

Estudo de Caso Empresa [ABC]

Era uma vez, uma empresa de seguros chamada ABC Insurance Incorporated. Quando a ABC nasceu - ah, talvez há uns 150 anos atrás - ela começou vendendo apólices de seguros para fábricas e indústrias

Nesses dias, não havia computadores para confundir as coisas. A empresa seguia processos de negócios que eram muito simples. Uma pessoa legal enviou uma carta perguntando sobre a apólice. Uma pessoa esperta definiu uma taxa, vendeu uma apólice e esperou que nada pegasse fogo ou explodisse. ABC teve sucesso por mais de 100 anos.

Mas, então, as coisas ficaram complicadas. Outras empresas começaram a roubar os negócios da ABC. Clientes estavam pedindo seguro para tipos diferentes de risco. A ABC tinha que mudar ou morrer.

ABC era uma usuária precoce de sistemas contábilísticos por cartão perfurados. Nos anos 60, a ABC comprou computadores, contratou programador e criou aplicações de software para suportar seus negócios. Nos anos 80 ela comprou pacotes de software de fabricantes diferentes para ajudá-la a continuar a competir. Ela comprou ou criou aplicações de negócios para resolver problemas em toda companhia um de cada vez. Por exemplo, comprou uma aplicação para o departamento financeiro empresarial, criou outro para lidar com as reclamações dos clientes e procurou outras aplicações para gerenciar informações de pesquisa sobre quais tipos de acidentes eram os mais comuns e sob quais circunstâncias eles ocorreram.

Isto funcionou bem por muitos anos, em 1990, quando ABC viu se competindo com empresas de serviços financeiros que decidiram vender seguros também. De repente, a ABC precisava encontrar novas maneiras de competir para que pudesse vender uma variedade maior de produtos para clientes atuais e, também encontrar novos clientes. Seus líderes pensaram em soluções animadoras baseadas no conhecimento de seu negócio e seus clientes.

Além disto, a gerência pensou que a ABC poderia expandir seu negócio adquirindo outras empresas de seguros com produtos complementares. A ABC poderia vender estes novos produtos para clientes da ABC existentes, e vender os produtos da

ABC para os clientes das empresas que eles adquirissem. Este pessoal esperto entendia de estratégia de negócio. Todos ficaram muito animados até que...

A gerência falou com a TI, e a TI falou: "Isto é muito, muito excitante, mas nós temos um pequeno probleminha... O que poderia ser?", perguntou a gerência.

"É o seguinte", disse TI. "Não podemos simplesmente comprar ou criar mais aplicações de software para implementar nossos planos inovadores para novos produtos e serviços. As políticas e processos do negócio que seguimos se tornaram mais complexos. Tudo o que queremos fazer tem que funcionar em harmonia com o que já temos. O bom andamento da nossa empresa depende de todas as aplicações de negócio que criamos e adquirimos durante anos trabalhando juntos tranquilamente - como os programas que calculam os seguros que as pessoas pagam, administram as reclamações que processamos e fazem cálculos de análise de risco, folha de pagamento, faturamento e comissão de vendas. Resumindo tudo isto nossa empresa é a agregação de todos os programas. Tudo que precisamos realizar nas nossas funções diárias de negócio - incluindo informações sobre nossos clientes, nossos produtos e nossa performance de risco – está preso dentro destes programas e processos"

"Bem", disse a gerência, "Você pode simplesmente criar novos programas para unir tudo. Nós iremos integrar, e todos ficaremos muito felizes".

E o TI disse, 'sim, é possível integrar, mas integrar vai levar muito, muito tempo no mínimo 18 meses. Talvez dois anos. E até lá, você pode querer mais mudanças que levarão mais 18 meses ou dois anos. Até lá, pode ser muito tarde, e vai custar muitíssimo dinheiro.

A gerência e TI ficaram muito chateados. Eles sabiam que a ABC não iria sobreviver se eles não conseguissem encontrar uma nova maneira de pensar no processo de negócio e tecnologia. Então, eles começaram a perguntar a todos que conheciam alguma forma de salvar a ABC.

Daí, parabéns você foi contratado(a), você é o(a) novo(a) funcionário(a) de tecnologia da empresa ABC e terá o papel de propor soluções para resolver o problema da empresa.

Faça uma análise desta situação e proponha uma solução viável a realidade da empresa e apresente na próxima aula.