

ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Lista de Exercícios 02

Luiz Leão – luizleao@gmail.com

<http://www.luizleao.com>



Estácio

Exercício 01

Conceitue *e-Business* e quais o seu principal objetivo?

Exercício 01 – Resposta

Conceitue *e-Business* e quais o seu principal objetivo?

É todo negócio que utiliza a internet como meio de divulgação e comercialização dos produtos e serviços das empresas.

Seu principal objetivo é proporcionar a agilidade nas organizações, de tal forma que elas possam:

- Reagir rapidamente às mudanças de mercado.
- Ser competitiva no meio em que está inserida.
- Satisfazer às necessidades dos seus clientes nas mais diversas formas.

Exercício 02

Para a implantação de sistemas nas organizações, visando a sua inserção no *e-Business*, bastam os altos investimentos? Justifique.

Exercício 02 – Resposta

Para a implantação de sistemas nas organizações, visando a sua inserção no *e-Business*, bastam os altos investimentos? Justifique.

Apenas os altos investimentos não são suficientes. Deve haver um envolvimento organizacional, desde a gestão até a operação, visando a melhoria dos processos internos, para que os investimentos em TI sejam bem aplicados.

Exercício 03

Levando em consideração que valor da internet está no binômio alto alcance e custo baixo, que benefícios uma organização pode ter, utilizando essa ferramenta?

Exercício 03 – Resposta

Levando em consideração que valor da internet está no binômio alto alcance e custo baixo, que benefícios uma organização pode ter, utilizando essa ferramenta?

Permite que as pessoas:

- **Comuniquem-se com as demais em todo o mundo**
- **Colaborem umas com as outras em grupos de conversa, trabalho, etc.**
- **Forneçam informações através de mensagem ou de sites pessoais ou corporativos;**
- **Etc.**

Exercício 04

O que diferencia a intranet e a extranet da internet?

Exercício 04 - Resposta

O que diferencia a intranet e a extranet da internet?

A intranet é uma rede local que tem como objetivo fornecer informações e funcionalidades para uso interno da organização

Já a extranet é um canal privado entre a organização e os seus parceiros de negócio (consultores, fornecedores, etc.)

Exercício 05

O que significa ERP e qual a sua aplicabilidade?

Exercício 05 - Resposta

O que significa ERP e qual a sua aplicabilidade?

Enterprise Resource Planning - Planejamento de Recurso Corporativo.

É aplicado com o objetivo de integrar informações e processos organizacionais em um único sistema

Exercício 06

Cite 3 vantagens e 3 desvantagens ao implementar um sistema ERP.

Exercício 06 - Resposta

Cite 3 vantagens e 3 desvantagens ao implementar um sistema ERP.

Vantagens:

- Qualidade e eficácia
- Otimizar o processo de tomada de decisão
- Eliminar a redundância de atividades
- Melhor controle das operações da empresa

Desvantagens:

- Dependência do fornecedor do pacote
- Altos custos. Relação custo/benefício nem sempre vantajosas
- Mudança na cultura organizacional: Conflitos podem causar improdutividade

Exercício 07

Quais os motivos que dificultam a implantação do ERP em pequenas empresas?

Exercício 07 - Resposta

Quais os motivos que dificultam a implantação do ERP em pequenas empresas?

- Investimento em infraestrutura (modificações, físicas, rede elétrica, comunicação, armazenamento, etc)
- Custos com a ferramenta

Exercício 08

O que é o CRM e por que é uma ferramenta que pode alavancar os negócios das empresas?

Exercício 08 - Resposta

O que é o CRM e por que é uma ferramenta que pode alavancar os negócios das empresas?

***Customer Relationship Management* - Gerenciamento do relacionamento com o cliente**

É uma combinação de processos que tem como objetivo entender as necessidades do cliente, gerando assim um atendimento mais personalizado.

Entendendo as necessidades do seu público alvo, as empresas podem direcionar seus investimentos em produtos e serviços que possuam o valor agregado necessário para atender o mercado

Exercício 09

Qual a diferença entre CRM Operacional e CRM Analítico?

Exercício 09 - Resposta

Qual a diferença entre CRM Operacional e CRM Analítico?

O CRM Operacional engloba as atividades que tem impacto direto na relação com o cliente (Call Center, SAC, Portal de e-commerce, etc.). Trocam informações com o cliente constantemente

O CRM Analítico está mais voltado para a análise de tendências, subsidiando as decisões estratégicas, com base as informações coletadas no CRM Operacional (Análise de perfil do cliente, análise de riscos, Personalização do atendimento, análise de vendas e lucratividade, etc.)

Exercício 10

Sobre o CRM, diferencie *Up-Sell* e *Cross-Sell*

Exercício 10 - Resposta

Sobre o CRM, diferencie *Up-Sell* e *Cross-Sell*

Ambos são vendas relacionadas a clientes já capitados pela empresa. O *Up-Sell* está relacionando a Upgrades de determinados produtos ou serviços (Ex: Atualização de software; Venda de celular mais moderno, recebendo o antigo como base de troca, etc.). Já o *Cross-Sell* é também conhecido como a "venda casada". Oferecer um produto ou serviço adicional, com vantagens para o cliente (Ex: Pacotes combo de telefonia, internet e tv por assinatura, a preço promocional.)

Exercício 11

Quais as principais causas de falha na implantação de um CRM?

Exercício 11 - Resposta

Quais as principais causas de falha na implantação de um CRM?

- **Objetivos vagos ou inexistentes**
- **Projeto com foco muito estreito ou excessivamente técnico**
- **Pouco comprometimento da alta direção**

Exercício 12

O que é o SCM e quais os ganhos relacionados a sua implantação?

Exercício 12 - Resposta

O que é o SCM e quais os ganhos relacionados a sua implantação?

Supply Chain Management - Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos. Estuda as relações entre as empresas da cadeia de suprimentos visando aumento da eficiência e redução de custos através de parcerias entre os diversos elos da cadeia.

Exercício 13

Por que dizemos que a eficiência da cadeia de suprimentos será regida pelo elo mais fraco?

Exercício 13 - Resposta

Por que dizemos que a eficiência da cadeia de suprimentos será regida pelo elo mais fraco?

Porque caso os processos de uma determinada área tiverem algum atraso, isso pode comprometer toda a cadeia produtiva, logo, o elo mais fraco acaba influenciando diretamente na eficiência do processo.

Exercício 14

Qual o papel da logística na gestão da cadeia de suprimentos?

Exercício 14 - Resposta

Qual o papel da logística na gestão da cadeia de suprimentos?

Gerir de forma estratégica a:

- Aquisição,
- movimentação,
- armazenagem

de materiais, peças, estoques finais e os fluxos de informações relacionadas por meio da organização e seus canais de comercialização