seja **estabelecido** um **fluxo de dados contínuos**, a **fim** de que a **informação seja objetiva** dentro de seu **segmento**.

1) Sistema de Informação Pessoais

São um **conjunto de tecnologias** que visam **organizar informações de caráter particular**. Podem ser:

- Cadastro de contatos;
- Informações e históricos de acesso a compras;
- Níveis de satisfação com um produto ou serviço.

Sistemas CRM (Customer Relationship Management)

São sistemas que mantém o foco no cliente e procuram **manter** e **gerenciar** o **relacionamento** da **empresa** com o **cliente**, proporcionando estratégias de:

- Otimizar o fluxo de informações com a finalidade de produzir consumo;
- Antever os desejos e as necessidades do cliente e, assim, conduzi-lo por um processo natural de compra.

Principais **Benefícios** do CRM:

- Integração das informações para gerenciamento do relacionamento com o cliente;
- Gerenciamento dos contatos e orçamentos;
- Geração de propostas e acompanhamentos;
- Controle de atividades;
- Pesquisa de mercado;
- Estatística de atendimento;
- Controle de eventos comerciais;
- Gerenciamento de volumes e margens de venda;
- Estatísticas e informações gerenciais dos contatos e vendas.

2) Sistemas de Informação Organizacional

Principais sistemas de informação **aplicados a empresas** são conhecidos como **PEAS** (Packaged Enterpser_educacional Application Software).

Geralmente, estes sistemas atendem às necessidades estratégicas da maioria das empresas, sendo que eles **podem ser adaptados às necessidades dos negócios**. Os principais pacotes incluem as seguintes **soluções**:

- Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning)

Atende às principais necessidades de uma empresa e **controla as informações de diversos setores, integrando** a organização **em um só sistema**.

Benefícios:

- Automatização dos processos;
- Eliminação de controles paralelos e planilhas eletrônicas;
- Melhoria de comunicação entre departamentos;
- Aumento da produtividade;
- Facilidade de Análises e Decisões;

Característica do Sistema ERP



- Sistemas EAI (Enterprise Application Integration)

Fazem referência aos sistemas de **integração e aplicação corporativa**.

Têm como função **interligar** os sistemas de uma organização através de **processos de utilização de serviços**. Eles também podem **interligar sistemas externos a internos e vice-versa**.

Arquitetura dos Sistemas **EAI** são projetados para funcionar em 4 vertentes principais, interligando esses sistemas para que se tornem complementares entre si.

São divididos em **4 etapas**:

- **Sistemas**: principais, com ERP;
- **Dados**: serão trabalhados ou exportados para outros sistemas;
- **Interface**: forma de enviar e receber dados;
- **Comunicação**: tipo de comunicação que pode ser Síncrona ou Assíncrona.

- Sistemas E-Procurement (Electronic-Procurement)

Referem-se a **compras de serviços** pela internet. Esses sistemas têm como **ponto forte** a **associação** com as **compras de empresa para empresa** (business-to-business ou B2B).

Módulos:

- Requisição;
- Cotação;
- Catálogos;
- Leilões;

- Pedidos de Compras;
- Gestão de Contratos;
- Reposição de Estoque;
- Recebimentos;
- Pagamentos;
- Follow-up de transações.

- Sistemas SCM (Supply Chain Management)

Gestão da cadeia de suprimentos. Seu **principal objetivo** é a **produção final do serviço e entrega ao cliente**.

Suas atribuições estão **fortemente ligadas** a sistemas como os **ERP**.

São **compostos** por:

- Planejamento de demanda;
- Colaboração de demanda;
- Promessa de pedidos;
- Otimização de rede estratégica;
- Produção e planejamento de distribuição;
- Calendário de produção;
- Planejamento de redução de custos e Gerência de desempenho.

Apresenta as seguintes **características**:

- Gerenciamento;
- Análise;
- Logística;
- Tempo de marketing;
- Planejamento;
- Distribuição;
- Gerência de compras;
- Lucros.

- Sistemas PLM (Product Lifecycle Management)

Um conjunto de tecnologias da informação que **criam** uma **base de dados colaborativa**, a **fim** de analisar e gerenciar o **ciclo de vida de produtos**.

Gerencia desde sua idealização, elaboração, desenvolvimento, produção, distribuição e, às vezes, início e fim de sua comercialização.

Benefícios:

- Compreensão do mercado;
- Produtividade;
- Redução de Custos;
- Manutenção do ciclo de vida dos produtos;
- Disponibilidade;
- Análise de riscos;
- Mediação de falhas;
- Análise de progressos.

- Sistemas BPM (Business Process Management)

Gerenciamento de processos de uma organização. Seu objetivo é gerenciar os **processos individuais e coletivos** de uma organização, abordando os conceitos da **inovação e melhoria contínua**, proporcionando um **melhor desempenho de cada processo** e microprocessos dentro de uma empresa.

Seu **foco** também está diretamente ligado à **automação de processos**.

Benefícios:

- Transparência em todas as etapas dos processos;
- Maior controle administrativo;
- Aumento de produtividade;
- Redução de custos;
- Automação de processos e geração de evidências.