

# Análise e Desenvolvimento de Sistemas

## Sistemas de Informação

Conceitos de

Estratégia Competitiva e o  
Papel dos Sist. de Inform.

# SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

## Objetivos

Identificar as diversas estratégias competitivas básicas e explicar como elas podem utilizar a tecnologia da informação para fazer frente às forças competitivas que as empresas enfrentam.



## Parte I

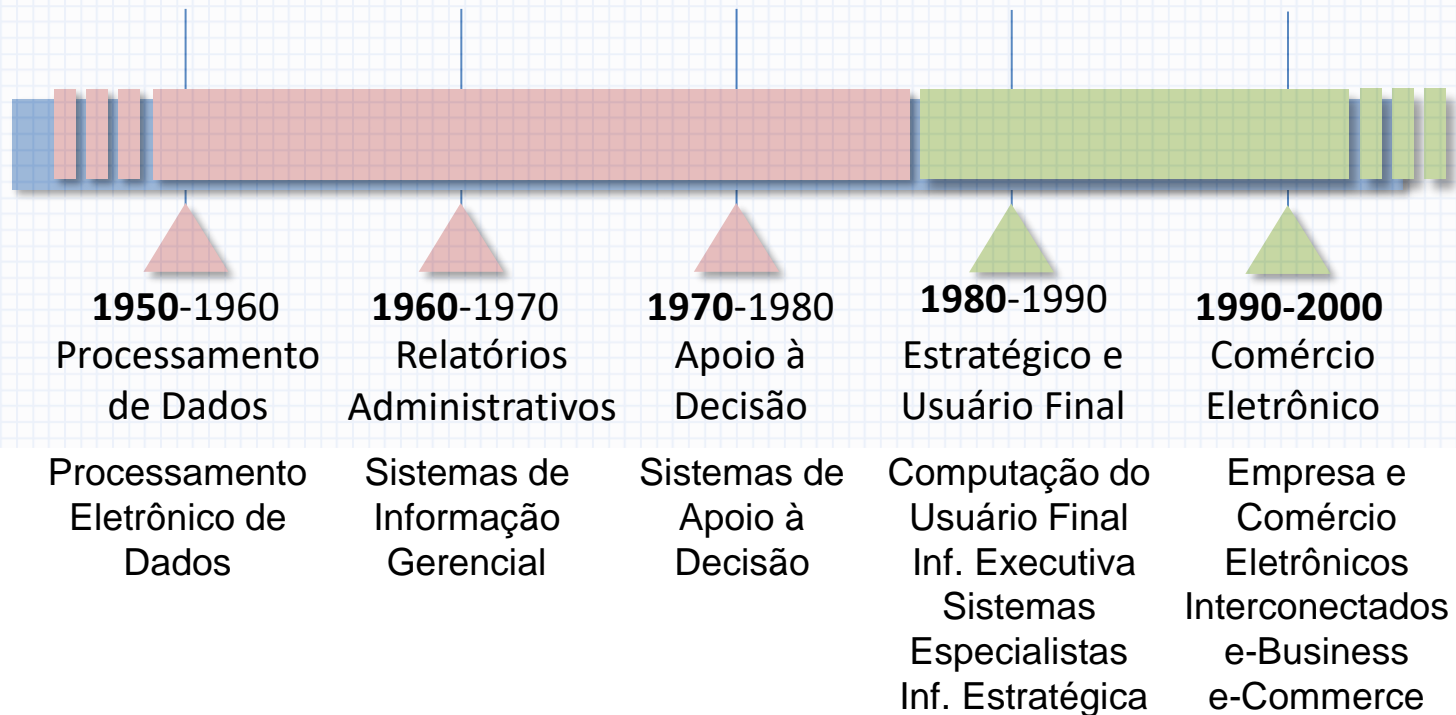
- 1 Introdução (História do papel dos SI)
- 2 Ambiente Competitivo
- 3 Estrutura de Decisão e Nível Organizacional
- 4 Resumo
- 5 Vídeo: Eficiência e Eficácia
- 6
- 7

