

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.



AGENDA

Parte I

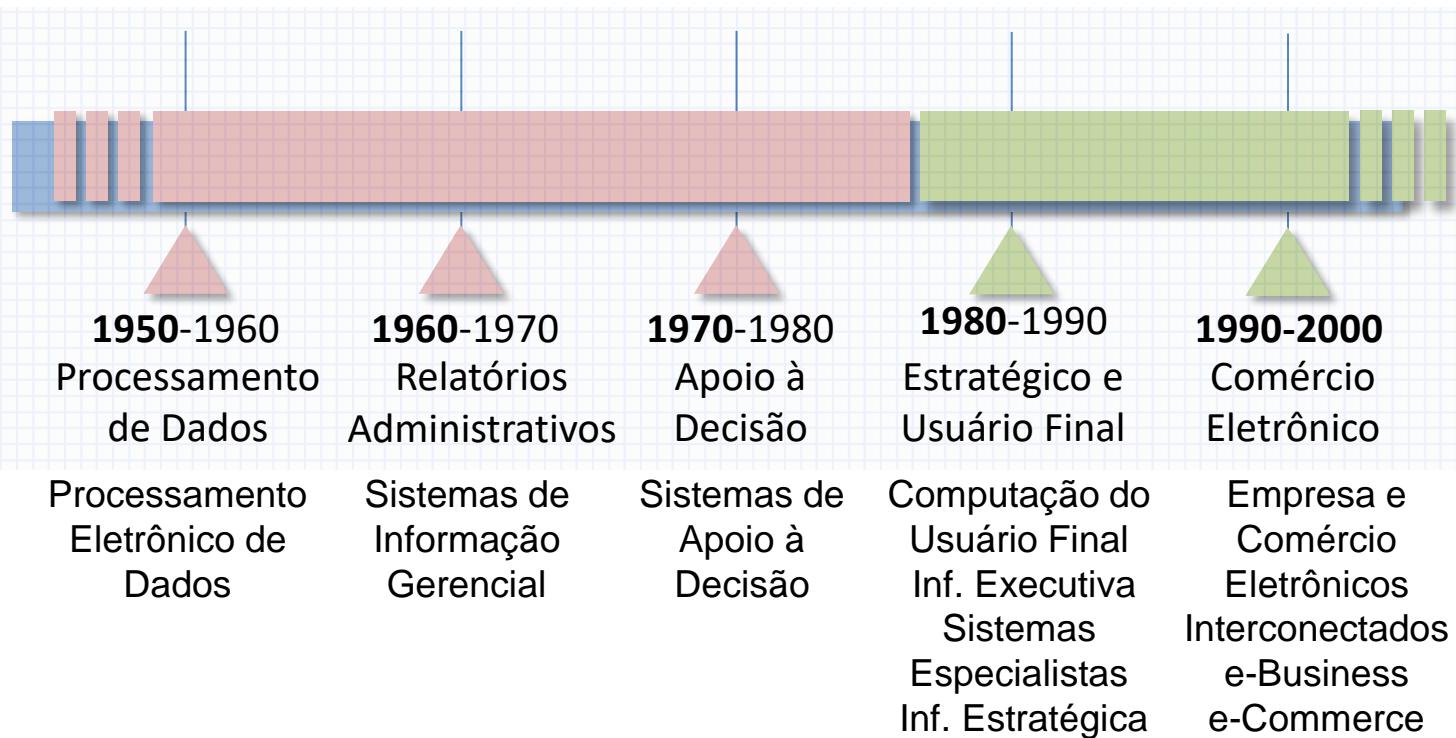
- 1 Introdução (História do papel dos SI)
- 2 Ambiente Competitivo
- 3 Estrutura de Decisão e Nível Organizacional
- 4 Resumo
- 5 Vídeo: Eficiência e Eficácia
- 6
- 7

