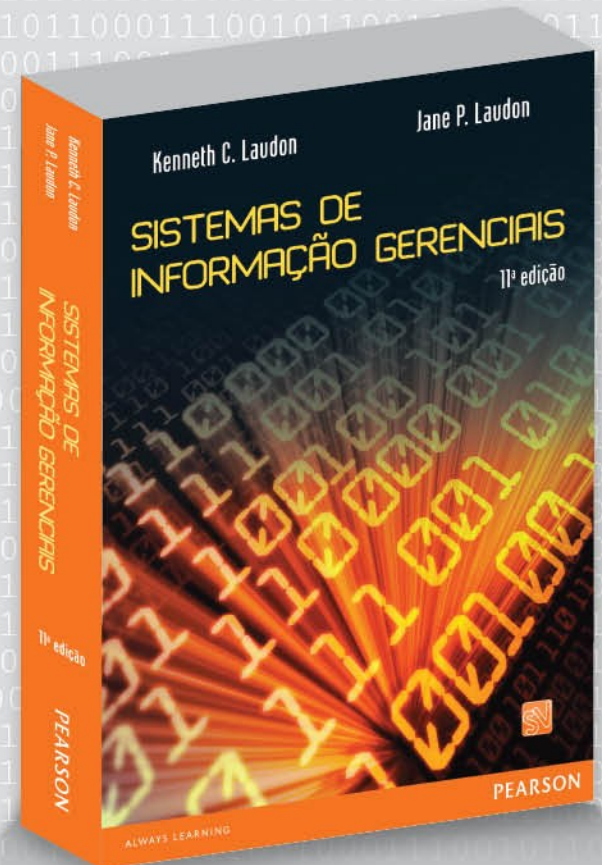


# Capítulo 3

## Conquistando vantagem competitiva com os sistemas de informação



# Conquistando vantagem competitiva com os sistemas de informação

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Como o modelo de forças competitivas de Porter ajuda as empresas a desenvolver estratégias competitivas?
2. Como a cadeia de valores e os modelos de rede de valor ajudam as empresas a identificar oportunidades?
3. Como os sistemas de informação auxiliam as empresas a usar sinergias, competências essenciais e estratégias baseadas em rede para conquistar vantagem competitiva?



# Conquistando vantagem competitiva com os sistemas de informação

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

4. Como competir em escala global e promover a qualidade superior como vantagem competitiva?

5. Qual o papel da gestão de processos de negócios (BPM) no aumento da competitividade?

# Como usar os sistemas de informação para conquistar vantagem competitiva

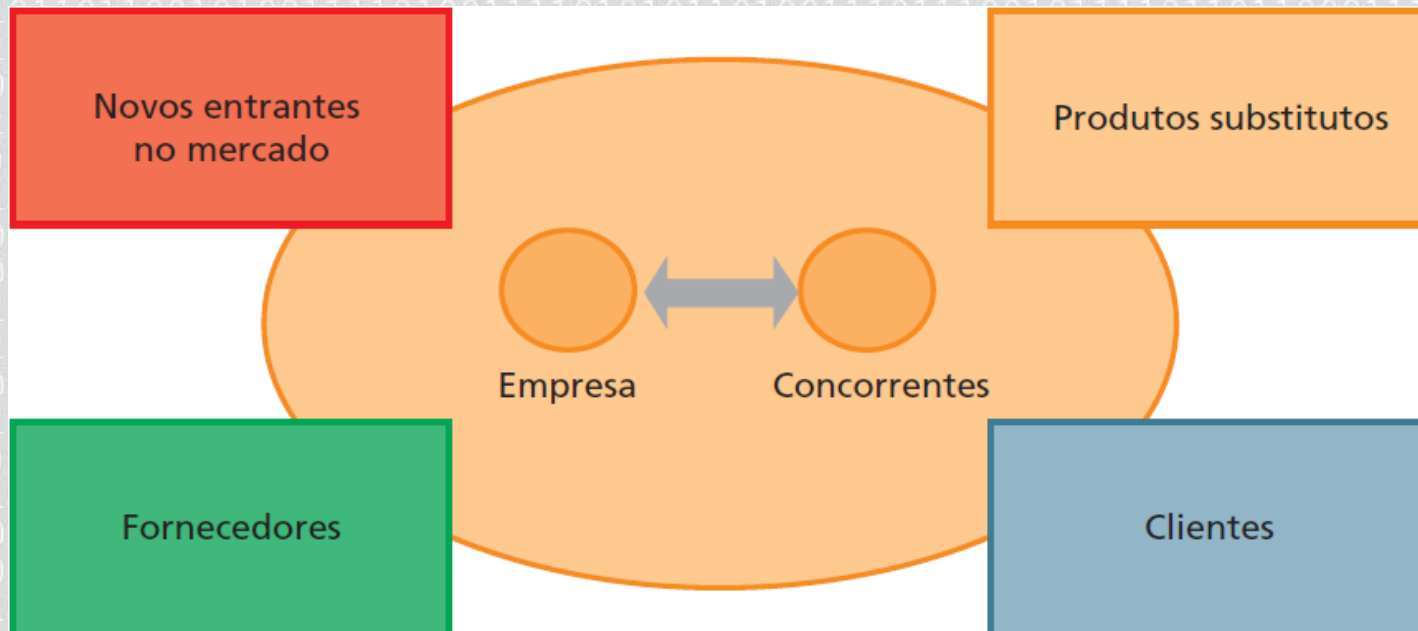
Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- Comprovadamente, o modelo mais usado para entender a vantagem competitiva é o **modelo das forças competitivas de Michael Porter**:



# Estratégias de sistemas de informação para lidar com as forças competitivas

Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

**Estratégia básica: alinhe a TI com os objetivos do negócio.**

- \_\_\_ Identifique a estratégia e as metas de seu negócio.
- \_\_\_ Transforme essas metas estratégicas em atividades e processos concretos.
- \_\_\_ Defina de que maneira irá avaliar o progresso em direção às metas do negócio (ou seja, as métricas).
- \_\_\_ Pergunte-se: “como a tecnologia de informação pode me ajudar a progredir rumo às metas empresariais e de que maneira ela vai aprimorar os processos e atividades do negócio?”
- \_\_\_ Avalie o desempenho real. Deixe que os números falem.



# Estratégias de sistemas de informação para lidar com as forças competitivas

Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

## ➤ Quatro estratégias competitivas básicas:

Estratégia	Descrição	Exemplo
Liderança em custos baixos	Use sistemas de informação para produzir produtos e serviços a um preço mais baixo que o da concorrência e, ao mesmo tempo, aumentar a qualidade e o nível dos serviços	Walmart
Diferenciação de produto	Use sistemas de informação para diferenciar produtos e facilitar a criação de novos produtos e serviços	Google, eBay, Apple, Starbucks
Foco em nichos de mercado	Use sistemas de informação para facilitar uma estratégia focada em um único nicho de mercado; especialize-se	Hotéis Hilton, Harrah's
Intimidade com o cliente e o fornecedor	Use sistemas de informação para desenvolver laços mais fortes com clientes e fornecedores e conquistar sua lealdade	Toyota Corporation, Amazon

# O impacto da Internet na vantagem competitiva

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Força competitiva	Impacto da Internet
Produtos ou serviços substitutos	Permite que novos substitutos surjam com novas abordagens para atender necessidades e executar funções
Poder de barganha dos clientes	A disponibilidade de informações globais sobre preços e produtos leva o poder de barganha para o consumidor
Poder de barganha dos fornecedores	A Internet tende a aumentar o poder de barganha sobre os fornecedores na aquisição de produtos e serviços; entretanto, os fornecedores também podem se beneficiar das barreiras reduzidas à entrada e da eliminação de distribuidores e de outros intermediários entre eles e sua clientela
Ameaças de novos entrantes	A Internet reduz as barreiras à entrada nos mercados, bem como a necessidade de uma força de vendas, acesso a canais e estrutura física. Ela oferece tecnologia direcionadora do processo de negócio que torna as demais tarefas mais fáceis
Posicionamento e rivalidade entre os concorrentes existentes	Amplia a abrangência geográfica do mercado, aumenta o número de concorrentes e reduz as diferenças entre eles, tornando mais difícil manter as vantagens operacionais, aumentando a competição por preço

