

Conquistando excelência operacional e intimidade com o cliente: aplicações integradas

1. Como os sistemas integrados ajudam as empresas a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimento coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

slide 2

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

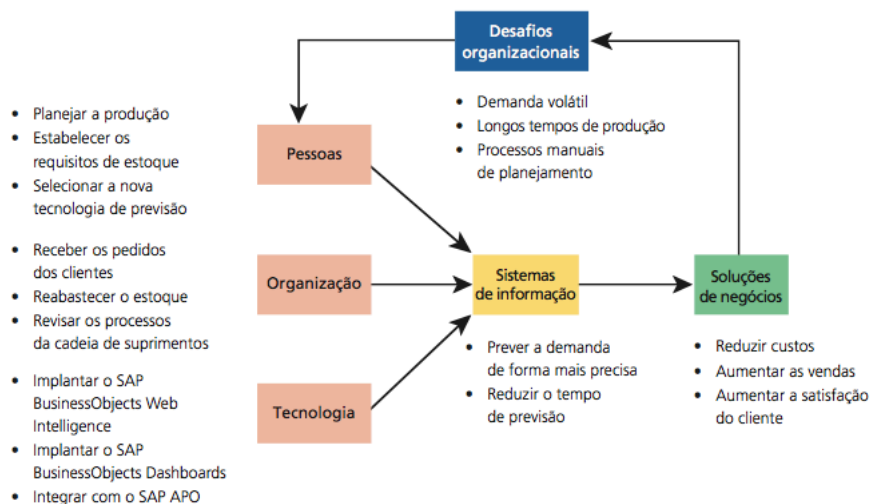
Caso de abertura: A tecnologia ajuda a Nvidia a antecipar o futuro

- Contexto: Em 1999, a Nvidia fez história quando inventou a unidade de processamento gráfico (GPU — Graphics Processing Unit). Com sede na Califórnia, a empresa possui mais de sete mil funcionários em 20 países, e seus lucros foram de aproximadamente US\$ 4,3 bilhões em 2012.
- Os chips Nvidia são criados muito antes de serem vendidos aos clientes, exigindo que haja um planejamento de produção para que se tenha uma estimativa sobre a quantidade de material que a empresa precisará e sobre quanto tempo a produção levará para poder agendar as fundições da Nvidia, que estão localizadas principalmente na Ásia. Quando os clientes estimavam quantos chips eles precisariam, os planejadores da Nvidia faziam suas próprias estimativas independentes.
- A Nvidia resolveu por um fim na manutenção de tanto estoque, e quando ela começou a reduzir os estoques, seus fornecedores foram pegos de surpresa.
- As soluções SAP utilizadas permitem prever os níveis de estoque para os próximos quatro trimestres com base na demanda antecipada, bem como visualizar o valor do estoque corrente nos próximos seis meses. A taxa de erro foi reduzida para 3% ou menos em comparação com a taxa de erros de 5% nas previsões baseadas nas antigas planilhas. Com US\$ 500 milhões associados ao estoque, a empresa economiza US\$ 25 milhões ao ser capaz de reduzir seus erros de previsão.
- O antigo sistema manual exigia 140 horas para preparar uma previsão trimestral; o novo sistema reduziu esse tempo para apenas 30 horas.

slide 3

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Caso de abertura: A tecnologia ajuda a Nvidia a antecipar o futuro

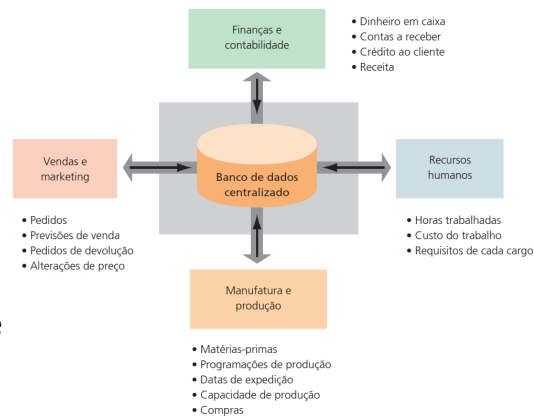


slide 4

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas integrados

Os sistemas integrados apresentam um conjunto de módulos de software integrados e um banco de dados central; este permite que os dados sejam compartilhados pelos diferentes processos de negócios e áreas funcionais de toda a empresa.



