

E-business

Prof. Sergio Soares

Engenharia da Computação

Poli - UPE

E-business (Empresa digital)

- Todos (ou quase todos) os relacionamentos significativos são realizados digitalmente
 - Clientes, fornecedores, funcionários, parceiros
- Processos de negócio essenciais realizados por redes e SIs
 - Forma de fazê-los: vantagem estratégica
- Ativos corporativos administrados por meios digitais
 - Propriedade intelectual, competências, ativos humanos

2

E-business (Empresa digital)

- Dependência total de TI
 - Crítico
 - Ferramenta primordial de administração
- Redefinição do velho modelo de empresa com a ajuda da tecnologia
- É uma tendência
 - Exemplo: uso de Internet para conduzir todos os aspectos do negócio

3

Case study: Cisco systems

- Começou a vender produtos pela internet em 1995
 - Cisco Connection Online (CCO): site para configurar, pesquisar preço, encaminhar pedidos
- Pedidos repassados diretamente para fornecedores terceirizados
 - Fabricação baseada em pedidos, não projeções
- Site para fornecedores: Manufacturing Connection Online (MCO)
 - Adquirir matéria-prima, elaborar relatórios e previsões com parceiros
- Intranet: Cisco Employee Connection
 - Inscrição em benefícios e reembolso rápido de despesas
 - Treinamento online

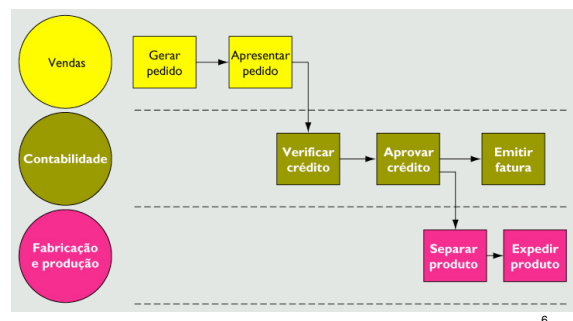
4

Sistemas Interfuncionais

- Integração da empresa
 - Manter vantagens competitivas
- Muitos processos de negócio são transfuncionais
 - Transcendem fronteiras entre vendas, marketing, produção, pesquisa

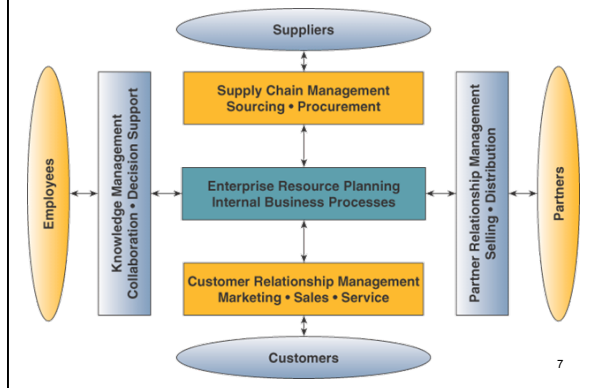
5

Inter-relacionamento entre sistemas



6

Visão de um e-business



7

Sistemas para um e-Business

- Aplicativos de apoio, tanto de relacionamento interno quanto externo
- E-Commerce
 - Compra e venda por meios digitais
- Sistemas interfuncionais: ERP, CRM, SCM, sistemas de colaboração
- Sistemas de processamento de transações e apoio gerencial
 - Aplicações tradicionais de suporte às atividades em áreas funcionais

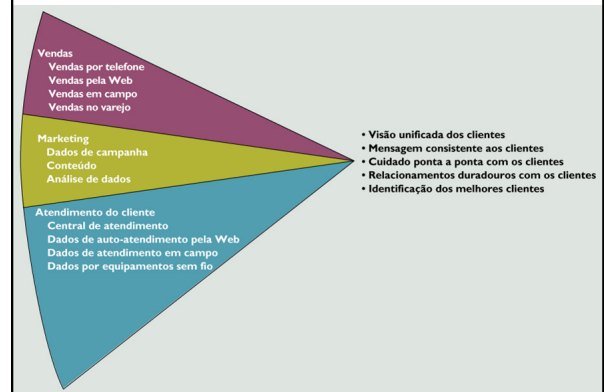
8

Relacionamento com clientes

- Desafio: dar suporte decente ao seu cliente, integrado aos processos da empresa
 - Questão de sobrevivência: mais valor por custo mais baixo
 - Normalmente, um cliente insatisfeito com a empresa contará sua má experiência para 8 a 10 pessoas
- Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente (CRM)
 - Customer Relationship Management
 - SIs para coordenar todos os processos de negócio para interação da empresa com seus clientes em vendas, marketing e serviços