Parte II

- Questões / Atividades

Introdução

História do Papel dos Sistemas de Informação

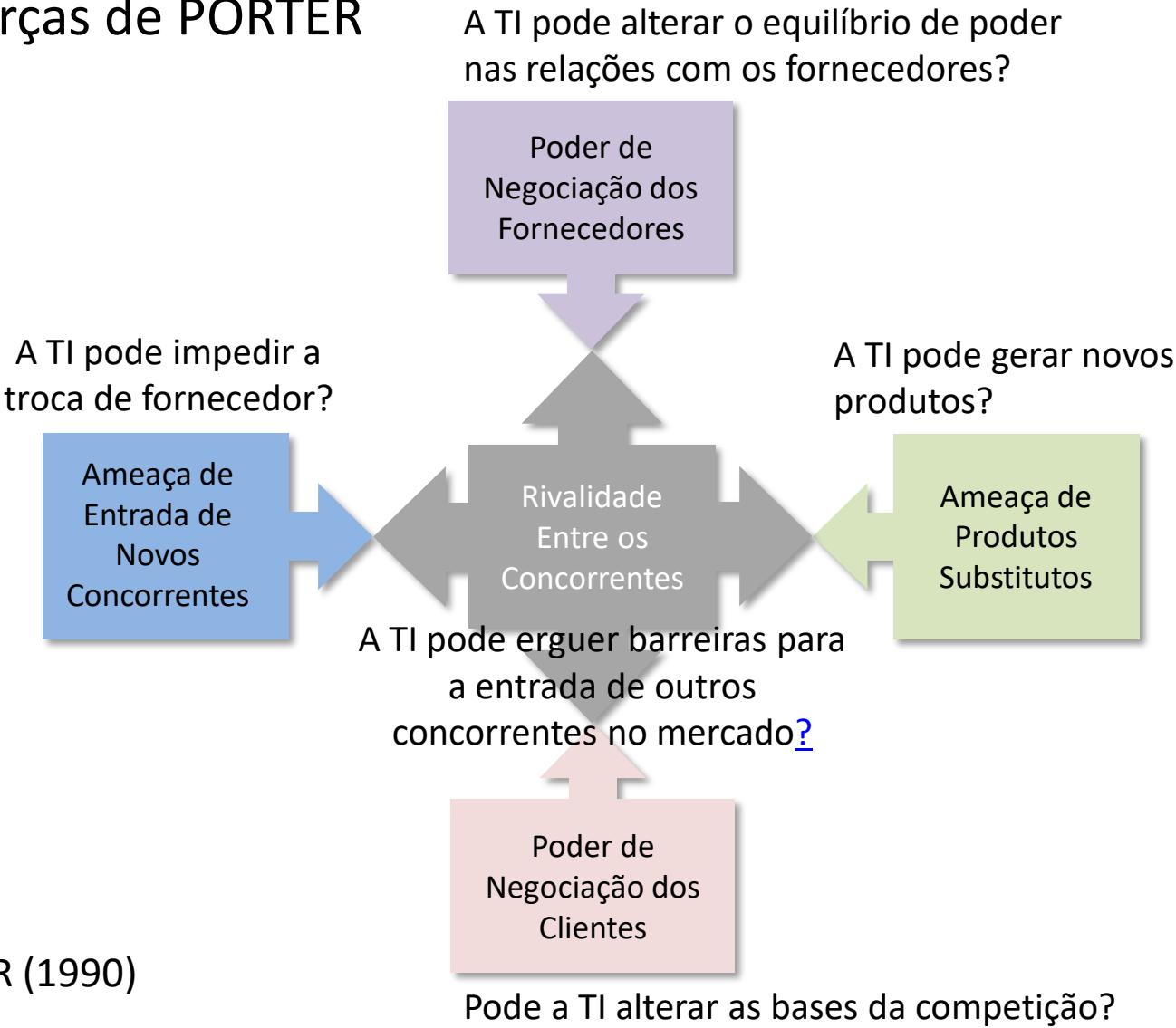


Retornar

O'Brien (2004)

Ambiente Competitivo

Cinco Forças de PORTER



PORTER (1990)

Ambiente Competitivo

Estratégias Competitivas

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

O'Brien (2004)

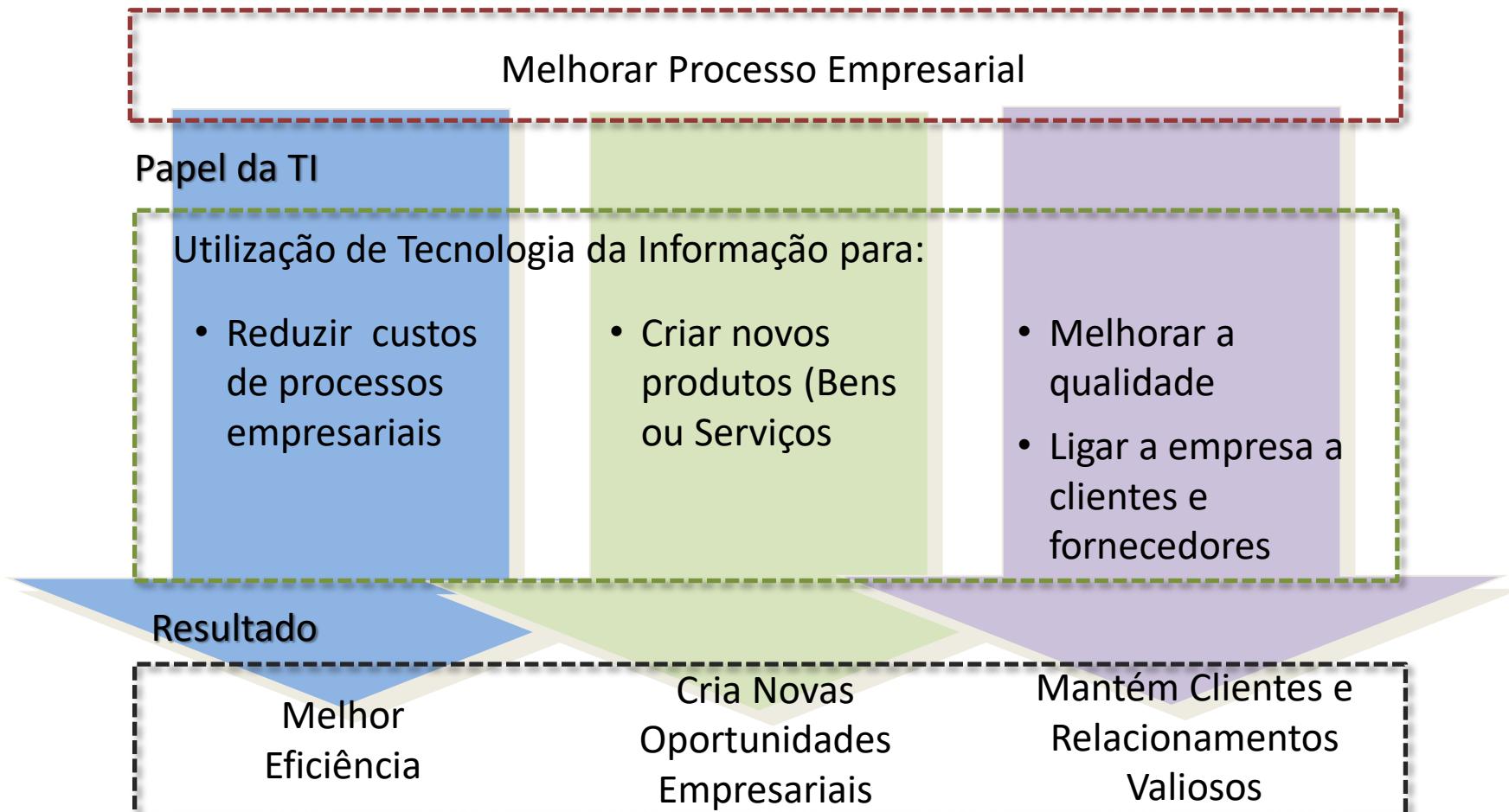
- Liderança de Custo
- Diferenciação
- Nicho de Mercado

