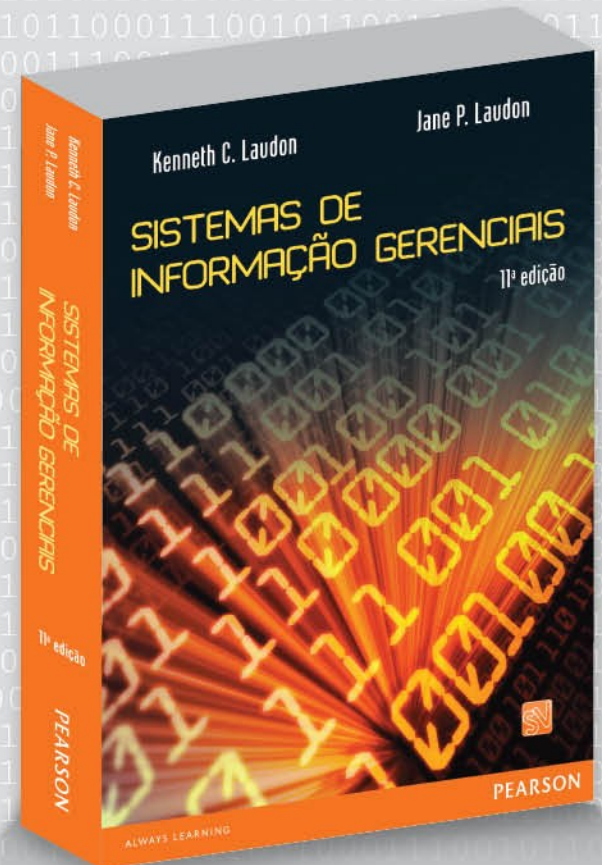


Capítulo 9

Conquistando excelência operacional e intimidade com o cliente: aplicações integradas



Conquistando excelência operacional e intimidade com o cliente: aplicações integradas

Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

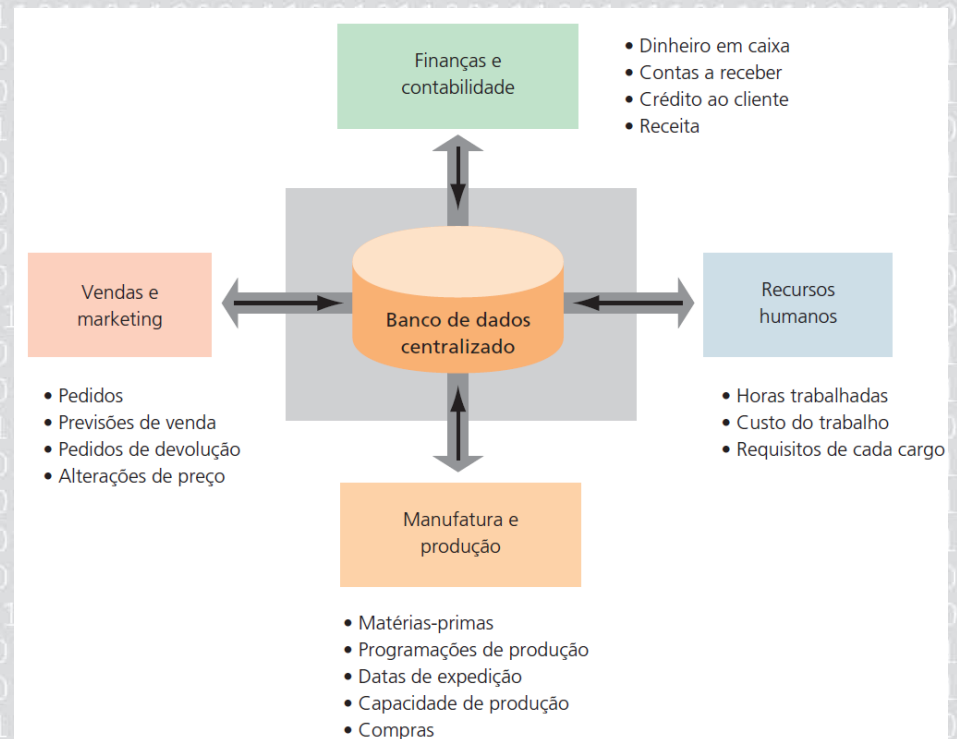
1. Como os sistemas integrados ajudam as empresas a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimento coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

Sistemas integrados

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Os sistemas integrados apresentam um conjunto de módulos de software integrados e um banco de dados central; este permite que os dados sejam compartilhados pelos diferentes processos de negócios e áreas funcionais de toda a empresa.



