

Aula 03



Sistemas de Informação Gerencial

Prof Sandro





Algumas Terminologias



CRM

Customer Relationship Management

**Gestão de Relacionamento
com o Cliente**



CRM - É uma estratégia de negócio para a empresa entender e antecipar as necessidades de seus clientes atuais e potenciais.

Na visão de [Payne \(2006\)](#), o CRM provê oportunidades para utilizar informações, conhecer melhor os clientes, oferecer valor por meio de ofertas customizadas e desenvolver relacionamentos duradouros. É então necessário que a empresa possua processos, operações e pessoas integradas para que a essência do marketing possa ser a filosofia que norteia todo o negócio. Essa visão confirma a ideia holística do marketing de relacionamento, em que há integração entre todas as partes da organização.



SPT

Sistemas de Processamento de Transações



SPT - dão apoio a esses gerentes operacionais no que diz respeito ao fluxo de informações do funcionamento da organização no que se refere às transações rotineiras, desde fluxo de caixa, vendas, folhas de pagamento, dados de funcionários, expedição. Esses sistemas contribuem muito, por exemplo, no controle e levantamento de estoque, ainda mais por deixar essas informações em um nível muito acessível.



SAD

Sistemas de Apoio à Decisão



SAD

Foca num problema para ajudar o gestor a tomar uma decisão. Como assim? Imagine que, devido à crise econômica, a mesma empresa de colchões citada acima (pág.40), decide oferecer frete grátis, somente nos próximos dois meses, na entrega, para atrair mais consumidores.



SAE

Sistemas de Apoio ao Executivo



SAE

São os gerentes seniores que os utilizam para definir ações. Geralmente trata-se de decisões fora da rotina, exigentes e que dependem muito da capacidade de análise e avaliação desses profissionais. Esse sistema traz gráficos e dados vindos de diferentes fontes, e que muitas vezes estão ligados à internet para que haja a personalização de conteúdo empresarial.