Porter (1979)

Ambiente Competitivo

Uso Estratégico da Tecnologia da Informação

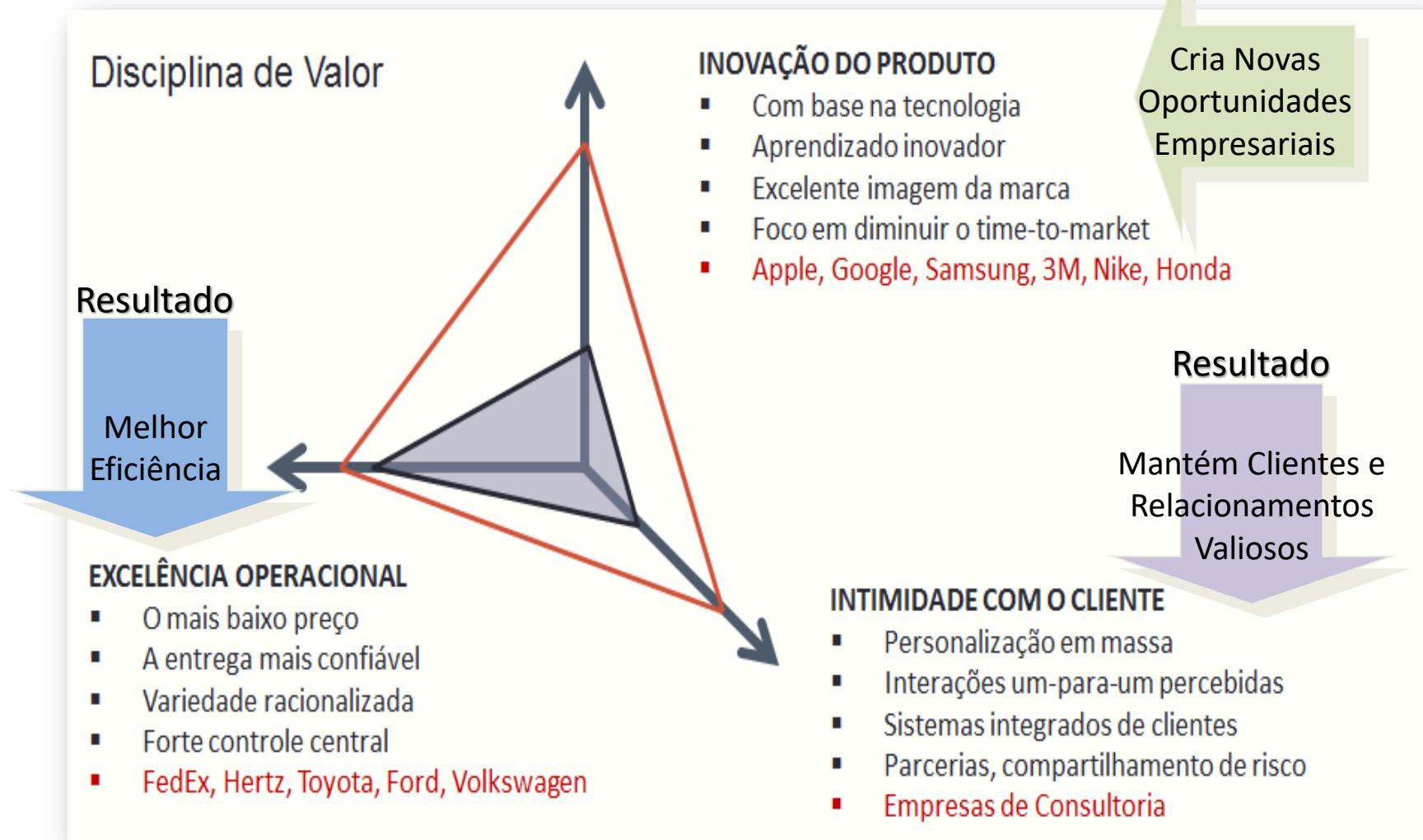
Estratégia



O'Brien (2004)