Software integrado

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Um **software integrado** é desenvolvido em torno de milhares de processos de negócios predefinidos que refletem as melhores práticas.
- Processos de negócio suportados por sistemas integrados:
- Processos financeiros e contábeis.
- Processos de recursos humanos.
- Processos de produção e manufatura.
- Processos de vendas e marketing.

Valor empresarial dos sistemas integrados

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Os sistemas integrados ajudam as empresas a responder rapidamente a pedidos de clientes por informações ou produtos.
- Sistemas integrados oferecem informações valiosas para a melhoria da tomada de decisão.
- Os sistemas integrados permitem à administração sênior descobrir facilmente, a qualquer momento, o desempenho de uma determinada unidade organizacional específica, determinar quais produtos são mais ou menos lucrativos e calcular os custos para a empresa como um todo.

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- A **cadeia de suprimentos** de uma empresa é uma rede de organizações e processos de negócios para selecionar matérias-primas, transformá-las em produtos intermediários e acabados e distribuir os produtos acabados aos clientes.
- A cadeia interliga fornecedores, instalações industriais, centros de distribuição, varejistas e clientes com a finalidade de fornecer mercadorias e serviços desde a fonte até o ponto de consumo.
- Matérias-primas, informações e pagamentos fluem pela cadeia de suprimentos em ambas as direções.

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

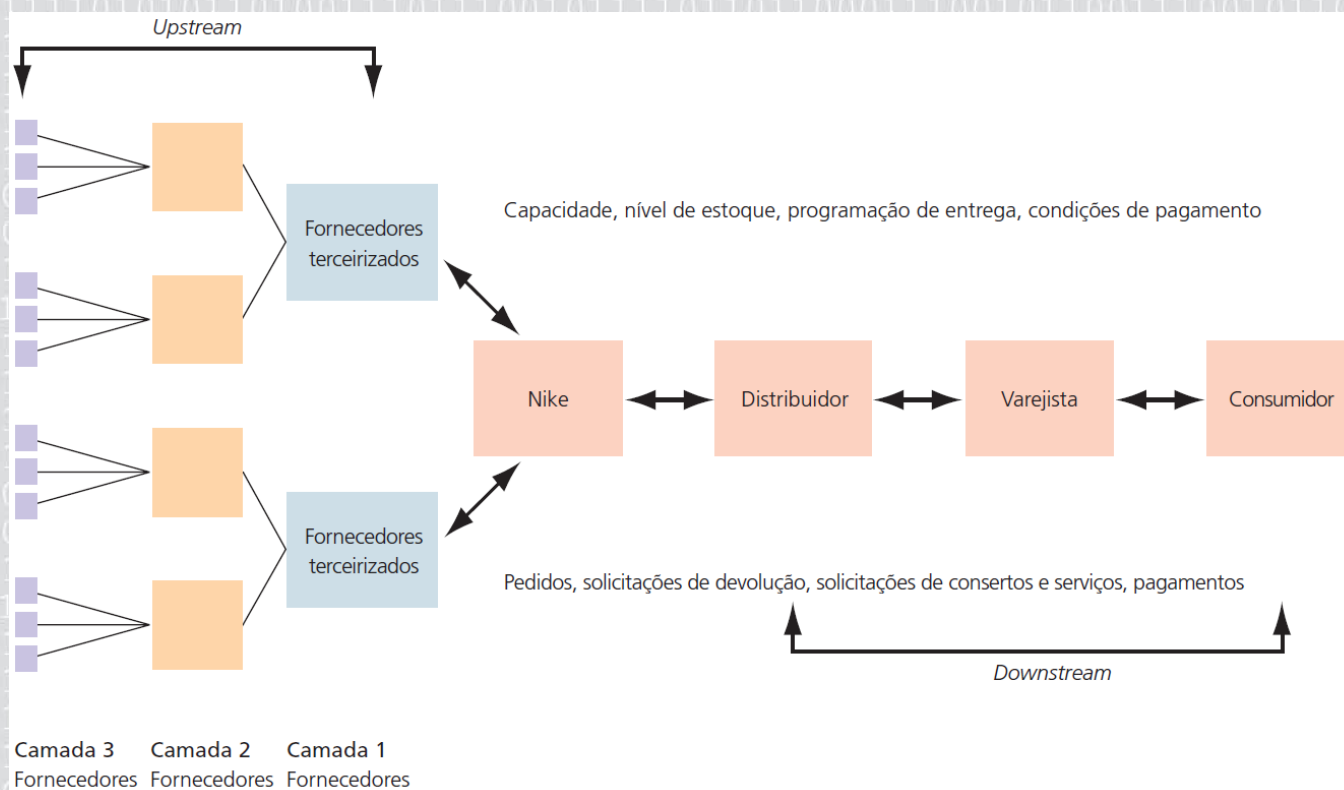
Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ Cadeia de suprimentos da Nike:



Sistemas de informações e gestão da cadeia de suprimentos

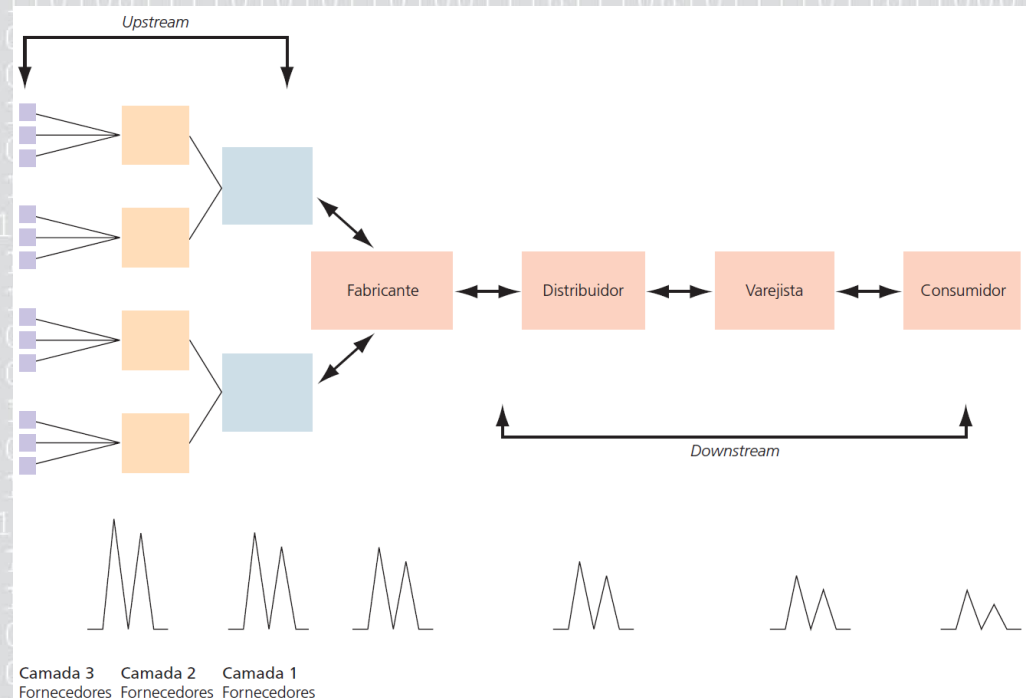
Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Um problema recorrente na gestão da cadeia de suprimentos é o **efeito chicote**, pelo qual a informação da demanda por um produto é distorcida à medida que passa de uma entidade à entidade seguinte na cadeia de suprimentos.



Software de gestão da cadeia de suprimentos

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- **Sistemas de planejamento da cadeia de suprimentos** habilitam a empresa a modelar sua cadeia de suprimentos existente, gerar previsões de demanda e desenvolver planos ideais de aquisição de matérias-primas e fabricação para aquele item.
- Eles ajudam as empresas a tomar decisões operacionais, como:
 - determinar a quantidade de um produto específico a ser fabricada em dado período;
 - estabelecer níveis de estoque para matérias-primas, produtos intermediários e acabados;
 - determinar onde armazenar os artigos acabados; e
 - identificar o meio de transporte a ser usado para a entrega.

