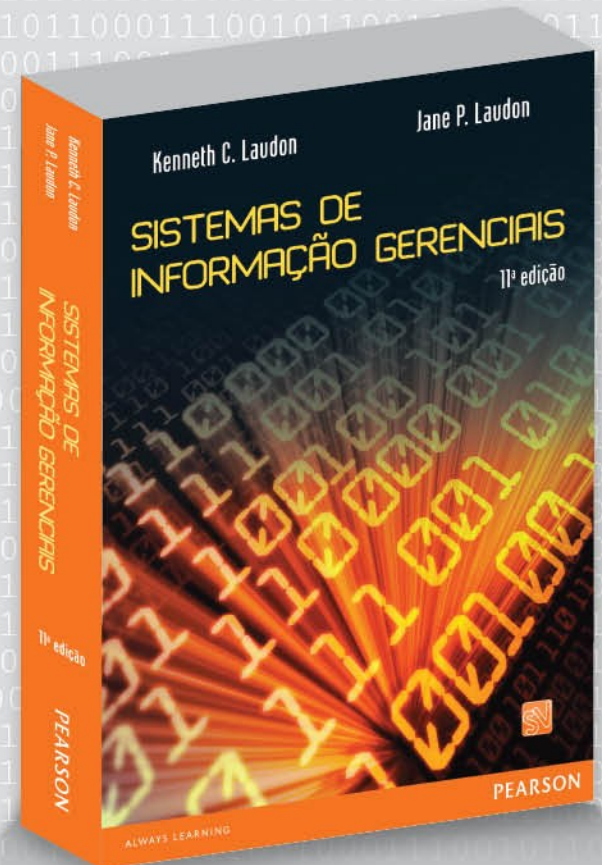


Capítulo 2

E-business global e colaboração



E-business global e colaboração

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Quais as principais características de um negócio que são relevantes para a compreensão do papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em um negócio?
3. Como os sistemas integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são importantes e quais tecnologias eles utilizam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?

Componentes de uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Uma **empresa** é uma organização formal cujo objetivo é produzir produtos ou prestar serviços a fim de gerar lucro.

- As quatro funções básicas de uma empresa:



Componentes de uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Um **processo de negócio** é um conjunto de atividades logicamente relacionadas que define como tarefas organizacionais específicas serão executadas.
- Exemplos de processos de negócios funcionais:

| Área funcional | Processo de negócios |
|--------------------------|---|
| Manufatura e produção | Montagem do produto Verificação de qualidade Produção de listas de materiais |
| Vendas e marketing | Identificação de clientes Conscientização de clientes a respeito do produto Venda do produto |
| Finanças e contabilidade | Pagamento de credores Criação de relatórios financeiros Gestão de contas bancárias |
| Recursos humanos | Contratação de empregados Avaliação de desempenho de empregados Inclusão de empregados em plano de benefícios |

Administrando uma empresa e suas hierarquias

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- As organizações empresariais são hierarquias compostas por três níveis principais:

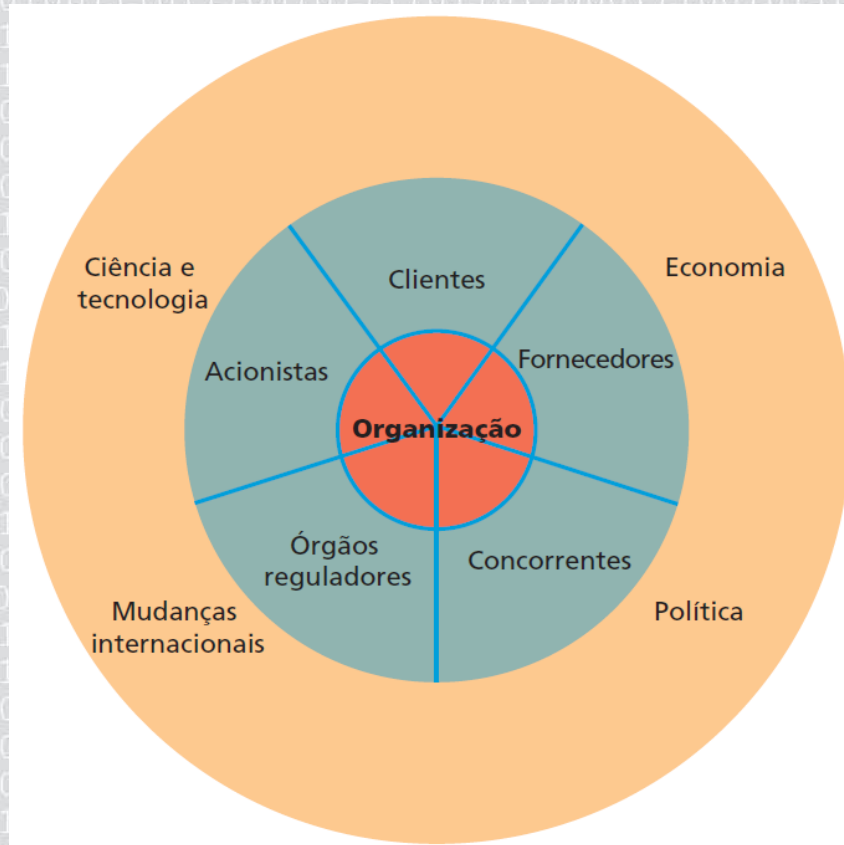


O ambiente de negócios

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O ambiente de uma empresa inclui grupos específicos com os quais ela precisa lidar diariamente:



O papel dos sistemas de informação em uma empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

As empresas investem em sistemas de informação para atender aos seguintes objetivos organizacionais:

- atingir a excelência operacional;
- desenvolver novos produtos e serviços;
- estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- melhorar a tomada de decisão;
- promover vantagem competitiva;
- assegurar a sobrevivência.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Sistemas para diferentes níveis de gerência

- **Sistema de processamento de transações (SPT)** – é um sistema informatizado que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento organizacional, tais como o registro de pedidos de vendas, sistemas de reservas de hotel, folha de pagamento, manutenção do registro de funcionários e expedição.
- As empresas também têm **sistemas de inteligência empresarial (BI)** que se concentram em fornecer informações que apoiam a tomada de decisão gerencial. Eles auxiliam na monitoração, no controle, na tomada de decisão e nas atividades administrativas.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Sistemas para diferentes níveis de gerência

- Os **sistemas de apoio à decisão (SADs)** focam problemas únicos e que se alteram com rapidez, para os quais não existe um procedimento de resolução totalmente predefinido.
- Os **sistemas de apoio ao executivo (SAE)** ajudam a gerência sênior a tomar decisões. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção.
- A inteligência empresarial e a tecnologia analítica contemporânea promoveram uma gestão orientada aos dados.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Sistemas que abrangem toda a empresa

- **Aplicativos integrados** – são sistemas que abrangem todas as áreas funcionais, concentrando-se na execução de processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência.
- Existem quatro grandes aplicativos organizacionais integrados:
 1. sistemas integrados,
 2. sistemas de gestão da cadeia de suprimentos,
 3. sistemas de gestão do relacionamento com o cliente e
 4. sistemas de gestão do conhecimento.

Tipos de sistemas de informação empresariais

SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Sistemas que abrangem toda a empresa

- O conceito de **negócios eletrônicos**, ou **e-business**, refere-se ao uso de tecnologia digital e da Internet para executar os principais processos de negócios em uma empresa.
- A **colaboração** é o trabalho com os outros para alcançar metas explícitas e compartilhadas.
- Muitas empresas estão aumentando a colaboração e implantando o **social business**, o uso de plataformas de redes sociais, incluindo Facebook, Twitter e ferramentas sociais corporativas, para envolver seus funcionários, clientes e fornecedores.

A função dos sistemas de informação na empresa

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- O departamento de sistemas de informação é a unidade organizacional formal responsável pelos serviços de tecnologia da informação.
- Esse departamento é responsável pela manutenção dos equipamentos (hardware), programas (software), armazenagem de dados e redes que compreendem a infraestrutura de TI da empresa.
- O departamento de sistemas de informação é composto por especialistas como programadores, analistas de sistemas, líderes de projeto e gerentes de sistemas de informação.

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Entre os serviços prestados pelo departamento de sistemas de informação destacamos:

- plataformas de computação oferecem serviços computacionais capazes de conectar funcionários, clientes e fornecedores em um ambiente digital coerente;
- serviços de telecomunicações fornecem conectividade de dados, voz e vídeo a empregados, clientes e fornecedores;
- serviços de gestão de dados armazenam e gerenciam os dados corporativos e, além disso, oferecem recursos para a análise desses dados;

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- serviços de software aplicativos oferecem desenvolvimento e suporte para os sistemas corporativos da empresa;
- serviços de gestão das instalações físicas, responsáveis por desenvolver e administrar as instalações físicas necessárias aos serviços de informática, telecomunicações e administração de dados;
- serviços de gestão de TI planejam e desenvolvem a infraestrutura, coordenam a prestação de serviços de TI a cada unidade de negócios, administram a contabilidade para os gastos de TI e prestam serviços de gestão de projetos;

Serviços de sistemas de informação

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- desenvolvimento de padrões de TI fornecem à empresa e às suas unidades de negócios políticas para determinar não apenas qual tipo de tecnologia de informação será empregado, como também quando e como;
- serviços educacionais de TI oferecem treinamento aos funcionários sobre o uso dos sistemas e treinamento aos gerentes sobre como planejar e administrar os investimentos em TI;
- serviços de pesquisa e desenvolvimento de TI oferecem à empresa pesquisa sobre investimentos e projetos de sistemas de informação que, no futuro, podem ajudá-la a se diferenciar no mercado.

Resumo

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Quais as principais características das empresas para melhor entender o papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em uma empresa?
3. Como os aplicativos integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são tão importantes e quais tecnologias eles usam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?