## Parte II

- Questões / Atividades

# Introdução

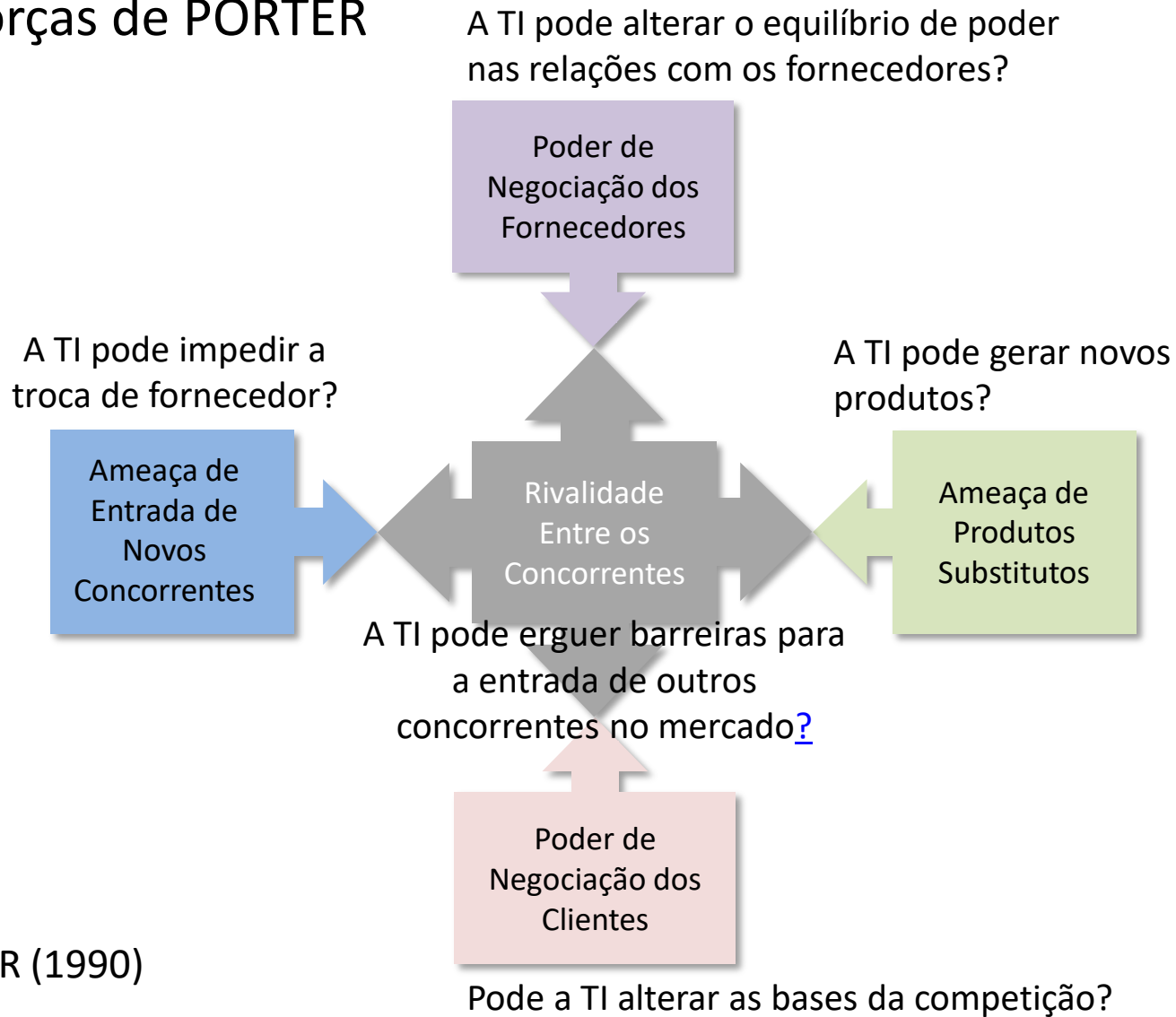
## História do Papel dos Sistemas de Informação



Retornar

# Ambiente Competitivo

## Cinco Forças de PORTER



PORTER (1990)

# Ambiente Competitivo

## Estratégias Competitivas

- Liderança de Custo
- Diferenciação
- Inovação
- Crescimento
- Aliança

O'Brien (2004)

- Liderança de Custo
- Diferenciação
- Nicho de Mercado

Porter (1979)

# Ambiente Competitivo

## Uso Estratégico da Tecnologia da Informação

Estratégia

Melhorar Processo Empresarial

Papel da TI

Utilização de Tecnologia da Informação para:

- Reduzir custos de processos empresariais

- Criar novos produtos (Bens ou Serviços)