Cadeia de suprimentos global e a internet

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

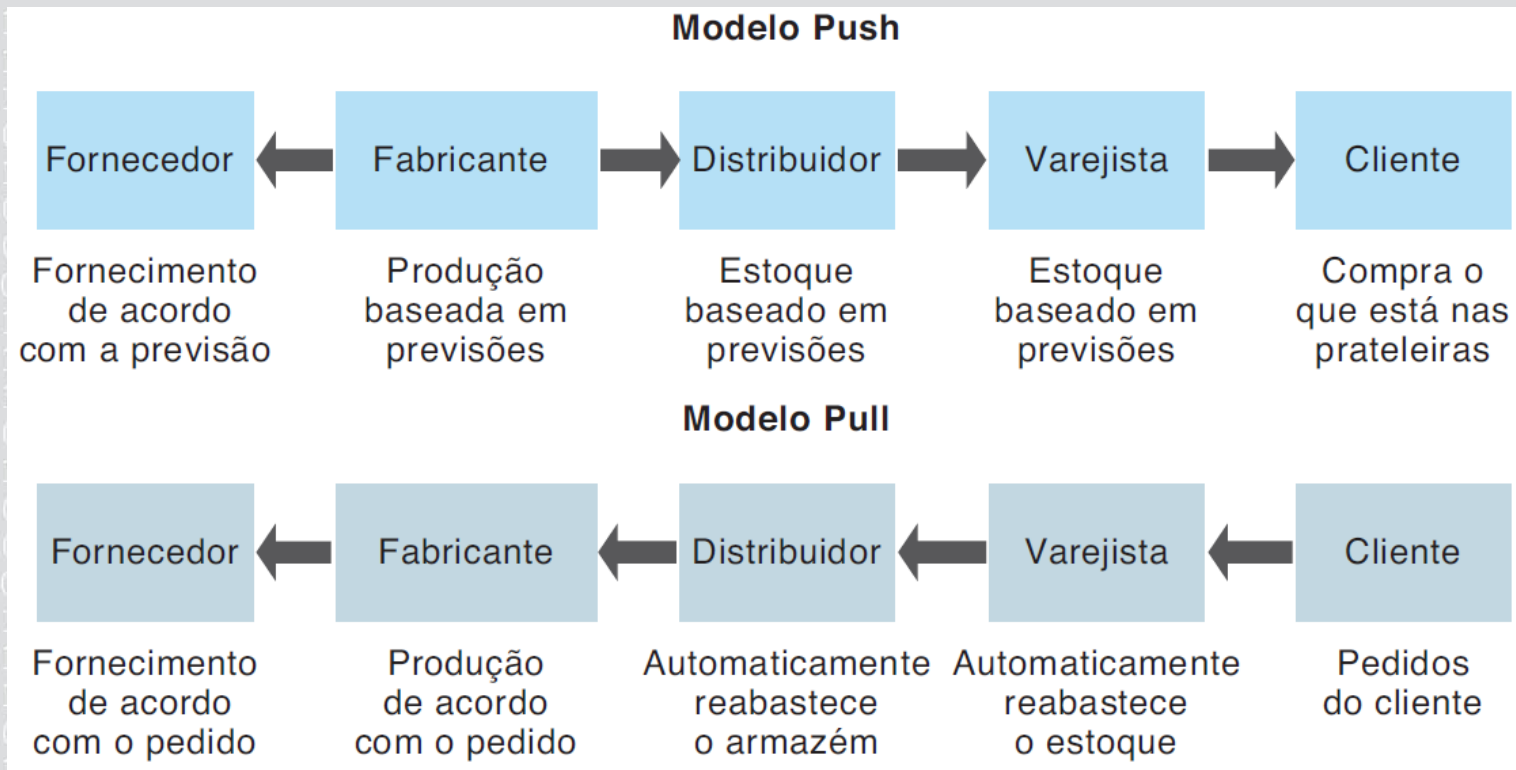
- As cadeias de suprimentos globais costumam se estender por distâncias geográficas e fusos horários diferentes.
- A Internet ajuda as empresas a gerenciar muitos aspectos de suas cadeias de suprimentos globais, incluindo aquisição, transporte, comunicações e finanças internacionais.
- Os primeiros sistemas de gestão da cadeia de suprimentos eram direcionados por um **modelo push** (“empurrão”).
- Com os novos fluxos de informação viabilizados por ferramentas baseadas na Web, a gestão da cadeia de suprimentos pode seguir mais facilmente um **modelo pull**.