9

CRM



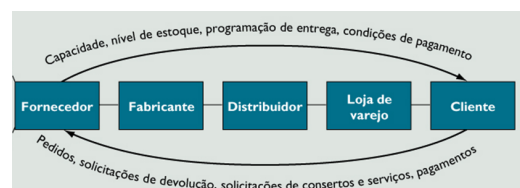
Sistemas de CRM

- Consolidam informação dos clientes de várias fontes
- Ferramentas analíticas
 - Qual o valor do cliente?
 - Quem são os cliente mais fiéis?
 - Quais são os mais lucrativos?
- Exemplo: Cartões Fidelidade
 - Bom Clube
 - TAM
 - DOTZ

11

Relação com fornecedores

- Cadeia de suprimentos (rede de relações)
 - selecionar matérias-primas, transformá-las em produtos e distribuir os produtos aos clientes
 - Matérias-primas, informações e pagamentos fluem
- Deve-se manter o nível de estoque o mais baixo possível, não afetando o cliente



12

Gerenciamento da cadeia de fornecimento

- Supply-Chain Management
 - Ligação e coordenação dos processos do fornecedor, fabricante, distribuidor e cliente
 - Apoio em tecnologias Internet (ex.: Webservices)
- Objetivos
 - Reduzir o tempo do ciclo **pedido - remessa - fatura**
 - Quantidade correta de produtos da fonte até o ponto de consumo no menor tempo e com o menor custo
- Benefícios
 - Decidir quando e o quê fabricar, armazenar e movimentar
 - Acompanhar o andamento dos pedidos
 - Verificar a disponibilidade de estoque e monitorar níveis de estoque
 - Planejar a produção com base na demanda real

13

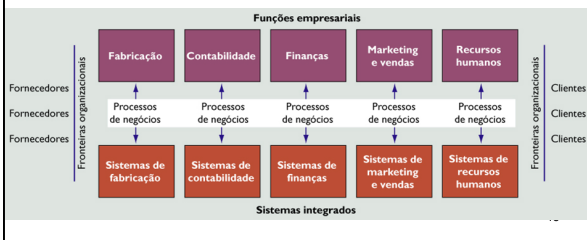
Exemplos de sistemas para SCM

- Garantia de pedidos
 - Vendedores podem dar informação precisa sobre tempo
- Produção final
 - Organizar subprodutos para montagem final
- Reposição
 - Coordenação do que falta para manter nível mínimo de estoque
- Gerenciamento de distribuição
 - Controle do processo de transporte, desde logística até acesso online aos dados de entrega pelo cliente
- Exemplo de lojas virtuais
 - Americanas.com, Comprafacil, Amazon, etc

14

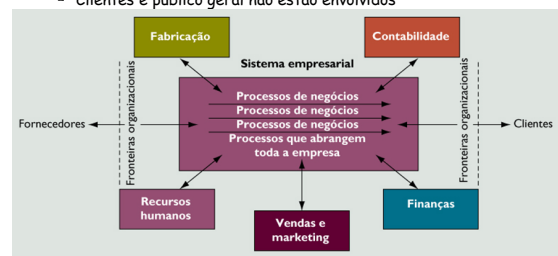
Integração dos sistemas

- Sistemas transfuncionais
 - Contabilidade, produção, marketing, logística...
 - Normalmente de difícil integração
 - Muitas vezes produzem software próprio

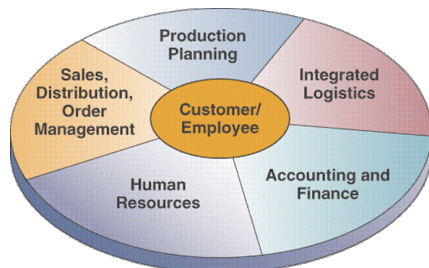


Sistemas integrados: ERP

- Enterprise Resource Planning
- Modelam e automatizam processos de negócio
 - Informação flui sem descontinuidade
- Back office
 - Clientes e público geral não estão envolvidos



Componentes de um ERP



Empresas: SAP, Oracle, PeopleSoft, Microsiga

17

ERP

- Benefícios
 - Estrutura de integração
 - Aperfeiçoa processos internos
 - melhorias no atendimento ao consumidor, na produção e na eficiência da distribuição
 - Fornece rapidamente informação transfuncional vital
- Desafios
 - Difícil implantação / acomodação
 - Requer grandes investimentos em tecnologia
 - Requer alterações fundamentais no modo de operação das empresas

18

Colaboração entre funcionários

- Grupo de trabalho
 - Aglomerado de colaboradores
- Equipe
 - Grupo de trabalho com objetivos comuns
- Impossível de gerenciar sem sistemas de informação de apoio

19

Sistemas Colaborativos

- Colaboração nas empresas
 - Enterprise Collaboration Systems (ECS)
 - Sistemas de groupware
- Meta: possibilitar que pessoas trabalhem em conjunto de forma fácil e eficaz
 - **Comunicar**: compartilhar informações
 - **Coordenar**: coordenar esforços individuais de trabalho e utilização de recursos
 - **Colaborar**: trabalhar juntos em projetos e tarefas comuns

20