- Melhorar a qualidade
- Ligar a empresa a clientes e fornecedores

Resultado

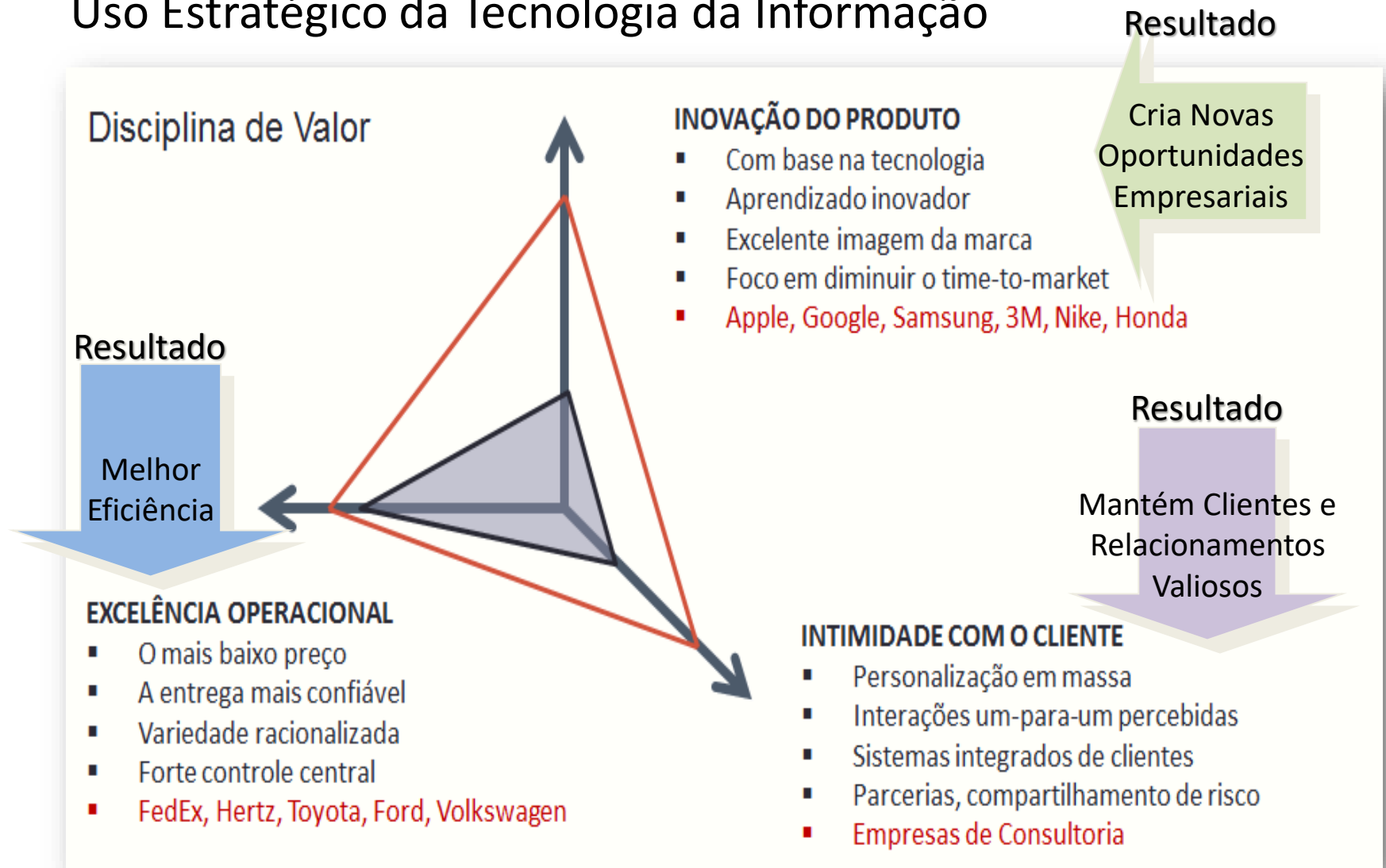
Melhor  
Eficiência

Cria Novas  
Oportunidades  
Empresariais

Mantém Clientes e  
Relacionamentos  
Valiosos

# Ambiente Competitivo

## Uso Estratégico da Tecnologia da Informação





# Inovação

Inovação é a introdução com êxito, no mercado, de produtos, serviços, processos, métodos e sistemas que não existiam anteriormente, ou que contenham alguma característica nova e diferente da até então em vigor.

A inovação pode resultar de novos desenvolvimentos, de novas combinações de tecnologias existentes ou da utilização de outros conhecimentos adquiridos pela empresa.

Papel da TI na Obtenção de Resultado

Resultado

Cria Novas  
Oportunidades  
Empresariais

# Inovação

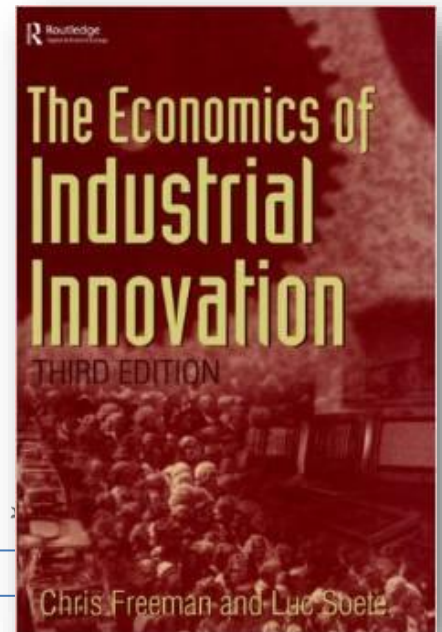
É o processo que inclui as atividades técnicas, concepção, desenvolvimento, gestão e que resulta na comercialização de novos (ou melhorados) produtos, ou na primeira utilização de novos (ou melhorados) processos.

Para Freeman e Soete (1997)

Capa do Livro:

The Economics of Industrial Innovation (1997) -  
Chris Freeman (Author), Luc Soete (Editor).

Uma tradução nacional já ocorreu em 2008 pela editora Unicamp (816 pág.) com o tema: A Economia da Inovação Industrial.



# Inovação

## Tipos de Inovação:

- 1) Inovação do produto (inovação tecnológica)
- 2) Inovação do processo
- 3) Inovação organizacional
- 4) Inovação de marketing

## Diferenças pela origem:

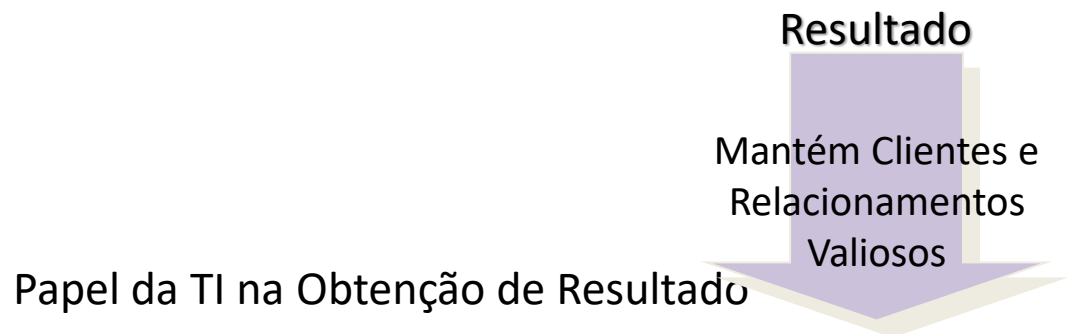
- a) Open Innovation
- b) Closed Innovation

# Maior Intimidade com o Cliente

## CRM - Customer Relationship Management

Termo que representa a Gestão de Relacionamento com o Cliente.

