

Inteligência no Negócio

Prof. Allan

Inteligência nos Negócios

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Para que servem e onde cada um atua.

DEFINIR O CONCEITO / EVOLUÇÃO

Sistemas OLTP x Sistemas OLAP , DSS a EIS.

“ARQUITETURA” de BI

Modelos de implantação de um BI.

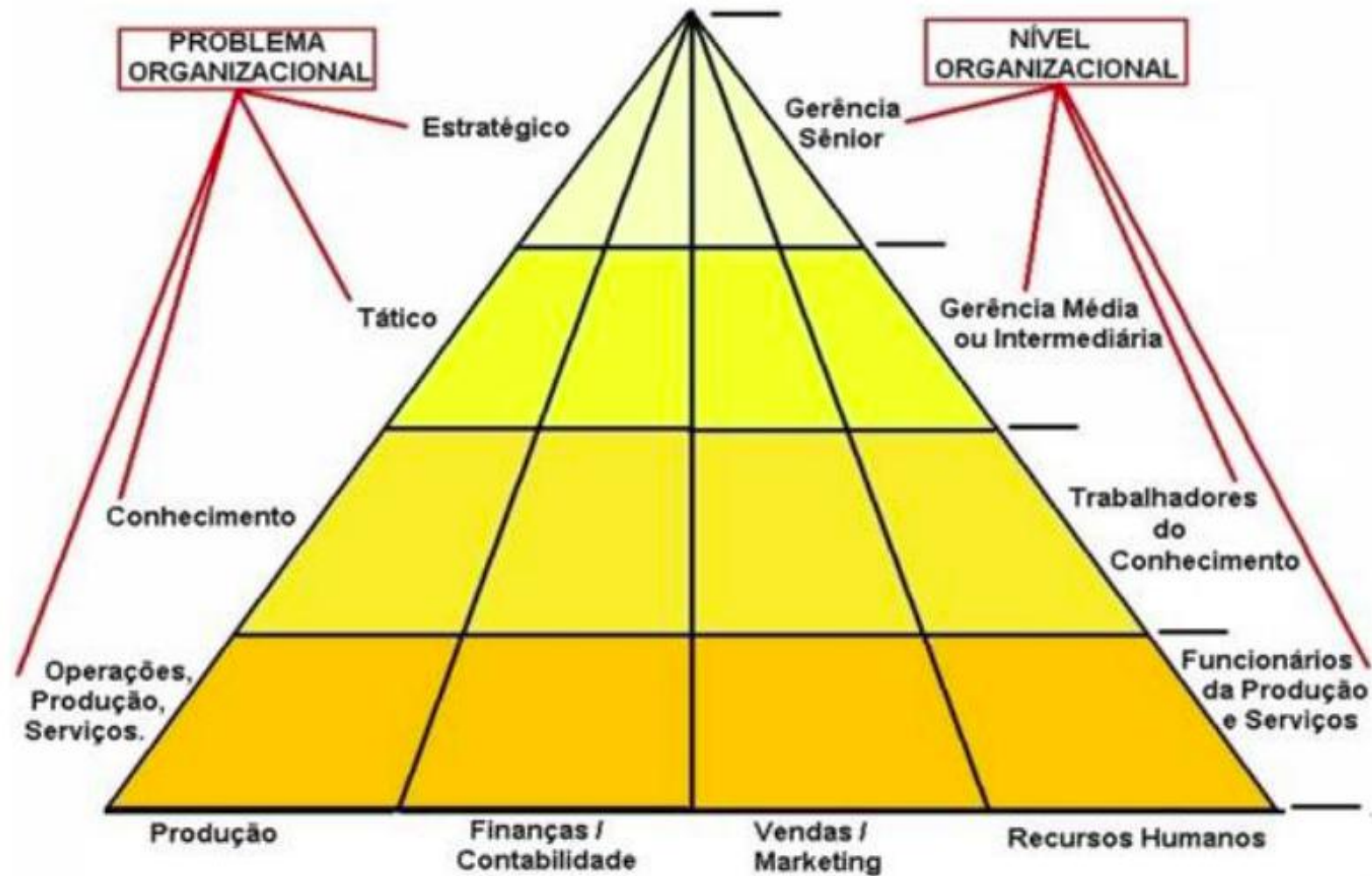
CONCEITO DE DataWarehouse / DataMart

O que é ? Quais são as diferenças com os banco de dados transacionais.