slide 5

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software integrado

- Um **software integrado** é desenvolvido em torno de milhares de processos de negócios predefinidos que refletem as melhores práticas.
- Processos de negócio suportados por sistemas integrados:
- Processos financeiros e contábeis.
- Processos de recursos humanos.
- Processos de produção e manufatura.
- Processos de vendas e marketing.

slide 6

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas integrados

Tabela 9.1

Processos de negócio suportados por sistemas integrados.

Processos financeiros e contábeis, incluindo livro-razão, contas a pagar, contas a receber, ativos fixos, gerenciamento e previsão de caixa, contabilidade de custos de produto, contabilidade por centro de custos, contabilidade de ativos, contabilidade tributária, gerenciamento de crédito e relatórios financeiros.

Processos de recursos humanos, incluindo gestão de pessoal, contabilidade de horas trabalhadas, folha de pagamento, planejamento e desenvolvimento de pessoal, contabilidade de benefícios, acompanhamento de seleção de candidatos, administração de tempo, remuneração, planejamento de força de trabalho, gestão de desempenho e relatórios de despesas de viagem.

Processos de produção e manufatura, incluindo seleção de fornecedores, gestão de estoque, compras, expedição, planejamento e programação de produção, planejamento da necessidade de materiais, controle de qualidade, distribuição, execução de transporte e manutenção das instalações e dos equipamentos.

Processos de vendas e marketing, incluindo processamento de pedidos, cotações, contratos, configuração de produtos, determinação de preço, faturamento, verificação de crédito, gerenciamento de comissão e incentivos e planejamento de vendas.

slide 7

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Valor empresarial dos sistemas integrados

- Os sistemas integrados ajudam as empresas a responder rapidamente a pedidos de clientes por informações ou produtos.
- Sistemas integrados oferecem informações valiosas para a melhoria da tomada de decisão.
- Os sistemas integrados permitem à administração sênior descobrir facilmente, a qualquer momento, o desempenho de uma determinada unidade organizacional específica, determinar quais produtos são mais ou menos lucrativos e calcular os custos para a empresa como um todo.

slide 8

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

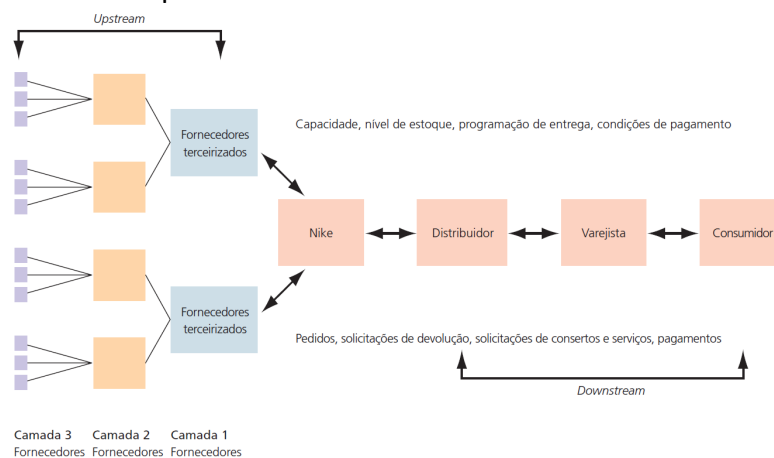
- A **cadeia de suprimentos** de uma empresa é uma rede de organizações e processos de negócios para selecionar matérias-primas, transformá-las em produtos intermediários e acabados e distribuir os produtos acabados aos clientes.
- A cadeia interliga fornecedores, instalações industriais, centros de distribuição, varejistas e clientes com a finalidade de fornecer mercadorias e serviços desde a fonte até o ponto de consumo.
- Matérias-primas, informações e pagamentos fluem pela cadeia de suprimentos em ambas as direções.

slide 9

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

- Cadeia de suprimentos da Nike:

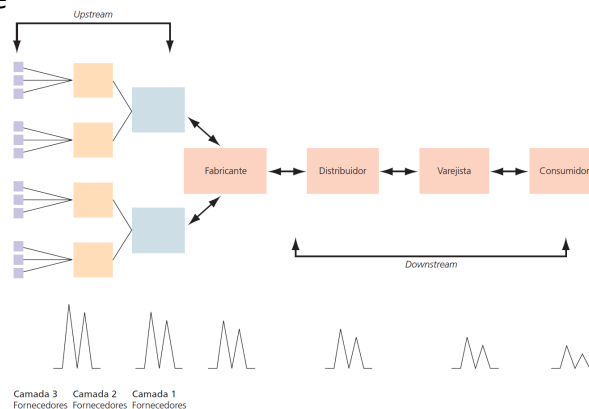


slide 10

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas de informações e gestão da cadeia de suprimentos

Um problema recorrente na gestão da cadeia de suprimentos é o **efeito chicote**, pelo qual a informação da demanda por um produto é distorcida à medida que passa de uma entidade à entidade seguinte na cadeia de suprimentos.



slide 11

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software de gestão da cadeia de suprimentos

- **Sistemas de planejamento da cadeia de suprimentos** habilitam a empresa a modelar sua cadeia de suprimentos existente, gerar previsões de demanda e desenvolver planos ideais de aquisição de matérias-primas e fabricação para aquele item.
- Eles ajudam as empresas a tomar decisões operacionais, como:
 - determinar a quantidade de um produto específico a ser fabricada em dado período;
 - estabelecer níveis de estoque para matérias-primas, produtos intermediários e acabados;
 - determinar onde armazenar os artigos acabados; e
 - identificar o meio de transporte a ser usado para a entrega.

slide 12

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software de gestão da cadeia de suprimentos

- **Sistemas de execução da cadeia de suprimentos** gerenciam o fluxo de produtos pelos centros de distribuição e depósitos para garantir que sejam entregues nos locais certos, da maneira mais eficiente possível. Eles monitoram a situação física dos produtos, a gestão de materiais, as operações de armazenamento e transporte e as informações financeiras referentes a todas as partes.

slide 13

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Cadeia de suprimentos global e a internet

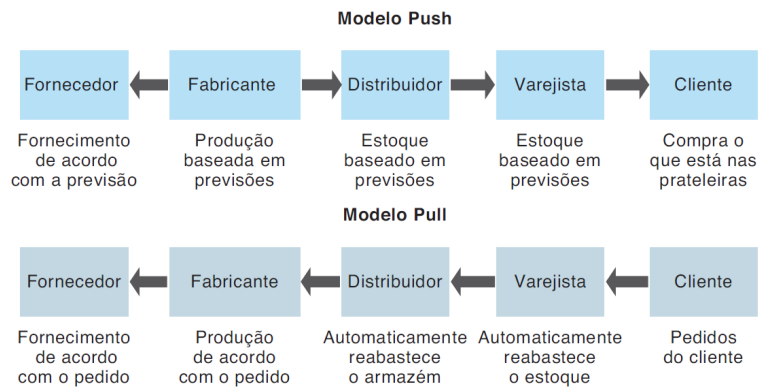
- As cadeias de suprimentos globais costumam se estender por distâncias geográficas e fusos horários diferentes.
- A Internet ajuda as empresas a gerenciar muitos aspectos de suas cadeias de suprimentos globais, incluindo aquisição, transporte, comunicações e finanças internacionais.
- Os primeiros sistemas de gestão da cadeia de suprimentos eram direcionados por um **modelo push** (“empurrão”).
- Com os novos fluxos de informação viabilizados por ferramentas baseadas na Web, a gestão da cadeia de suprimentos pode seguir mais facilmente um **modelo pull**.

slide 14

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Cadeia de suprimentos global e a internet

➤ Modelos de cadeia de suprimentos push e pull:

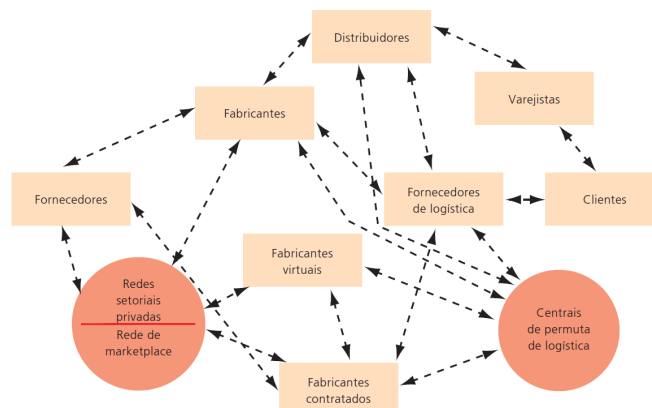


slide 15

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Cadeia de suprimentos global e a internet

➤ Futura cadeia de suprimentos orientada pela Internet:

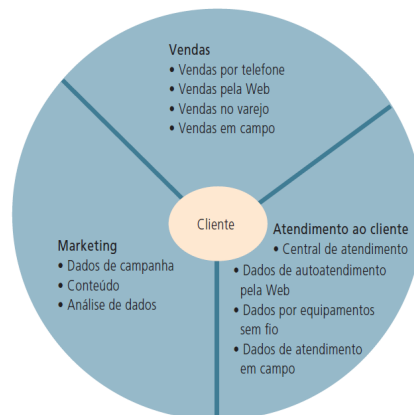


slide 16

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente

- Os sistemas de CRM examinam os clientes sob uma perspectiva multifacetada:



slide 17

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software CRM

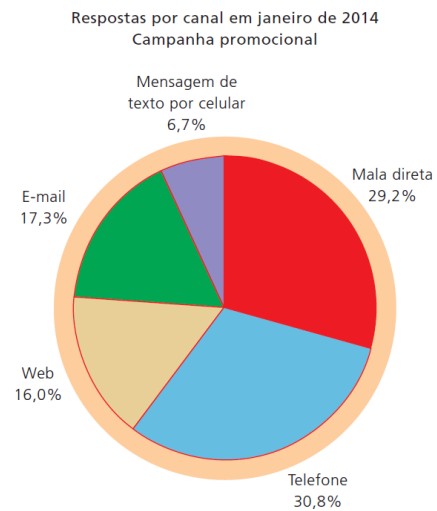
- Os pacotes CRM mais abrangentes contêm módulos para **gestão do relacionamento com o parceiro (PRM)** e **gestão do relacionamento com o funcionário (ERM)**.
- O PRM usa, em grande parte, os mesmos dados, ferramentas e sistemas que a gestão do relacionamento com o cliente, mas seu objetivo é melhorar a colaboração entre a empresa e seus parceiros de vendas.
- O ERM lida com assuntos de RH e estritamente relacionados ao CRM, tais como estabelecimento de objetivos, gestão do desempenho do funcionário, remuneração baseada no desempenho e treinamento.

slide 18

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software CRM

Como os sistemas CRM colaboram com o marketing:

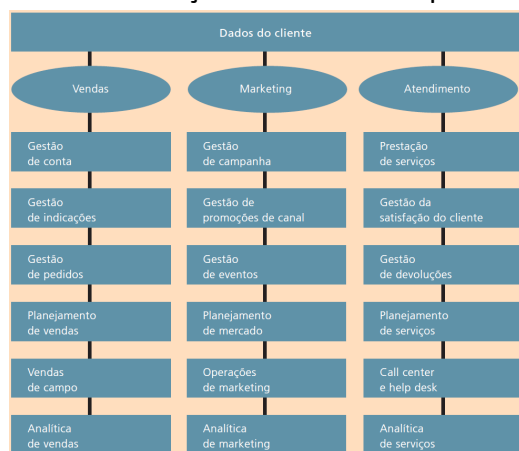


slide 19

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software CRM

- Os principais produtos de software CRM apoiam os processos de negócios integrando informações do cliente provenientes de diversas fontes:

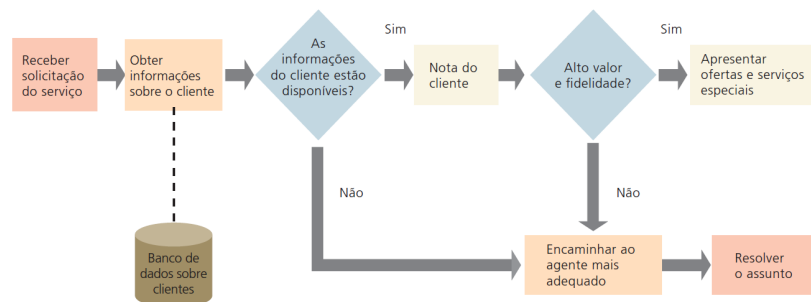


slide 20

direitos reservados.

