

Visão empresarial administrativa através de sistemas core (BI, ERP, CRM e Legados)

NA MEDIDA EM QUE OS NEGÓCIOS AUMENTAM, QUE A EMPRESA CRESCE, TORNA-SE NECESSÁRIO A IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS MAIS ROBUSTOS, OU COM MAIORES CAPACIDADES DE ARMAZENAMENTO E PROCESSAMENTO CADA VEZ MAIS EFICAZES: BUSINESS INTELLIGENCE (BI) PARA AUXILIAR NA TOMADA DE DECISÕES DOS GESTORES; ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) COMO SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL; CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PARA GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES; INCLUSIVE OS SISTEMAS LEGADOS QUE PRECISAM SE COMUNICAR COM OS NOVOS.

AUTOR(A): PROF. ANTONIO ANDRADE DOS SANTOS

Visão empresarial administrativa

Muito bem!

Esta disciplina está chegando ao fim.

Esta disciplina discorre sobre um conteúdo muito importante na grade curricular, com a missão de despertar em cada estudante, uma visão mais ampla sobre a administração de um negócio ou de uma organização, para que você não se limite em pequenos pedaços do processo em seu planejamento estratégico, como bom arquiteto da informação. Pois você precisa dimensionar bem, para poder projetar adequadamente toda infraestrutura de hardware e software para gerenciar uma organização.

Este é o momento de aprender mais algumas coisas importantes para finalizar a disciplina.

E agora, para fechar este conteúdo, vamos falar sobre: Visão Empresarial Administrativa Através De Sistemas Core (BI, ERP, CRM E Legados).

Para começarmos, vamos relembrar sobre Missão, Visão e valores de uma empresa, se lembra?

Missão, Visão e Valores

Este assunto foi abordado na quarta aula. Veja o gráfico abaixo e vamos relembrar.



Legenda: MISSÃO DE VIDA, VALORES E VISÃO DE FUTURO

Agora precisamos falar um pouco sobre a visão empresarial administrativa.

Segundo Silva (2015), a Missão, Visão e Valores são a base para um bom planejamento estratégico. É importante que sejam criados, implantados e acompanhados para que a empresa não venha se perder em seus objetivos com o tempo.

O empreendimento precisa, no entanto, de controles financeiros, estruturais, de custos, estoques, clientes, demandas, entre outros.

Vamos analisar o quadro abaixo, para entendermos um pouco mais sobre as possíveis ferramentas de gestão podem ser necessárias em uma estratégia administrativa.

FERRAMENTAS DE GESTÃO



BENCHMARKING

busca a melhoria do desempenho a partir da identificação e aplicação de melhores práticas encontradas em outras empresas e/ou dentro dela própria.

REENGENHARIA DE PROCESSOS

Envolve o redesenho completo do core business da empresa para alcançar melhorias significativas em produtividade, duração dos ciclos e qualidade. Dessa forma, as empresas começam do zero e redesenham os processos existentes visando entregar valor ao cliente.



INOVAÇÃO COLABORATIVA



Se utiliza do princípio de livre mercado para gerar novas ideias e fazer com que as vantagens comparativas sejam guias para alocação correta dos esforços de pesquisa e desenvolvimento

CORE COMPETENCIES

É uma proficiência profunda que permite a uma empresa entregar valor único aos seus clientes. Ele potencializa o aprendizado coletivo da organização, particularmente em como coordenar diversas habilidades de produção e múltiplas tecnologias integradas.



GERENCIAMENTO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES (CRM)

Customer relationship management - Gerenciamento do relacionamento com clientes é um processo que as empresas utilizam para entender melhor seus grupos de clientes e responder rapidamente, às vezes, instantaneamente, às mudanças nos desejos deles. Ele permite que as empresas coletem e gerenciem grande quantidade de dados dos clientes para traçar estratégias melhor focadas.



DOWNSIZING

Ao sinal de queda de vendas, as empresas frequentemente diminuem a base de colaboradores como meio de diminuir custos e sustentar rentabilidade. Apesar de Downsizing ser uma técnica eficaz para reduções significativas de custos, ela geralmente resulta em efeitos não desejados, tais como: funcionários com moral abalada, relações públicas estremecidas, altos custos de demissão, dentre outros.



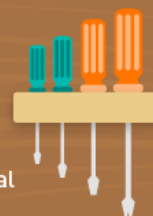
FERRAMENTAS DE SUPORTE À TOMADA DE DECISÃO

Ajudam as empresas a organizarem seu processo de tomada de decisão e respectiva execução a partir da distribuição de papéis, responsabilidades e metas claras a todos os envolvidos nos processos decisórios críticos



GESTÃO DO CONHECIMENTO

Desenvolve sistemas e processos para adquirir e compartilhar ativos intelectuais. Ela acelera a geração do conhecimento útil, prático e importante, além de buscar o aumento do aprendizado individual e coletivo. Afinal, o capital intelectual é a chave que garante à empresa vantagem competitiva com os clientes-alvo e perante a concorrência





Legenda: FERRAMENTAS DE GESTÃO

Uma ferramenta que tem ganhado cada vez mais espaço para ajudar os empreendedores e administradores, é o *Business Intelligence (BI)*.