Criada para definir toda uma classe de ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente, essas ferramentas compreendem sistemas informatizados e fundamentalmente uma mudança de atitude corporativa, que objetiva ajudar as companhias a criar e manter um bom relacionamento com seus clientes armazenando e inter-relacionando de forma inteligente, informações sobre suas atividades e interações com a empresa.



# Maior Intimidade com o Cliente

Ao abordar a necessidade de um maior relacionamento com o cliente nos deparamos com assuntos referentes a ferramentas e processos que vão permitir conquistar e manter novos clientes.

Para isto lança-se mão de sistemas como o CRM, processos como o de Marketing de Relacionamento e formas de conquistar a Fidelização do cliente.

Elementos que envolvem um CRM

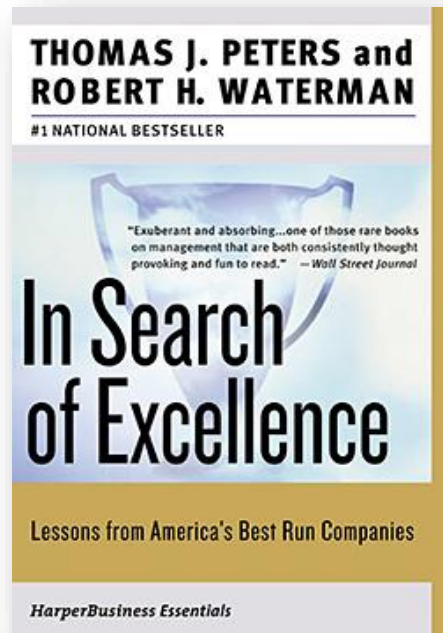


CRM é uma estratégia de negócio



# Excelência Operacional

O conceito apareceu pela primeira vez no livro de Tom Peters - "In Search of Excellence", publicado em 1982, sustentando a argumentação de que as empresas devem resolver os seus problemas utilizando apenas os processos de negócio indispensáveis a sua operação, e devem repartir o poder de decisão pelos diversos níveis hierárquicos da empresa.



Capa do livro:

In Search of Excellence, de Tom Peters e Robert Waterman (Harper & Row, 1982)