Software CRM

- O software CRM ajuda as empresas a identificar consumidores com maior valor, a fim de oferecer atendimento preferencial:



slide 21

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

CRM analítico e operacional

- O **CRM operacional** abrange as aplicações voltadas ao consumidor, como ferramentas para automação da força de vendas, apoio ao atendimento e ao call center e automação do marketing.
- O **CRM analítico** abrange as aplicações que analisam os dados do cliente gerados pelas aplicações CRM operacionais, a fim de fornecer informações para que se gerencie melhor o desempenho da empresa.
- As informações fornecidas pelos sistemas CRM aumentam a receita de vendas, pois permitem identificar os segmentos e clientes mais lucrativos para marketing focado e *cross-selling*.

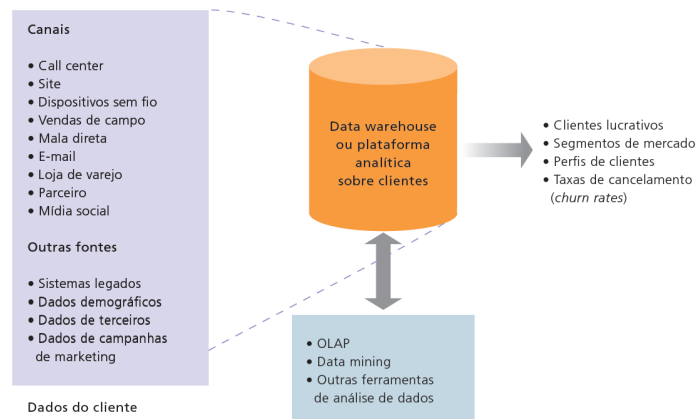
slide 22

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

CRM analítico e operacional

Figura 9.10 CRM analítico

O CRM analítico utiliza um data warehouse ou uma plataforma analítica sobre clientes, bem como ferramentas para analisar dados coletados nos pontos de contato da empresa com o cliente e em outras fontes.



slide 23

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

- As aplicações integradas envolvem partes complexas de software que são muito caras para comprar e implementar.
- As aplicações integradas não exigem apenas mudanças tecnológicas profundas, mas alterações fundamentais no funcionamento da empresa.
- Os sistemas para gestão da cadeia de suprimentos exigem que as múltiplas empresas compartilhem informações e processos de negócios.
- As aplicações integradas também produzem “custos de mudança”.

slide 24

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

- Empresas que adotam aplicações integradas também podem economizar tempo e dinheiro, mantendo a mínima personalização.
- As aplicações integradas da próxima geração também incluem soluções de código aberto e em nuvem, bem como mais funcionalidades disponíveis em plataformas móveis.
- À medida que os produtos baseados em nuvem amadurecem, mais empresas estão escolhendo executar a totalidade ou parte de suas aplicações integradas na nuvem, conforme suas necessidades.

slide 25

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

CRM social e inteligência empresarial

- As ferramentas de **CRM social** permitem que uma empresa conecte as conversas e relacionamentos com os clientes existentes em sites de redes sociais aos processos de CRM.
- Fornecedores de aplicações integradas têm acrescentado **recursos de inteligência empresarial** para ajudar os administradores a obter informações mais significativas das grandes quantidades de dados gerados por esses sistemas.
- Em vez de exigir que os usuários saiam de uma aplicação e iniciem ferramentas separadas de análise e de elaboração de relatórios, os fornecedores estão começando a incorporar a análise dentro da própria aplicação.

slide 26

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Resumo

1. Como os sistemas integrados ajudam a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

slide 27

© 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.