Cadeia de suprimentos global e a internet

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ Modelos de cadeia de suprimentos push e pull:

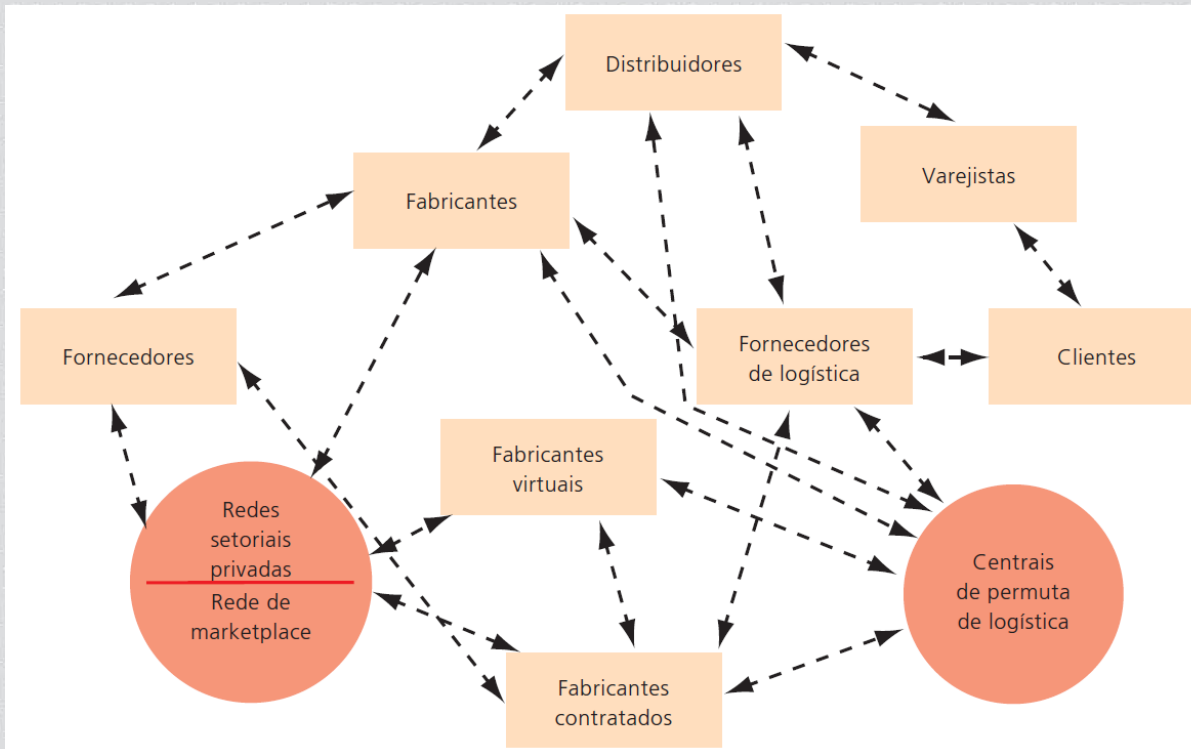


Cadeia de suprimentos global e a internet

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ Futura cadeia de suprimentos orientada pela Internet:



Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Os sistemas de CRM examinam os clientes sob uma perspectiva multifacetada:



Software CRM

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Os pacotes CRM mais abrangentes contêm módulos para **gestão do relacionamento com o parceiro (PRM)** e **gestão do relacionamento com o funcionário (ERM)**.
- O PRM usa, em grande parte, os mesmos dados, ferramentas e sistemas que a gestão do relacionamento com o cliente, mas seu objetivo é melhorar a colaboração entre a empresa e seus parceiros de vendas.
- O ERM lida com assuntos de RH e estritamente relacionados ao CRM, tais como estabelecimento de objetivos, gestão do desempenho do funcionário, remuneração baseada no desempenho e treinamento.