CRM - Customer Relation Manager

O Cliente no centro dos processos de negocio.

Inteligência nos Negócios



Sistemas de Informações Transacionais

Os SIT, também conhecidos como Sistemas de Informações Operacionais, são os mais simples e os mais comuns nas organizações. Eles apoiam as funções operacionais da organização, aquelas realizadas no dia-a-dia. Por isto, são facilmente identificados no nível operacional da organização.

SIT - Exemplos

Sistemas de cadastro em geral (inclusão, exclusão, alteração e consulta) - Clientes, produtos e fornecedores, etc.

Sistemas de contabilidade e financeiros - contas a pagar e a receber, balanços, fluxo de caixa, etc.

Sistemas de vendas e distribuição - Pedidos, entregas, logística, controle de estoque, etc.

Sistemas de gestão de pessoal - Folha de pagamento, benefícios, plano de carreira, etc.

Sistemas de manufatura - Produção fabril, materiais, qualidade, etc.

Sistemas de Informações Gerenciais - SIG

Os sistemas de informações gerenciais (SIG) são os sistemas de informações que sintetizam, registram e relatam a situação em que se encontram as operações da organização. Estes sistemas atendem em grande parte os gerentes de nível tático da organização na forma de relatórios que apresentam indicadores sobre o desempenho de uma determinada área.

SIG - Exemplos

Sistemas Gerenciais – Sistemas de relacionamento com o cliente - CRM, Gestão de Documentos, Gestão dados Financeiros, Sistemas de Gestão da Cadeia de Suprimentos, Gestão de Projetos e Portfólio, etc.

Sistemas de Apoio a Decisão – SAD / DSS

É o sistema de informações desenvolvido para atender às necessidades do nível estratégico da organização. Os sistemas de apoio a decisão auxiliam a alta administração da instituição a tomar decisões semi-estruturadas ou com rápidas mudanças, o que dificulta sua especificação durante o avanço do processo.

Os SAD usam as informações internas geradas pelos SITs, SE e ou SIG, e acrescentam informações externas, tais como nível de preços, competidores, ofertas de mercado e tendências de consumo, entre outras

Sistemas de Apoio a Decisão – SAD / DSS

Dispõem de ferramentas que permitem realizar análises e simulações de forma comparar o impacto das diferentes decisões

Estruturado para trabalhar e apresentar de forma flexível e em tempo real os resultados das análises e dos modelos de dados

Disponibilizam dados e técnicas para análise de problemas e oportunidades

Sistemas de Apoio a Decisão – SAD / DSS

Sistemas de Apoio a Decisão – Data Warehouse, Data Mart, Data Mining, Web Mining, Trends Analysis, etc.

Sistemas de Gestão Estratégica - SGE

Sistema que faz o registro, medição e gestão de desempenho de uma organização. Através das metas estabelecidas pela direção ele faz o relacionamento destas metas com o plano de ação para cada departamento ou área e monitora o alcance dos objetivos estabelecidos. A ênfase do sistema está na compilação das mais variadas fontes de dados para mapear a evolução da estratégia corporativa e o atendimento de suas metas.

São sistemas que combinam muitas características dos SIG e dos SAD e foram desenvolvidos com objetivo de atender às necessidades de informações estratégicas da alta administração.

Gestão Estratégica – Sistemas de Balance ScoreCard - BSC, Gerenciamento de KPI – Key Performance Indicator, etc.

Informação vs. Conhecimento

Informação não é conhecimento.

Conhecimento é o ato de entender conceitos e estabelecer relações, comparar e colocar dados em perspectiva. Estas são habilidades que se aprende interagindo com outros, lendo livros, com experiência de vida. As máquinas (computadores) não possuem esta habilidade .

O que é negócio (Business)?