Resultado

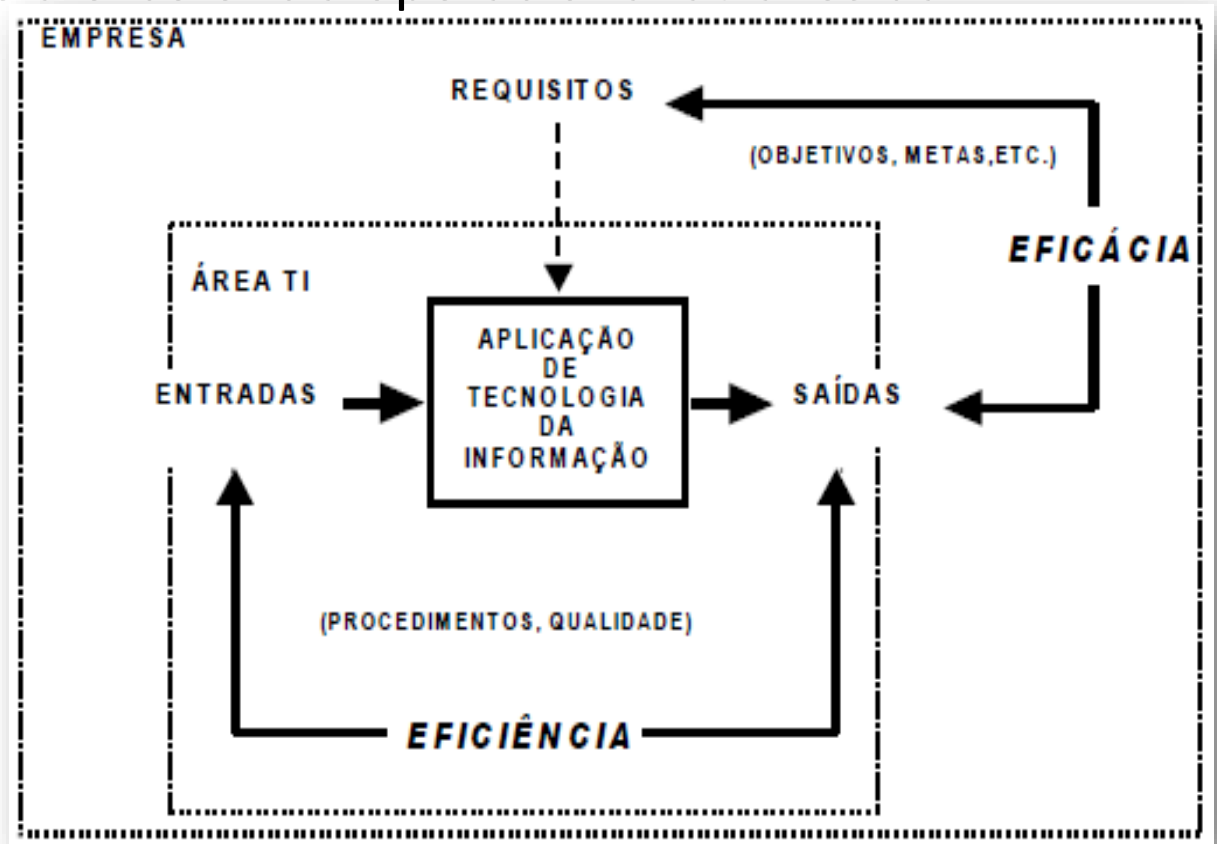
Melhor  
Eficiência

Papel da TI na Obtenção de Resultado

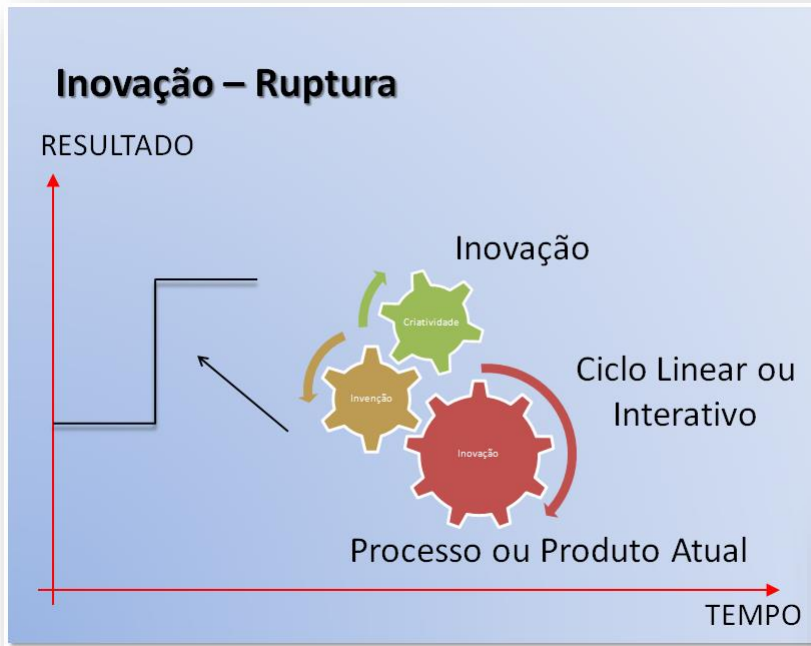
# Excelência Operacional

A obtenção da excelência operacional pode ser medida pela eficiência e eficácia de seus processos, porém é preciso compreender de modo adequado esses termos.

A organização atinge a excelência operacional através da integração e coordenação das diversas funções e processos de negócio para que a tomada de decisões seja o mais célere possível.