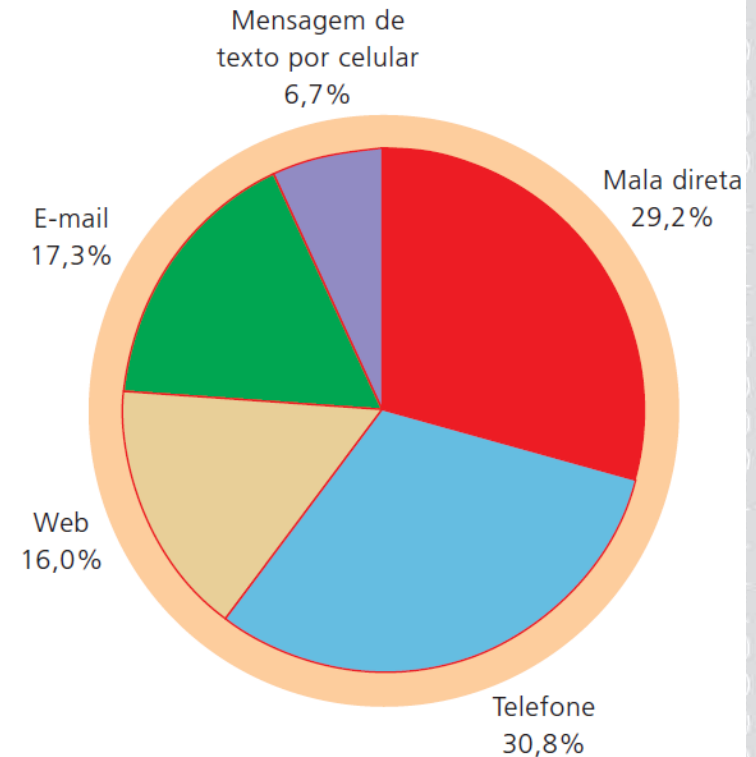
Software CRM

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Como os sistemas CRM colaboram
com o marketing:

Respostas por canal em janeiro de 2014
Campanha promocional

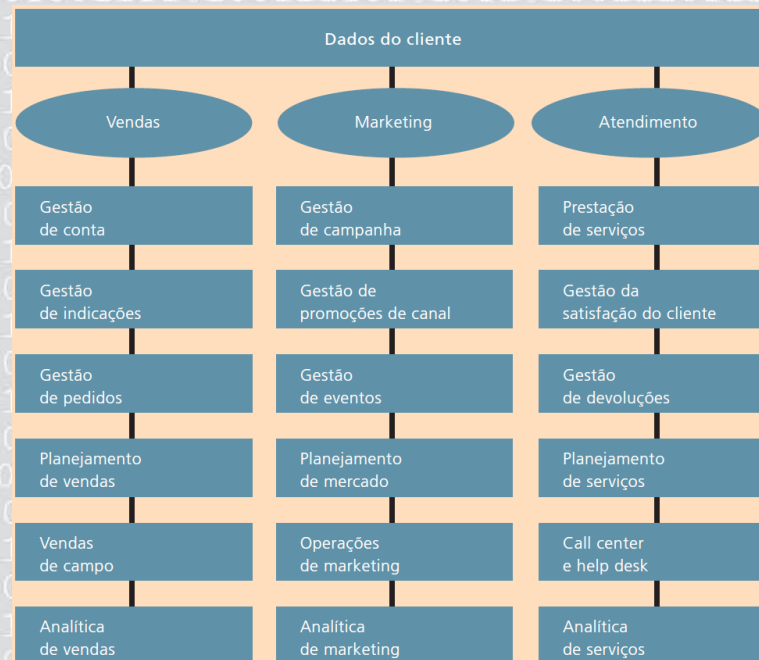


Software CRM

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Os principais produtos de software CRM apoiam os processos de negócios integrando informações do cliente provenientes de diversas fontes:

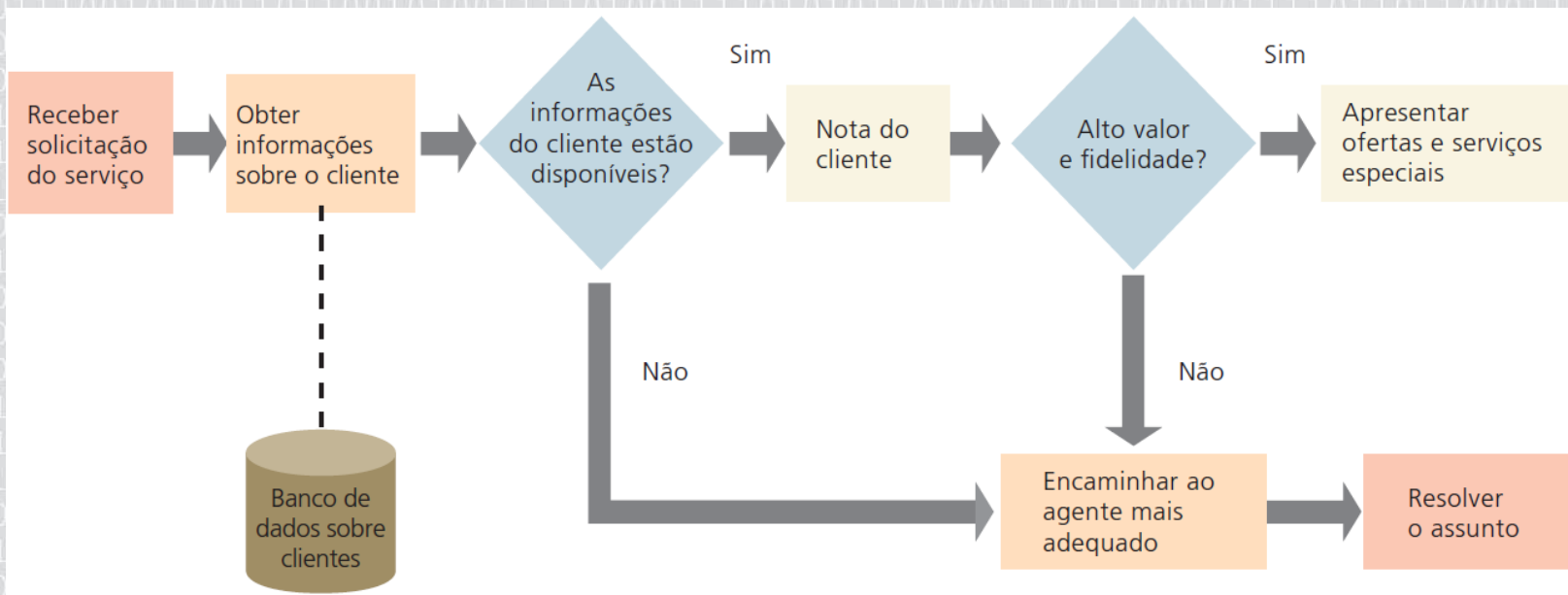


Software CRM

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O software CRM ajuda as empresas a identificar consumidores com maior valor, a fim de oferecer atendimento preferencial:



CRM analítico e operacional

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O **CRM operacional** abrange as aplicações voltadas ao consumidor, como ferramentas para automação da força de vendas, apoio ao atendimento e ao call center e automação do marketing.
- O **CRM analítico** abrange as aplicações que analisam os dados do cliente gerados pelas aplicações CRM operacionais, a fim de fornecer informações para que se gerencie melhor o desempenho da empresa.
- As informações fornecidas pelos sistemas CRM aumentam a receita de vendas, pois permitem identificar os segmentos e clientes mais lucrativos para marketing focado e *cross-selling*.

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- As aplicações integradas envolvem partes complexas de software que são muito caras para comprar e implementar.
- As aplicações integradas não exigem apenas mudanças tecnológicas profundas, mas alterações fundamentais no funcionamento da empresa.
- Os sistemas para gestão da cadeia de suprimentos exigem que as múltiplas empresas compartilhem informações e processos de negócios.
- As aplicações integradas também produzem “custos de mudança”.

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Empresas que adotam aplicações integradas também podem economizar tempo e dinheiro, mantendo a mínima personalização.
- As aplicações integradas da próxima geração também incluem soluções de código aberto e em nuvem, bem como mais funcionalidades disponíveis em plataformas móveis.
- À medida que os produtos baseados em nuvem amadurecem, mais empresas estão escolhendo executar a totalidade ou parte de suas aplicações integradas na nuvem, conforme suas necessidades.

CRM social e inteligência empresarial

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- As ferramentas de **CRM social** permitem que uma empresa conecte as conversas e relacionamentos com os clientes existentes em sites de redes sociais aos processos de CRM.
- Fornecedores de aplicações integradas têm acrescentado **recursos de inteligência empresarial** para ajudar os administradores a obter informações mais significativas das grandes quantidades de dados gerados por esses sistemas.
- Em vez de exigir que os usuários saiam de uma aplicação e iniciem ferramentas separadas de análise e de elaboração de relatórios, os fornecedores estão começando a incorporar a análise dentro da própria aplicação.

Resumo

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Como os sistemas integrados ajudam a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?