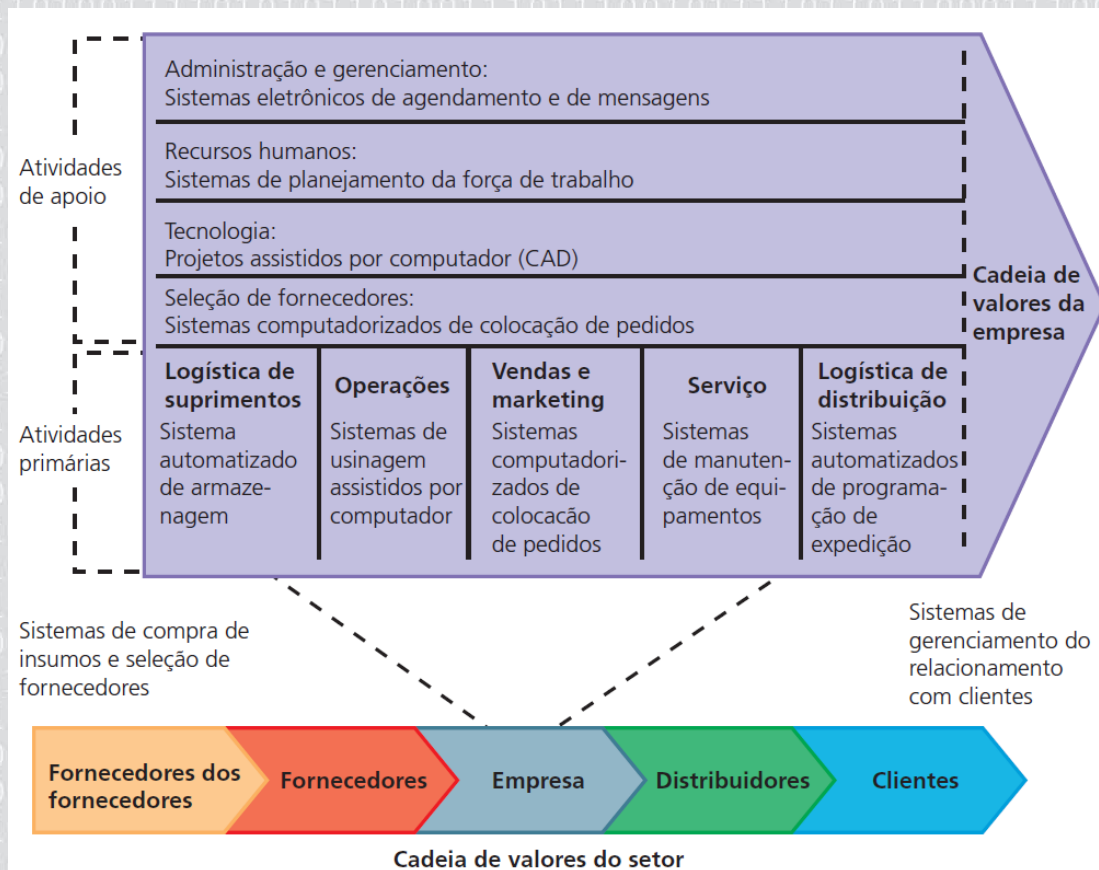
# O modelo de cadeia de valores empresarial

