

Lista de Revisão - Capítulo 9

Resumo

1 Como os sistemas integrados ajudam a conquistar a excelência operacional?

Software integrado baseia-se em uma suíte de módulos de software integrados e um banco de dados comum central que coleta e fornece dados para diversas aplicações que podem suportar quase todas as atividades de negócios internas da empresa. Quando novas informações são fornecidas por um processo, elas são disponibilizadas imediatamente para outros processos de negócio. Sistemas integrados ajudam na centralização organizacional, pois aplicam processos de negócios e padrões de dados uniformizados em toda a empresa, além de utilizar uma única plataforma tecnológica. Válidos para toda a empresa, os dados gerados pelos sistemas integrados ajudam os gestores a avaliar o desempenho organizacional.

2 Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?

Os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos automatizam o fluxo de informações entre os membros da cadeia de suprimentos; com isso, esses membros podem usar essas informações para tomar decisões mais acertadas sobre quando e quanto comprar, produzir ou expedir. As informações mais precisas proporcionadas pelos sistemas de gestão da cadeia de suprimentos reduzem a incerteza e o impacto do efeito chicote. Os softwares de gestão de cadeia de suprimentos dividem-se em software de planejamento e software de execução da cadeia de suprimentos. A tecnologia da Internet facilita a gestão de cadeias de suprimentos globais, pois permite que organizações de diferentes países se conectem e compartilhem informações. A melhor comunicação entre os membros da cadeia também facilita a resposta eficiente ao cliente e a transição para um modelo orientado pela demanda.

3 Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?

Sistemas de gestão do relacionamento com o cliente (CRM) integram e automatizam muitos processos voltados ao cliente nas áreas de vendas, marketing e atendimento, proporcionando uma visão válida para toda a empresa. As organizações podem usar esse conhecimento sobre o cliente quando interagem com ele para oferecer melhores serviços ou vender novos produtos e serviços. Esses sistemas também identificam clientes lucrativos ou não lucrativos, bem como oportunidades para reduzir a taxa de cancelamento (churn rate). Os principais pacotes de software de gestão do relacionamento com o cliente oferecem recursos tanto para o CRM operacional quanto para o CRM analítico. Muitas vezes, incluem módulos para gerenciar o relacionamento com parceiros de venda (gestão do relacionamento com parceiro) e para a gestão de relacionamento com o funcionário.

4 Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?

É difícil implementar aplicações integradas. Elas exigem profundas mudanças organizacionais, pesados investimentos em novos softwares e cuidadosa avaliação sobre como esses sistemas melhorarão o desempenho organizacional. As aplicações integradas não podem agregar valor se forem implementadas sobre processos falhos ou se as empresas não souberem como usar esses sistemas para avaliar as melhorias no desempenho. Os funcionários precisam ser preparados para os novos procedimentos e papéis. A gestão de dados também merece atenção especial.

5 Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

As aplicações integradas são agora mais flexíveis, disponíveis na Web e podem ser integradas com outros sistemas, usando serviços Web e arquitetura orientada a serviços (SOA). Elas também têm código aberto e versões sob demanda capazes de serem executadas em infraestruturas de nuvem ou em plataformas móveis. O software CRM acrescentou recursos de redes sociais para aumentar a colaboração interna, aprofundar as interações com os clientes e utilizar dados das redes sociais.

Versões de código aberto, para plataformas móveis e em nuvem de alguns desses produtos estão se tornando disponíveis.

Exercícios

- Defina o que é sistema integrado e explique como ele funciona.
- Descreva como os sistemas integrados agregam valor à empresa.
- Defina cadeia de suprimentos e identifique seus componentes.
- Explique como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos podem lidar com o efeito chicote e como agregam valor aos negócios.
- Defina e compare sistemas de planejamento da cadeia de suprimentos e sistemas de execução da cadeia de suprimentos.
- Descreva os desafios de cadeias de fornecimento global e diga de que forma a tecnologia da Internet pode ajudar as empresas a gerenciar melhor.
- Faça a distinção entre um modelo pull e um modelo push de gestão da cadeia de suprimentos e explique como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos contemporâneos facilitam o modelo pull.
- Defina gestão de relacionamento com o cliente e explique por que as relações com ele são tão importantes hoje.
- Descreva como a gestão do relacionamento com o parceiro (PRM) e a gestão de relacionamento com o funcionário (ERM) estão relacionadas com a gestão do relacionamento com o cliente (CRM).
- Liste e descreva os desafios impostos pelas aplicações integradas.
- Explique como esses desafios podem ser abordados.