# Excelência Operacional Vs. Inovação

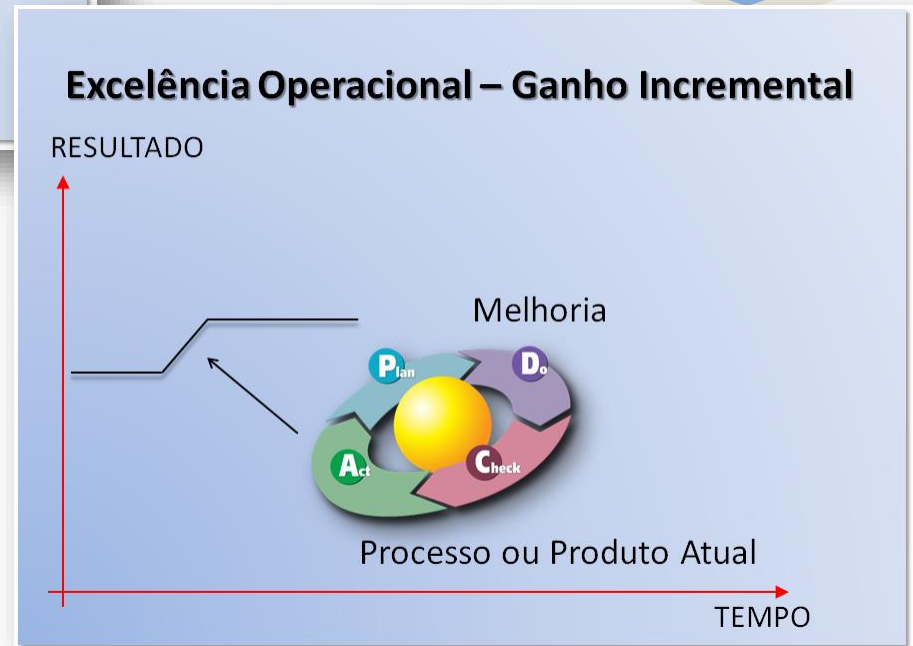


Resultado

Cria Novas  
Oportunidades  
Empresariais

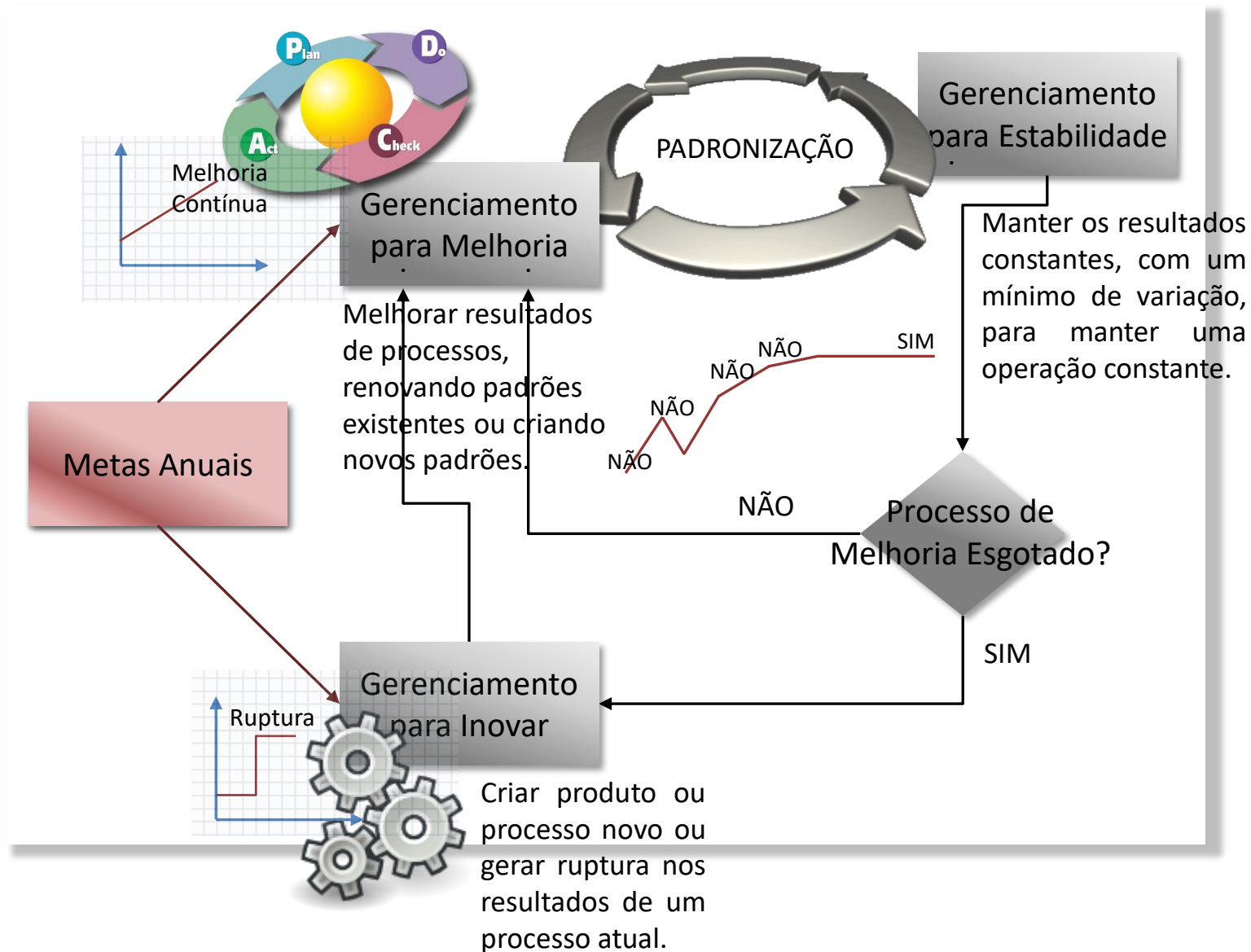
Resultado

Melhor  
Eficiência



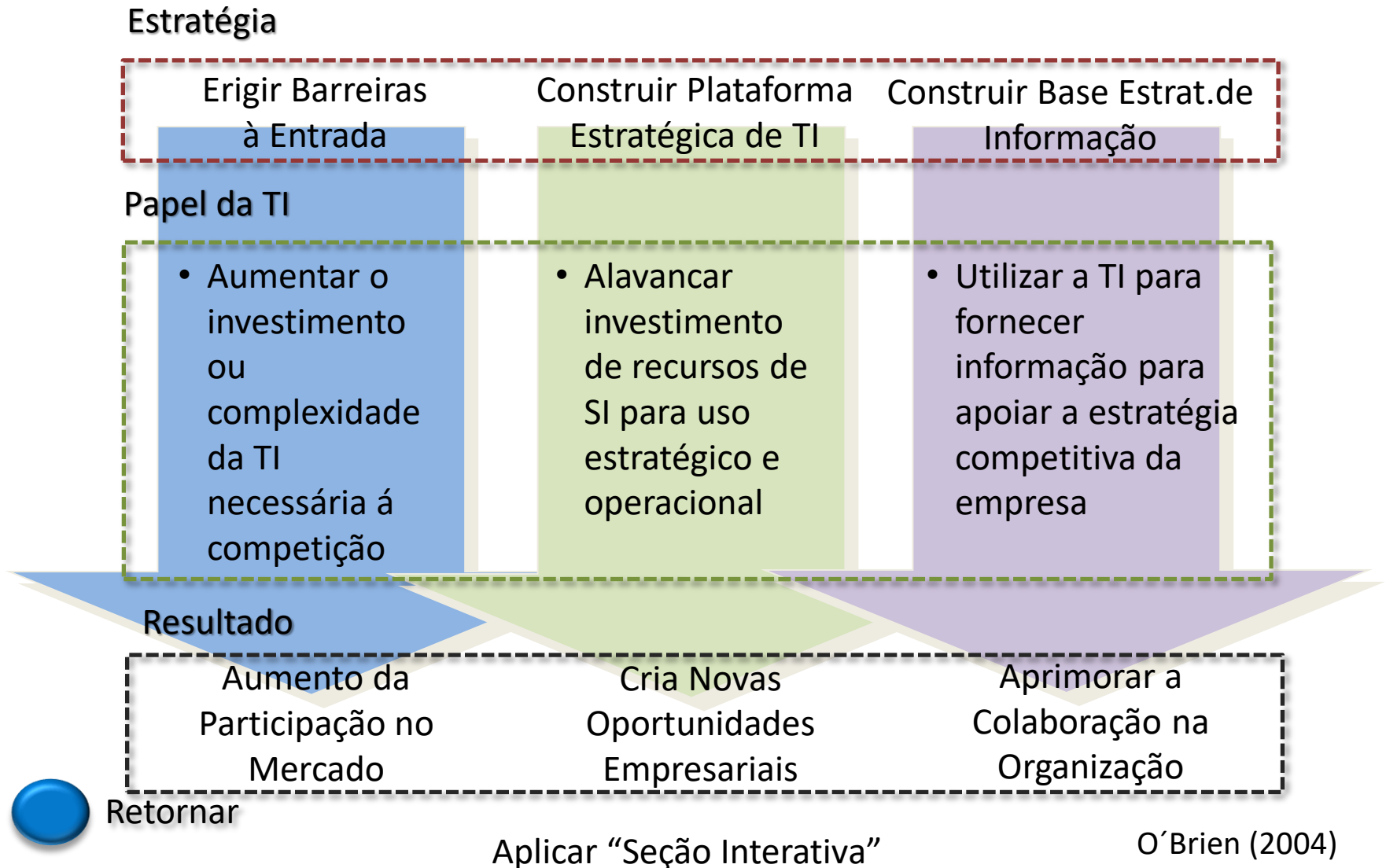


# Excelência Operacional Vs. Inovação

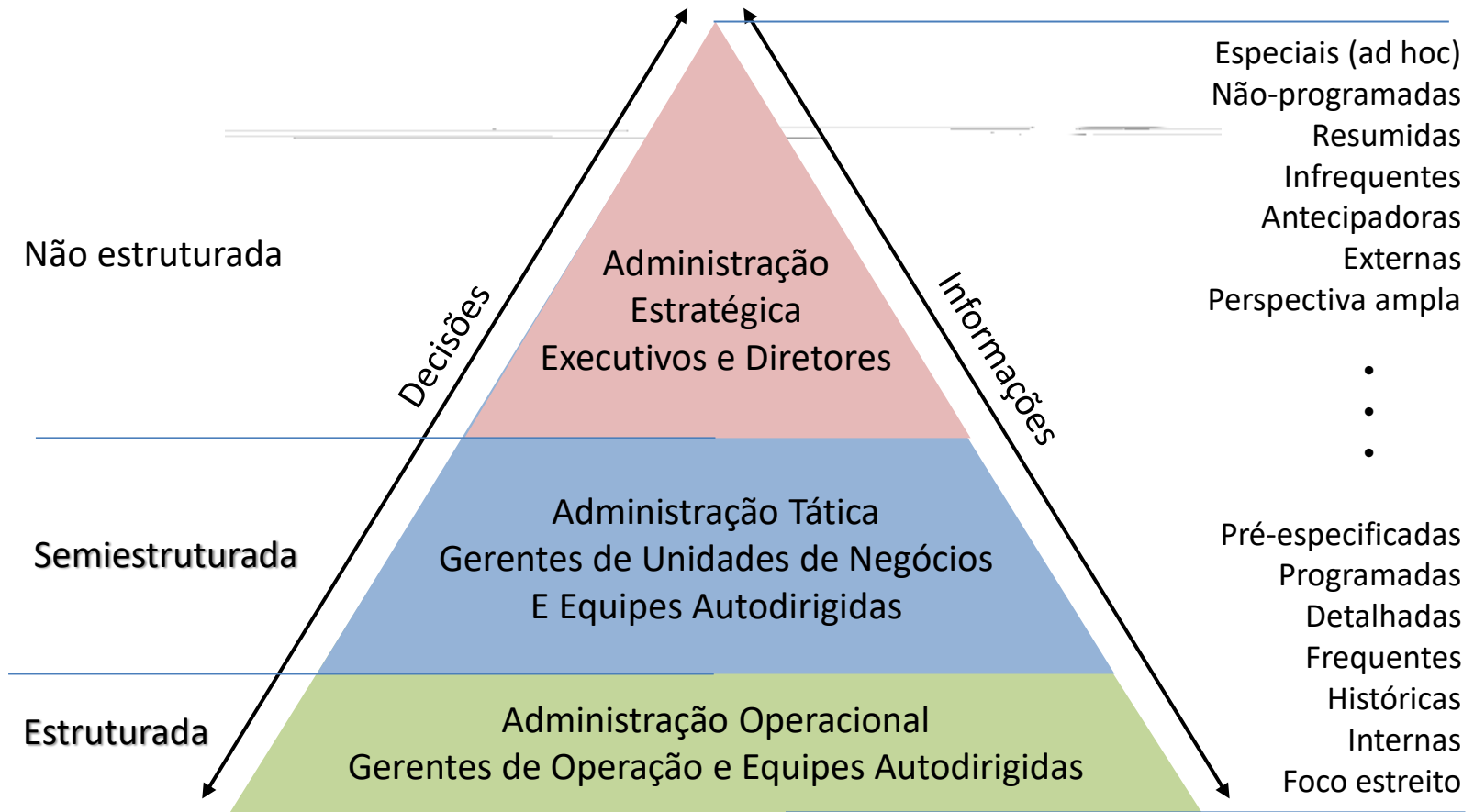


# Ambiente Competitivo

## Uso Estratégico da Tecnologia da Informação

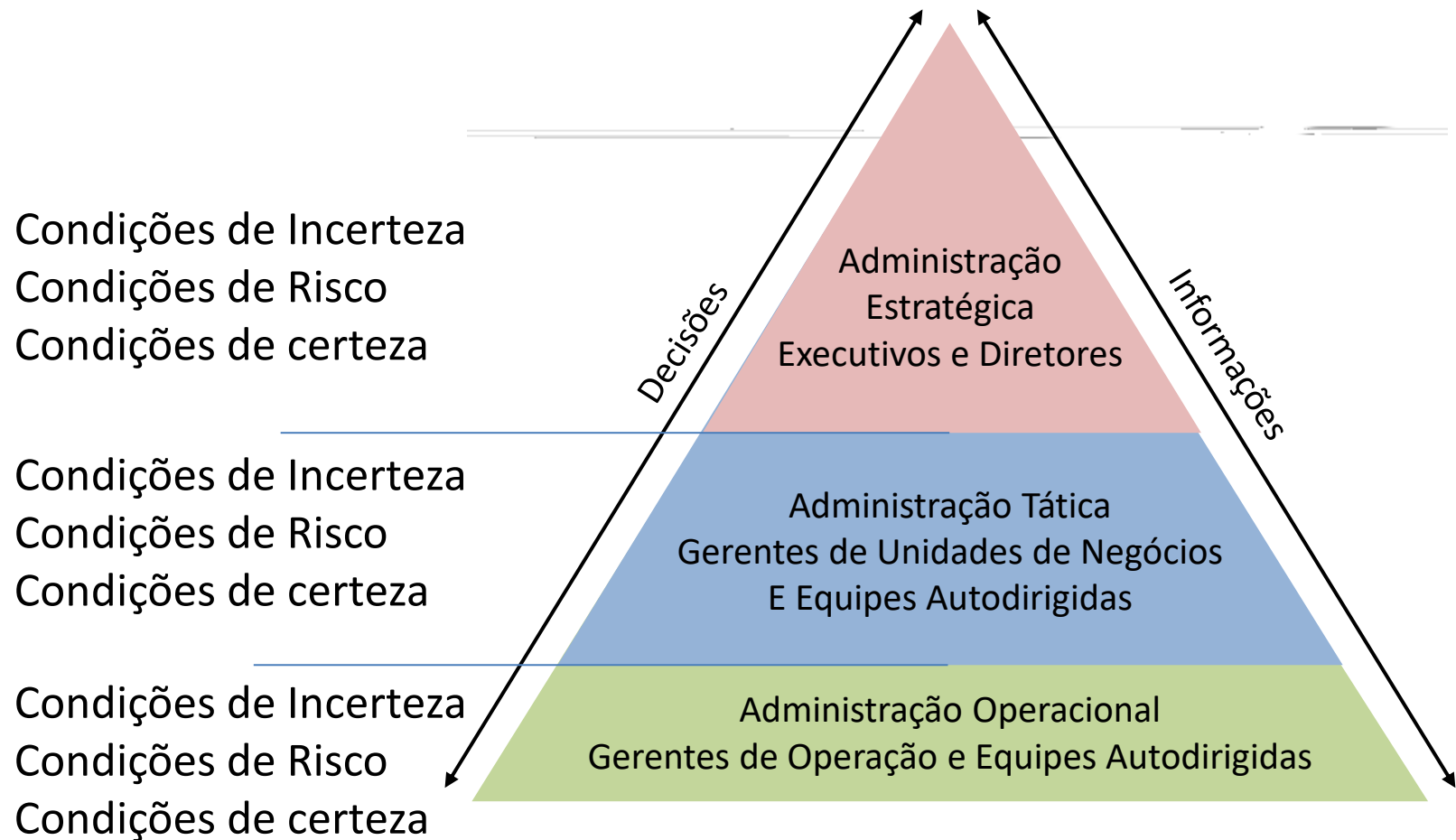


