

SAD – Conceitos

Aula 02

SAD

- A necessidade dos SAD surgiu na década de 70, em decorrência de diversos fatores, como, por exemplo, os seguintes:
 - Competição cada vez maior entre as organizações;
 - Necessidade de informações rápidas para auxiliar no processo de tomada de decisão;
 - Disponibilidade de tecnologias de hardware e software para armazenar e buscar rapidamente as informações;
 - Possibilidade de armazenar o conhecimento e as experiências de especialistas em bases de conhecimentos;
 - Necessidade de a informática apoiar o processo de planejamento estratégico empresarial

SAD - Conceitos

- "SAD é um sistema de informação que apóia qualquer processo de tomada de decisão em áreas de planejamento estratégico, controle gerencial e controle operacional"

Ralph H. Sprague

- "SAD é um sistema baseado em computador que auxilia o processo de tomada de decisão utilizando dados e modelos para resolver problemas não estruturados "

Henry C. Lucas Jr

SAD – Elementos Envolvidos

- BI
Business Intelligence
- EIS
 - Executive Information Systems
- ERP
 - Enterprise Resource Planning
- CRM
 - Customer Relationship Management
- BSC
 - Balance Score Card
- BPM
 - Business Process Management
- DW
 - Data Warehouse
- Olap
- DM
 - Data Mining

BI – Business Intelligence

- O Business Intelligence é um processo de coleta, análise e distribuição de dados para melhorar a decisão de negócios

EIS

- EIS(Executive Information Systems) - Sistemas desenvolvidos para atender as necessidades dos executivos de uma empresa, de obterem informações gerenciais de uma maneira simples e rápida. Ele é concebido conforme o nível de conhecimento, entendimento e compreensão de informática dos diretores

ERP

- ERP – Enterprise Resource Planning, é um termo genérico que pretende identificar o conjunto de atividades executadas por um conjunto de software modular e tem por objetivo primário, o auxílio dos processos de gestão de uma empresa nas mais importantes fases de seu negócio.
- De uma forma abrangente e integrada, estas atividades incluem
 - o desenvolvimento de produto
 - a compra de matéria-prima e componentes
 - a interação com fornecedores e clientes
 - o acompanhamento de ordens de produção
 - o serviço a clientes
 - a gestão de estoque
 - a gestão contabilística e financeira
 - a gestão de recursos humanos
 - a gestão da qualidade, projetos

CRM

- CRM é uma estratégia de negócio voltada ao entendimento e à antecipação das necessidades dos clientes atuais e potenciais de uma empresa.
- Do ponto de vista tecnológico, CRM envolve capturar os dados do cliente ao longo de toda a empresa, consolidar todos os dados capturados interna e externamente em um banco de dados central, analisar os dados consolidados, distribuir os resultados dessa análise aos vários pontos de contato com o cliente e usar essa informação ao interagir com o cliente através de qualquer ponto de contato com a empresa.

■ *Gartner Group*

CRM

- Cliente como centro do modelo de dados.
- Relatórios e consultas tem o cliente como “porta de entrada”.
- O marketing faz ofertas que tem a ver com as necessidades dos clientes e não com que a empresa quer vender.

Por que manter o cliente?

- Custa seis vezes mais vender a um cliente novo do que vender a um já existente.
- Um típico cliente insatisfeito falará para oito a dez pessoas aproximadamente sobre a experiência que teve.
- As chances de vender um produto a um cliente novo são de 15%, ao passo que as chances de vender um produto a um cliente existente são de 50%

BSC

- Em um cenário econômico adverso é fundamental não ficar à deriva. Ao atravessar tempestades, o primeiro mandamento é manter o rumo. Esta é a promessa do Balanced Scorecard (BSC), uma metodologia que estabelece metas estratégicas para a empresa, e monitora seu desempenho por meio de indicadores de performance

BSC

O Balance Score Card é uma estrutura para a ação estratégica



BPM

- Segundo o Gartner Group, Business Process Management (BPM) consiste de:

"Uma combinação de gerenciamento de processos / workflow com tecnologia de integração de aplicativos para apoiar a interação humana e possibilitar uma ampla integração entre sistemas".

BPM

- "Em 2005, pelo menos 90% das grandes corporações terão BPM. Empresas que continuarem gerenciando manualmente os passos de seus processos, sem incorporação dos benefícios do BPM, perderão competitividade".

Gartner Group

BPM

- Na prática, consiste num processo de gestão que visa o alinhamento dos processos de negócio alvo com os sistemas de informação mais adequados e ajustados. Assenta nos princípios estratégicos da empresa em questão e visa objetivos claros, mensuráveis, e definidos à partida.

Data Warehouse

- Um *Data Warehouse* pode ser visto como uma coleção de dados, organizada de forma a responder eficientemente a perguntas que envolvem uma grande quantidade de registros .
- Um Data Mart é um sub-conjunto lógico de um Data Warehouse completo.
- “*Data Warehouse* não é mais do que a união de vários **Data Marts**”

Kimball

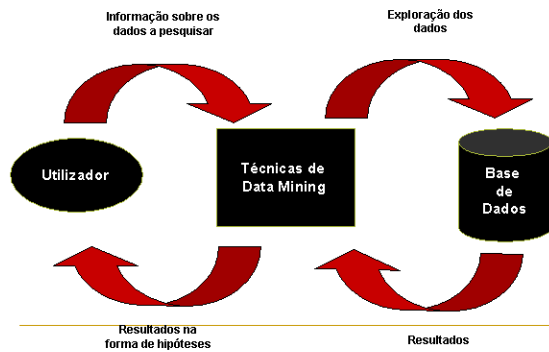
Olap

- OLAP - *On-Line Analytic Processing* - consiste na atividade de questionar e apresentar dados a partir de um Data Warehouse

Data Mining

- Data Mining (ou mineração de dados) é o processo de extrair informação válida, previamente desconhecida e de máxima abrangência a partir de grandes bases de dados
- “Prevê o futuro”. Automatiza o processo de busca de informação, permitindo previsões inusitadas de tendências e comportamentos.
- Identifica padrões “escondidos”, implícitos em bases de dados

Funcionamento do Data Mining



Algumas Áreas de Aplicação

1- Seguros



2- Telecomunicações



3- Indústria e Varejo



4- Área Bancária

5- Saúde