Kenneth C. Laudon

Jane P. Laudon

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição



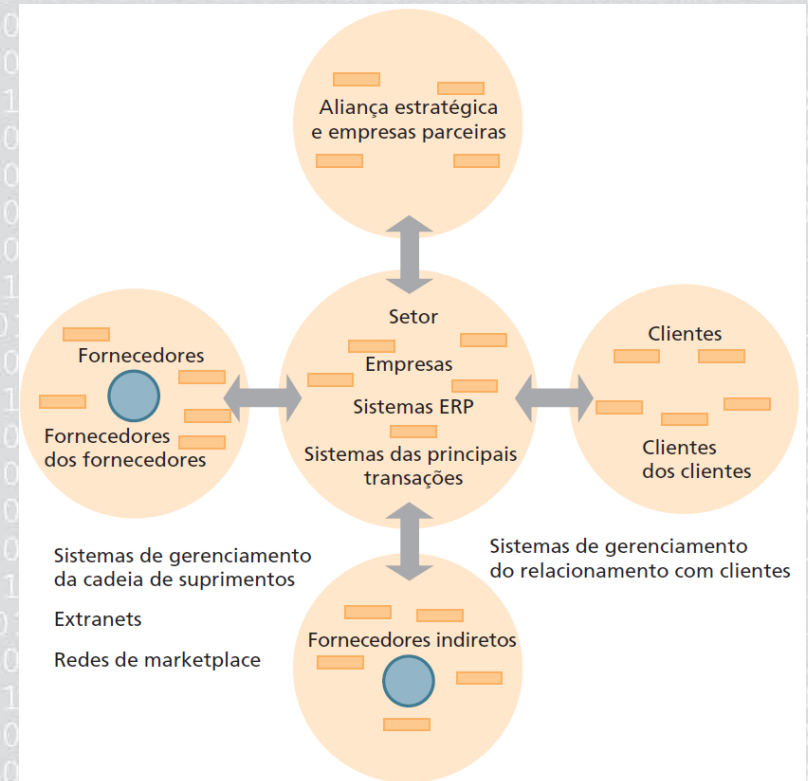


# Ampliando a cadeia de valores: a rede de valor

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Uma **rede de valor** é um conjunto de empresas independentes que utilizam a tecnologia da informação para coordenar suas cadeias de valores e fabricar um produto ou prestar um serviço coletivamente para um mercado.



# Sinergias, competências essenciais e estratégias baseadas em rede

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- A **sinergia** é desenvolvida quando as saídas de algumas unidades podem ser usadas como entradas para outras, ou quando duas organizações podem compartilhar mercados e conhecimentos.
- **Competência essencial** é uma atividade na qual uma empresa é líder de classe mundial.
- Entre as **estratégias baseadas em rede** estão o uso da economia de rede e um modelo de empresa virtual.
- **Tecnologias disruptivas** são produtos substitutos com desempenho tão bom ou melhor do que qualquer outro atualmente produzido.



# Concorrência em escala global

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- As empresas que seguem uma estratégia global desfrutam de economias de escala e de redução no custo de recursos.
- A Internet global, juntamente com os sistemas de informação internos, coloca os fabricantes em contato praticamente instantâneo com os fornecedores.
- Existem quatro maneiras de organizar negócios internacionais:
  1. exportação doméstica,
  2. multinacional,
  3. franqueadores e
  4. transnacional.



# Configuração de sistemas globais

SISTEMAS DE  
INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

➤ Organizações empresariais globais e configurações de sistemas:

CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA	Estratégia			
	Exportador doméstico	Multinacional	Franqueador	Transnacional
Centralizado	X			
Duplicado			X	
Descentralizado	x	X	x	
Em rede		x		X

# Competindo em qualidade e design

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- A **qualidade** pode ser definida tanto da perspectiva do produtor quanto do consumidor.
- Muitas empresas adotaram o conceito de **gestão de qualidade total (TQM)** para fazer da qualidade uma responsabilidade de todas as pessoas e funções dentro da organização.
- Outro conceito de qualidade largamente praticado hoje em dia é o dos **seis sigma**, usado pela Amazon.com para reduzir erros no processamento de pedidos.
- Os **seis sigma** são métricas específicas de qualidade, representando 3,4 defeitos por 1 milhão de oportunidades.

# Competindo em qualidade e design

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

Como os sistemas de informação melhoram a qualidade?

- Redução de tempo de ciclo e simplificação do processo de produção.
- *Benchmarking*.
- Utilização de solicitações de clientes como diretriz para melhorar produtos e serviços.
- Melhoria da qualidade e da precisão do projeto.
- Aumento da precisão da produção e estreitamento das tolerâncias de produção.



# Competindo em processos de negócios

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

- A gestão de processos de negócios (BPM) é uma abordagem cujo objetivo é a melhoria contínua dos processos de negócios.
- As empresas que praticam a gestão de processos de negócios devem realizar as seguintes etapas:
  1. Identificar os processos a serem modificados.
  2. Analisar os processos existentes.
  3. Planejar o novo processo.
  4. Implantar o novo processo.
  5. Avaliar continuamente.

# Resumo

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

11ª edição

1. Como o modelo das forças competitivas de Porter ajuda as empresas a desenvolver estratégias competitivas?
2. Como a cadeia de valores e os modelos de rede de valor ajudam as empresas a identificar oportunidades?
3. Como os sistemas de informação ajudam as empresas a usar sinergias, competências essenciais e estratégias baseadas em rede para alcançar vantagem competitiva?
4. Como competir em escala global e promover a qualidade superior como vantagem competitiva?
5. Qual o papel da gestão de processos de negócios (BPM) no aumento da competitividade?