# Estrutura de Decisão e Nível Organizacional



Fonte: O'BRIEN (2004)

# Tomadas de Decisões Sob Condições Diversas



Retornar











## Eficiência e Eficaz

<https://www.youtube.com/watch?v=Z4cbqGN8XIQ>

Tempo: 0:55 minutos

Publicado em: 23/10/2008

Um bom exemplo da diferença  
entre ser eficiente e ser eficaz



### Seção Interativa:

- A Receita Federal descobre fraudes nos impostos com data warehouse.

Referente ao “Ambiente Competitivo”

Uso Estratégico da Tecnologia da Informação

Cap 5.

Fundamentos da Inteligência de negócios

“Laudon e Laudon”



Retornar

# Questões

Arquivo disponível.



## QUESTÕES e ATIVIDADES

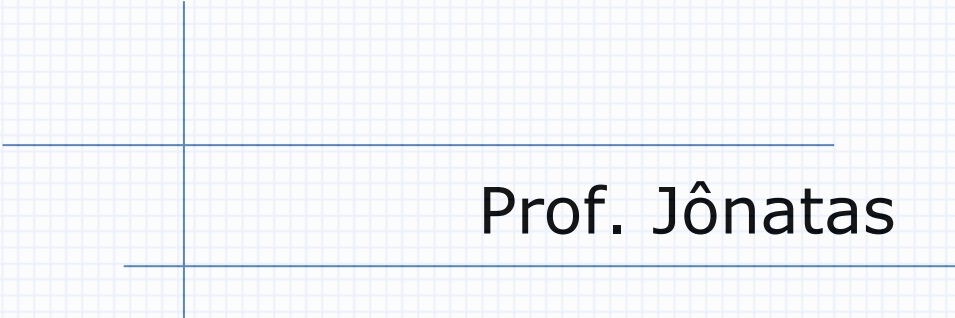


Retornar

---

# Sistemas de Informação

# OBRIGADO



Prof. Jônatas