Em economia, negócio, é referido como um comércio ou empresa, que é administrado por pessoa(s) para captar recursos financeiros para gerar bens e serviços, e por consequência proporciona a circulação de capital giro entre os diversos setores.

A palavra negócio deriva do latim, e quer dizer a negação do ócio.

Negócio não trata apenas de negócio financeiro ou comercial, mas sim toda a atividade humana que tem efeitos jurídicos.

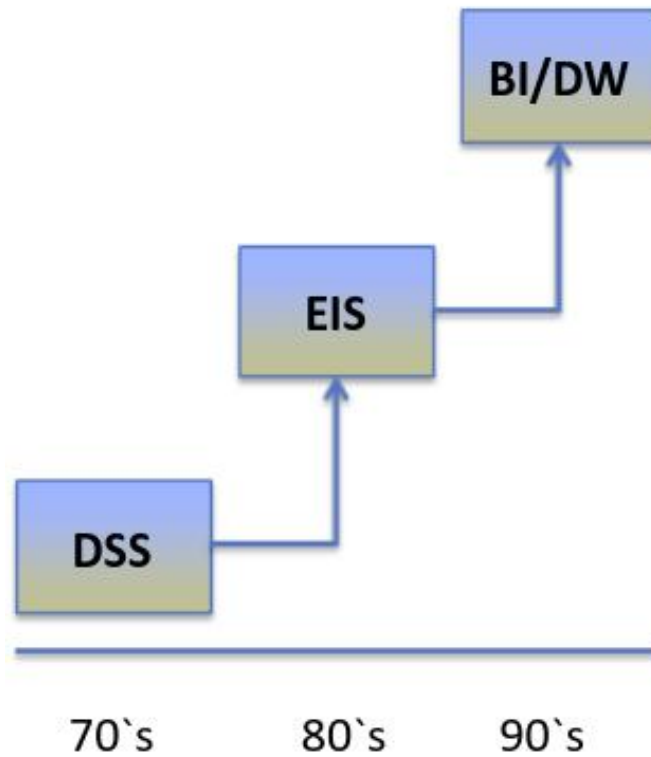
O que é Inteligência?

Habilidade de entender ideias complexas, de se adaptarem com eficácia ao ambiente, de aprenderem com a experiência, de se engajarem nas várias formas de raciocínio, de superarem obstáculos mediante o pensamento.

Associação Americana de Psicologia (1995)

Capacidade de raciocinar, planejar, resolver problemas, pensar de forma abstrata, compreender ideias complexas, aprender rápido e aprender com a experiência... competência mais ampla e mais profunda de compreensão do mundo à sua volta
Mainstream Science on Intelligence (1994)

Evolução dos sistemas de apoio a decisão



- ❖ Decision Support Systems (DSS)
- ❖ Executive Information Systems (EIS)
- ❖ DataWarehouse & Bussines Intelligence

BI – Sistema de apoio a decisão DSS

Um modelo genérico de tomada de decisão que analisa um grande número de variáveis para que seja possível o posicionamento a uma determinada questão.

Decisão é uma escolha entre as alternativas existentes através de estimativas dos pesos destas alternativas. Apoio à decisão significa auxiliar nesta escolha gerando estas estimativas, a evolução ou comparação e escolha.