Business Intelligence (BI)

A revista Computerworld (2010) define o BI como sendo um sistema que pega uma vasta quantidade de dados de uma organização e os transformam em um modelo de sistema visual, que apresenta gráficos e tabelas, permitindo análise sofisticada, prática e rápida das tendências de negócios da organização.

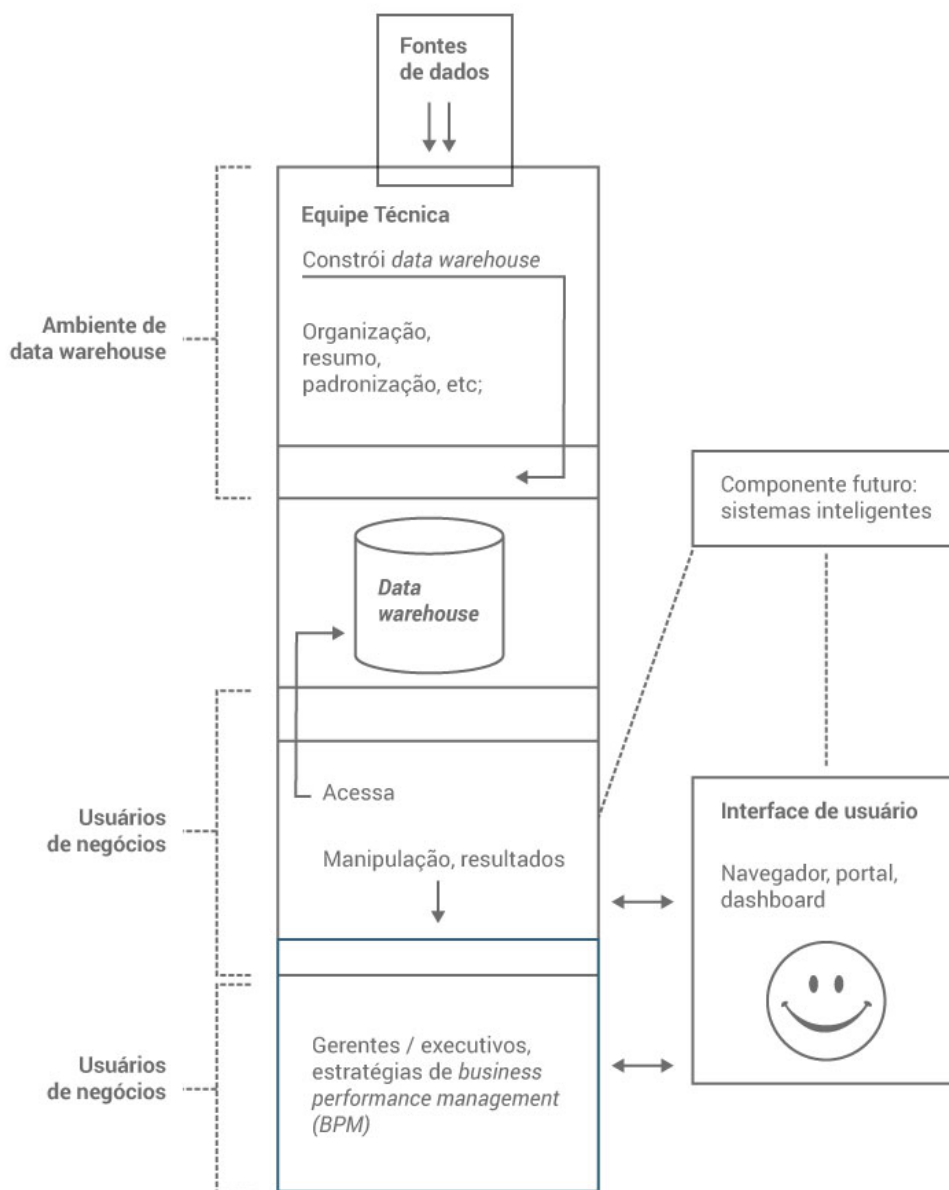
Vamos tentar entender melhor... Veja o vídeo abaixo:



Legenda: BI, BUSINESS INTELLIGENCE, DATA WAREHOUSE, BANCO DE DADOS, INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL

Resumidamente, as empresas têm um ou mais bancos de dados, ou outras fontes, para armazenar todos os dados da organização. Todos estes dados servirão de subsídio para o *Data Warehouse*, que é o repositório com os dados organizados de forma estruturada, que dará respostas rápidas e diretas através de relatórios, tabelas e gráficos, para tomada de decisões importantes dos administradores, com base em fatos apresentados. (SIGNIFICADOS, 2018).

No diagrama abaixo, podemos ter uma melhor ideia da estrutura de um BI e os usuários e ferramentas envolvidas.



Legenda: PESQUISA DE MERCADO, BUSINESS INTELLIGENCE, INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

A equipe técnica constrói o *Data Warehouse*, organizando, resumindo, padronizando, etc.