Ambiente Competitivo

Uso Estratégico da Tecnologia da Informação



[Retornar](#)

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

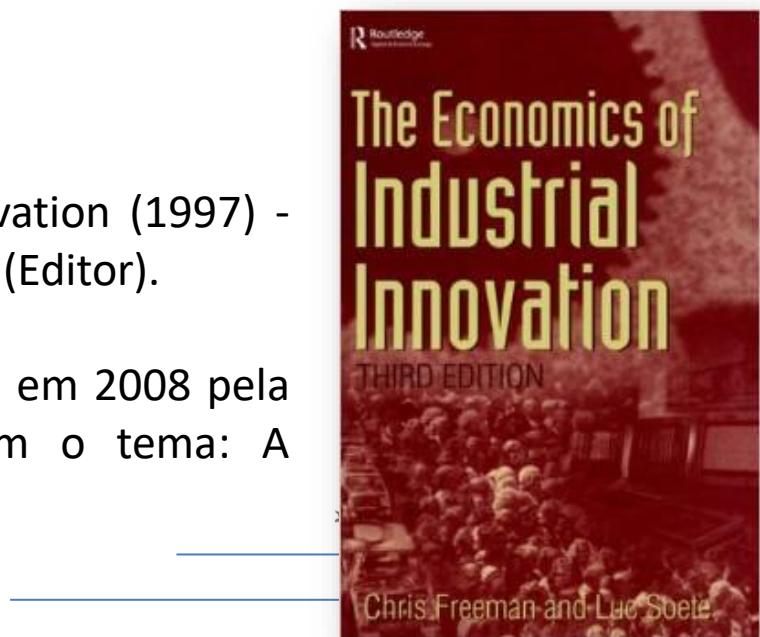
É o processo que inclui as atividades técnicas, concepção, desenvolvimento, gestão e que resulta na comercialização de novos (ou melhorados) produtos, ou na primeira utilização de novos (ou melhorados) processos.

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.

Papel da TI na Obtenção de Resultado



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

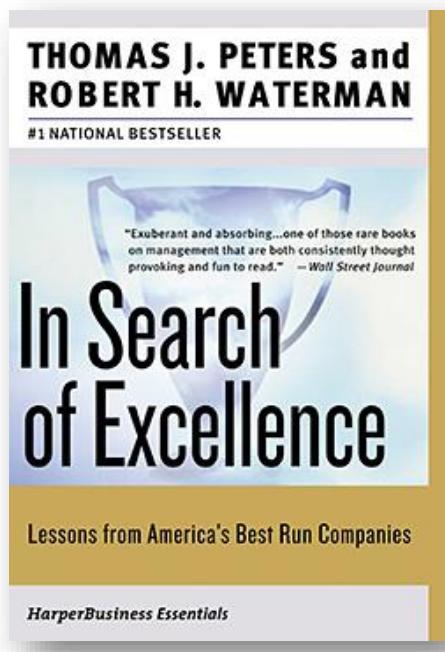


CRM é uma estratégia de negócio



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 à 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)