Exemplos de DSS

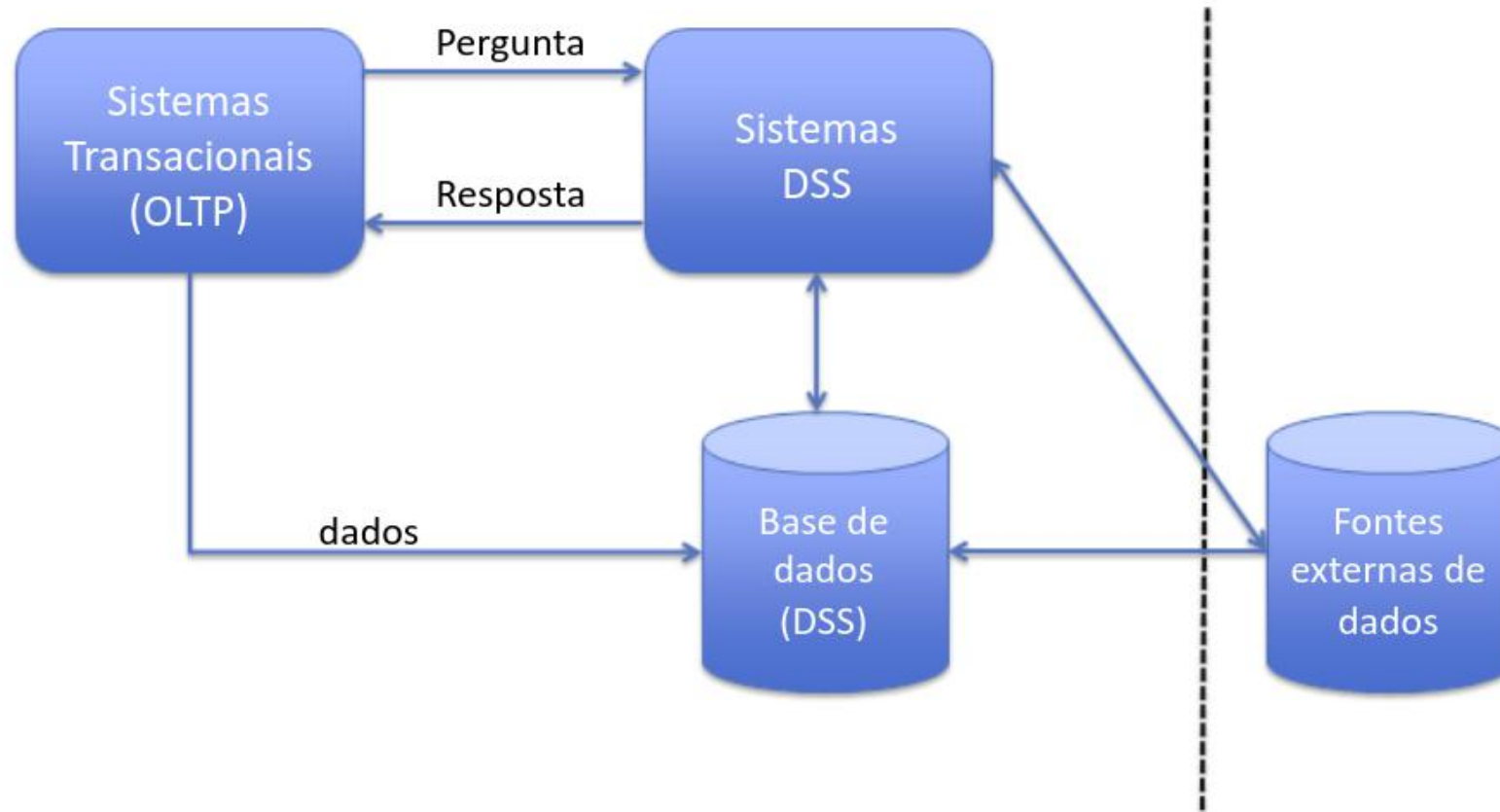
Bancos se utilizam de sistemas de DSS para automatizar a tomada de decisão.

Por Exemplo: Aprovação de Crédito para um financiamento

Empresas de Call Center direcionam suas ligações para células específicas de atendimento, dependendo do perfil do cliente.

Por Exemplo: Clientes Premium serão atendidos por supervisores

Como funciona?



BI - Sistema de Apoio a Decisão - Dinâmica

Bancos se utilizam de sistemas de DSS para automatizar a tomada de decisão.

Por Exemplo: Aprovação de Crédito para um financiamento
Dividir em equipes (3 a 5 integrantes).

Economia mudou !!! Alta gestão do banco quer aprovar mais crédito.
Como aproveitar o momento e aprovando mais crédito sem aumentar as taxas de inadimplência ????

20 minutos para montar um plano de aprovação de crédito

Não esqueçam “sem aumentar as taxas de inadimplência”