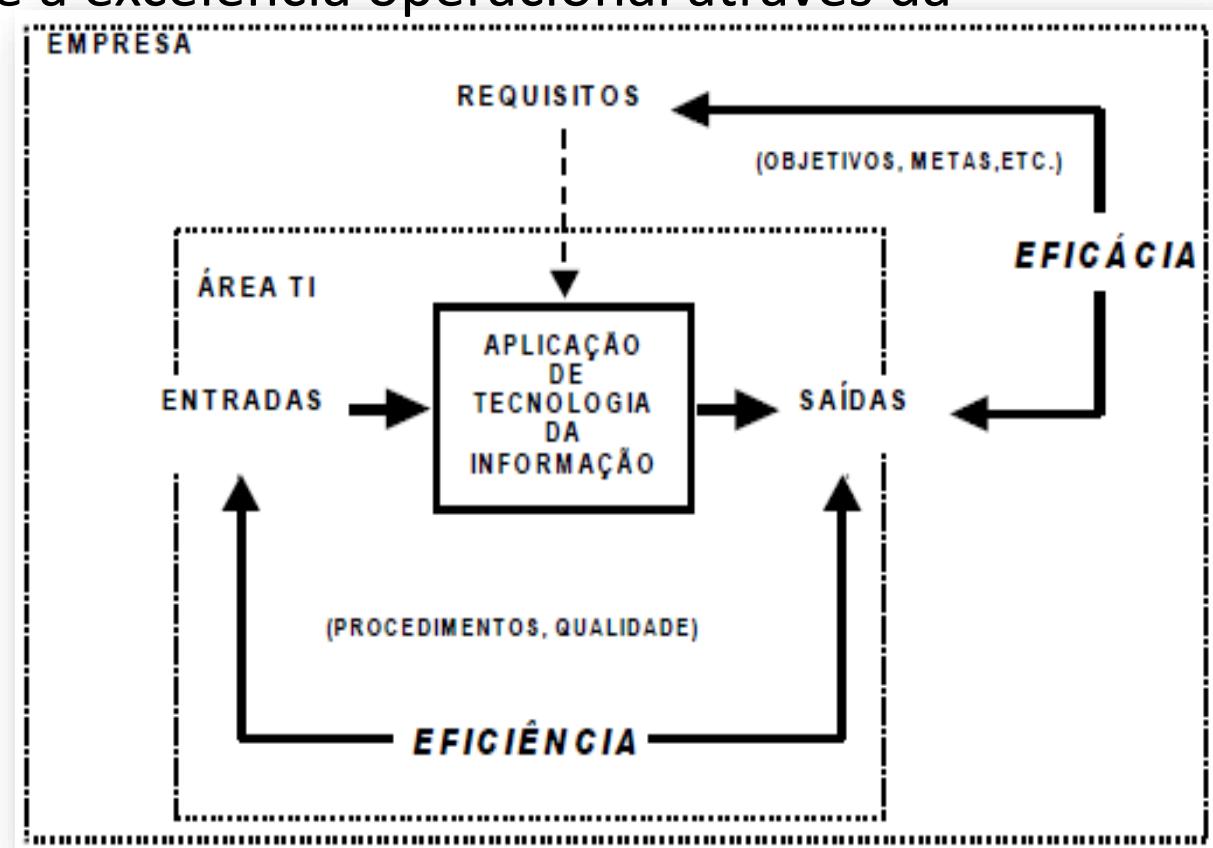
Papel da TI na Obtenção de Resultado

Resultado
Melhor
Eficiência

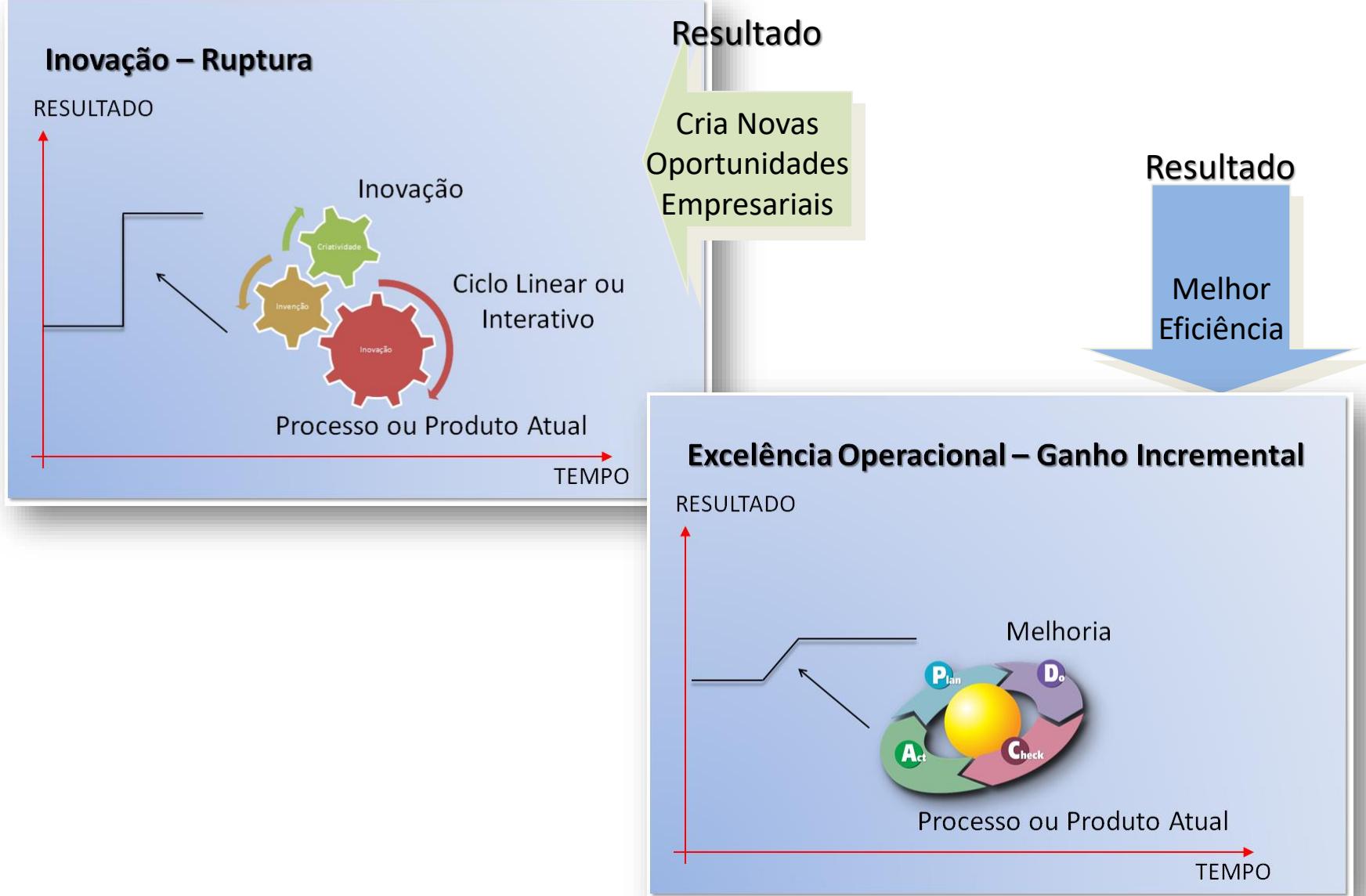
Excelência Operacional

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

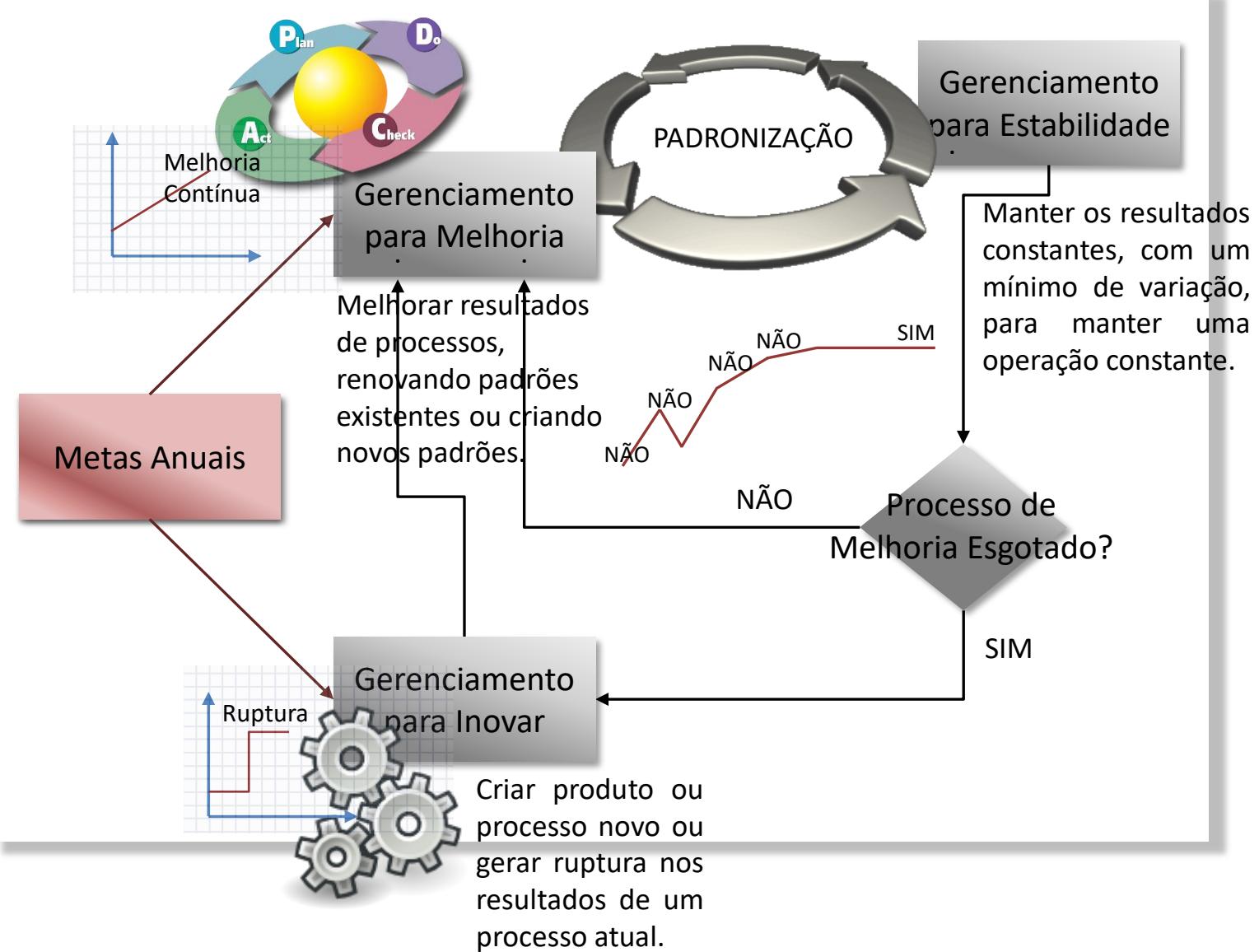
A organização atinge a excelência operacional através da integração e coordenação das diversas funções e processos de negócio para que a tomada de decisões seja o mais célere possível.



Excelência Operacional Vs. Inovação



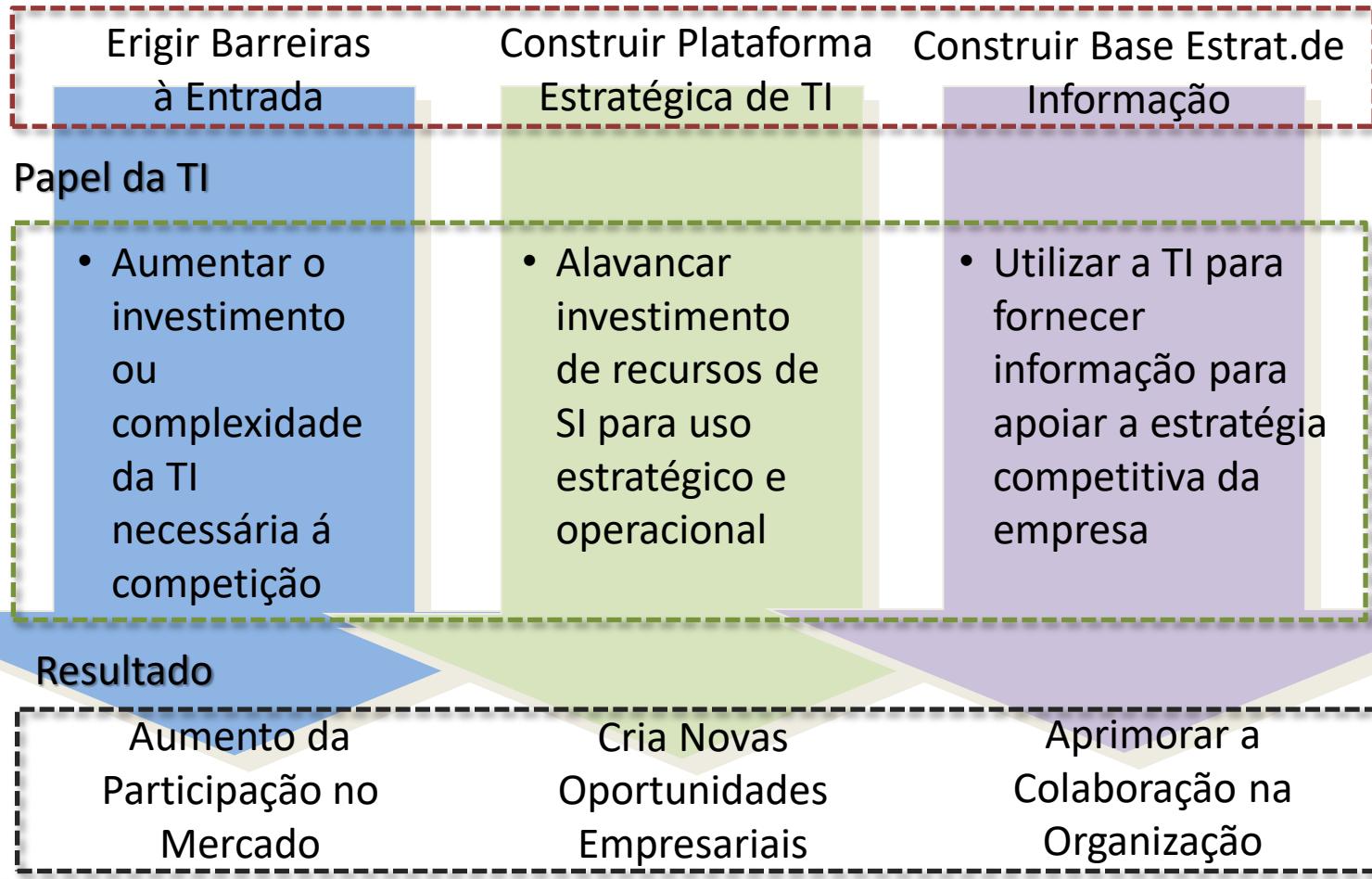
Excelência Operacional Vs. Inovação



Ambiente Competitivo

Uso Estratégico da Tecnologia da Informação

Estratégia

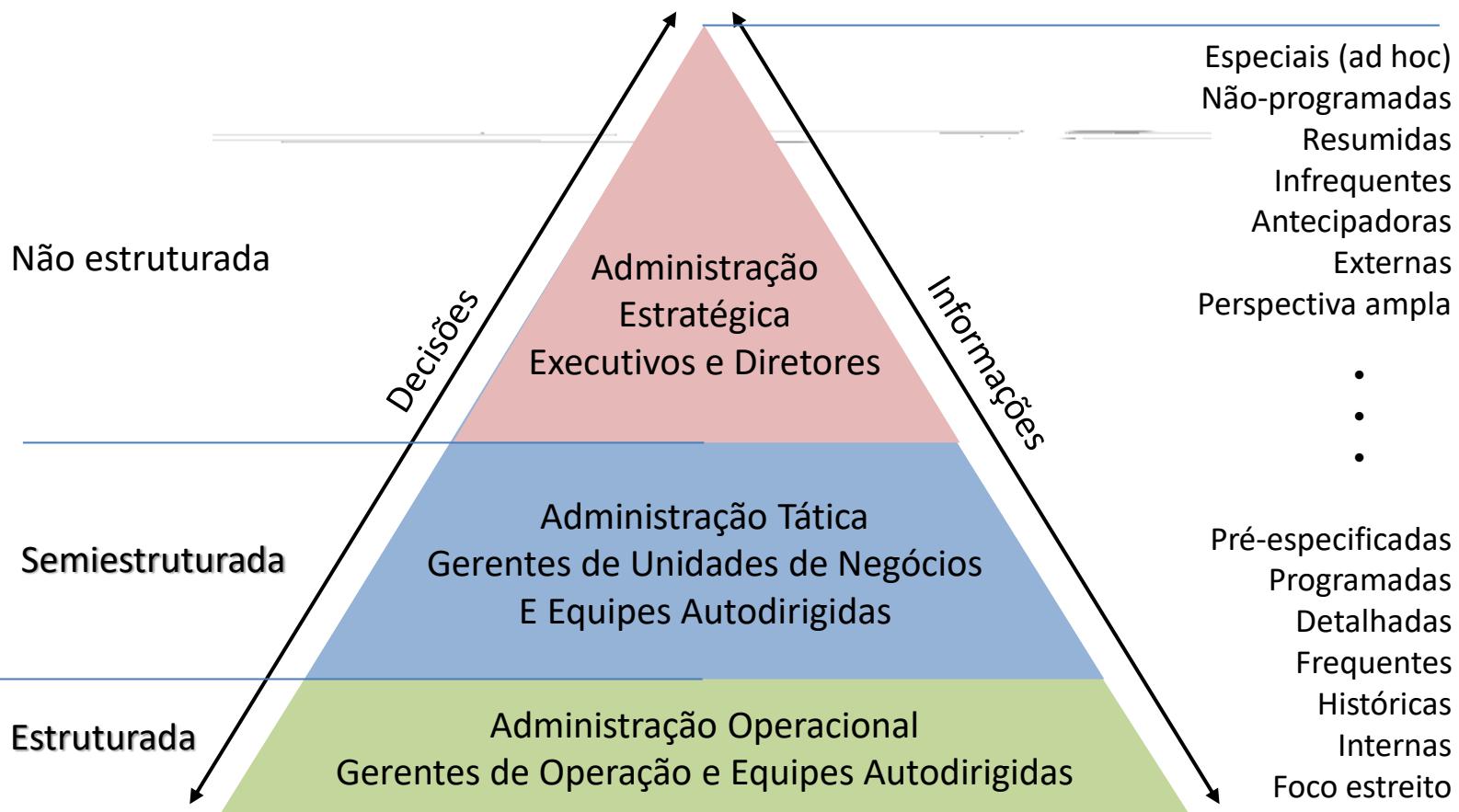


Retornar

Aplicar “Seção Interativa”

O’Brien (2004)

Estrutura de Decisão e Nível Organizacional



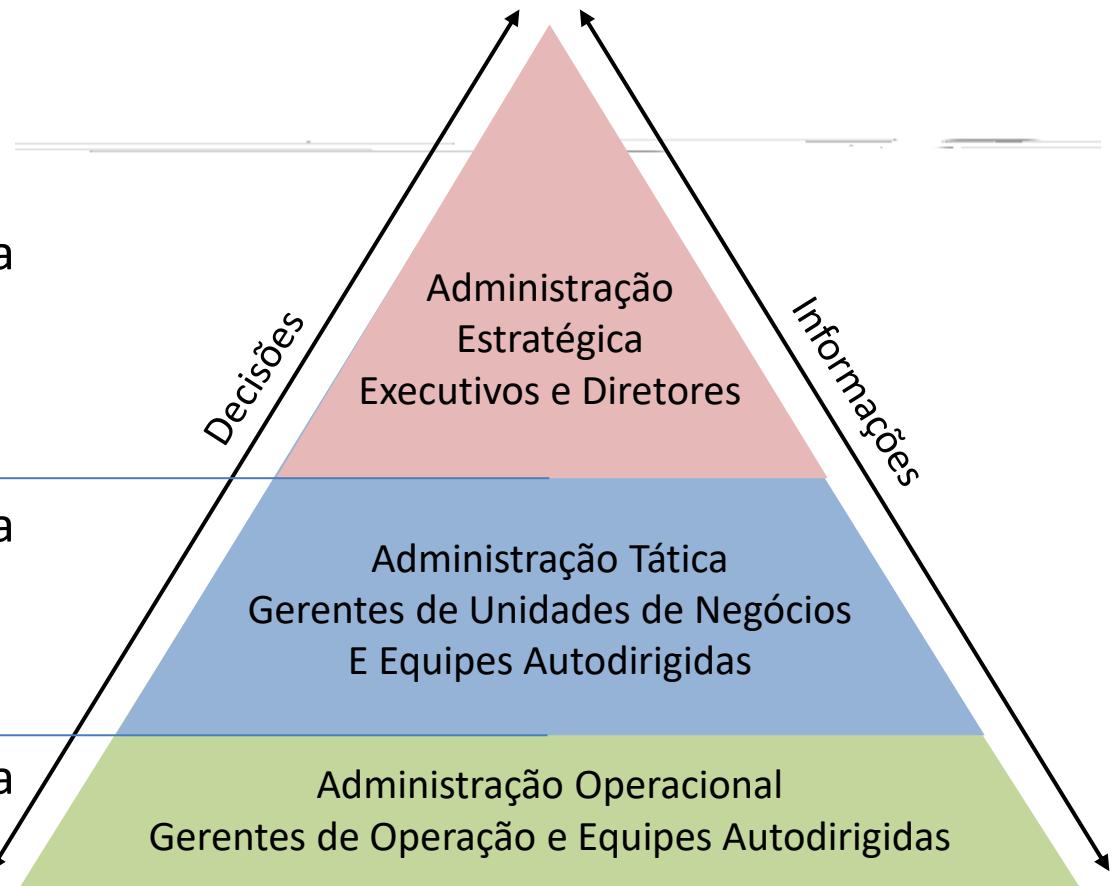
Fonte: O'BRIEN (2004)

Tomadas de Decisões Sob Condições Diversas

Condições de Incerteza
Condições de Risco
Condições de certeza

Condições de Incerteza
Condições de Risco
Condições de certeza

Condições de Incerteza
Condições de Risco
Condições de certeza



[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



Retornar

Atividade

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