Com o ambiente do *Data Warehouse* construído, os dados podem ser obtidos através de modernas ferramentas que integram o BI por navegador, portal e *Dashboard*.

Os dados obtidos, agora com as ferramentas do BI, se transformam em informações valiosíssimas e estratégicas para gerentes e executivos. Estes artefatos são produzidos pelos usuários de negócios, que entendem as demandas e geram painéis de resultados.

Exemplos de BI

Claro que há grandes e conceituadas empresas que são detentoras de excelentes ferramentas de BI.

Vejamos algumas delas:

Um BI é geralmente formado por um conjunto de ferramentas que permitem fazer análise de negócios e instigar as intuições necessárias às organizações.

Um BI é capaz de se conectar à centenas de fontes de bancos de dados, permitindo a preparação dos dados e os transformando em resultados, que podem ser verificados na Web ou dispositivos móveis.

VEJA MAIS SOBRE ALGUMAS DAS MAIS POPULARES FERRAMENTAS DE BI:

- Power BI: <https://powerbi.microsoft.com/pt-br/> (<https://powerbi.microsoft.com/pt-br/>)
- Pentaho: <https://www.pentaho.com/> (<https://www.pentaho.com/>)
- Oracle Cloud – Business Intelligence: https://cloud.oracle.com/business_intelligence (https://cloud.oracle.com/business_intelligence)
- QLIKVIEW: <http://www.nordica.net.br/qlikview.php> (<http://www.nordica.net.br/qlikview.php>)
- Google Data Studio: <https://www.google.com/analytics/data-studio/> (<https://www.google.com/analytics/data-studio/>)
- Tableau: <https://www.tableau.com/> (<https://www.tableau.com/>)
- Adobe: <http://www.adobe.com/br/data-analytics-cloud/analytics.html> (<http://www.adobe.com/br/data-analytics-cloud/analytics.html>)

Em resumo, as ferramentas de BI darão subsídios aos gerentes e administradores para tomarem decisões rápidas, com base na análise dos dados produzidos pela empresa.

Os dados das organizações, porém, precisam ser obtidos, organizados e manipulados da forma mais bem estruturada possível.

Para isso as empresas utilizam os sistemas de gestão empresarial, também chamados de *ERP*.

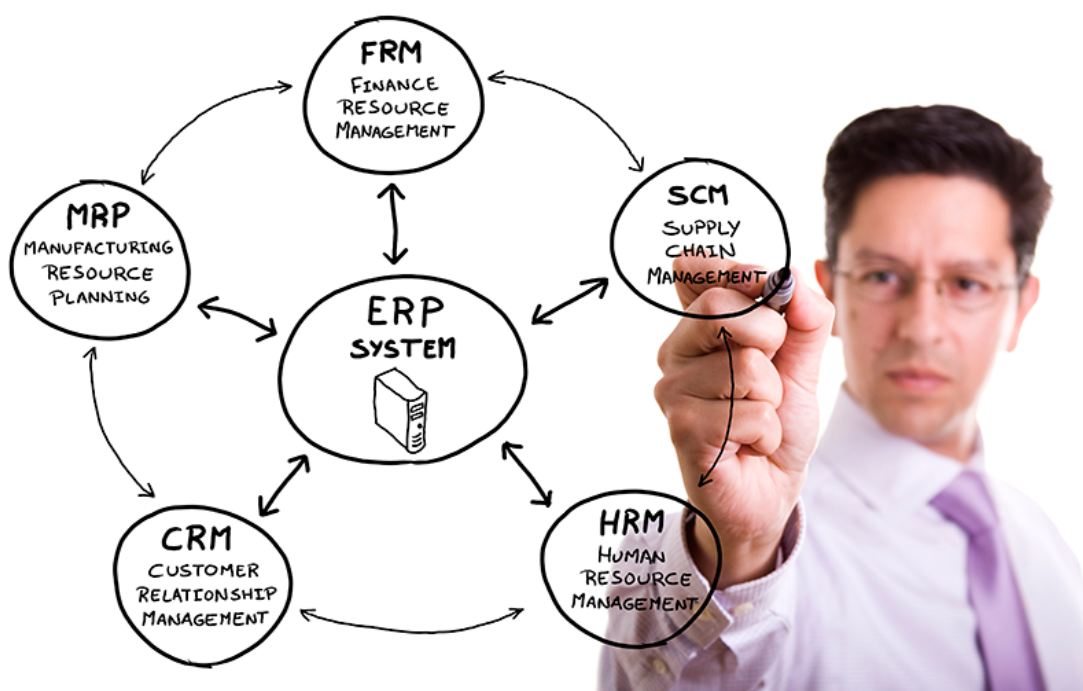
Enterprise Resource Planning (ERP)

Mas o que é um ERP?



ERP é a sigla para Enterprise Resource Planning, que em português significa Sistema de Gestão Empresarial.
MEGA (2018).

Os ERPs são formados por um conjunto de ferramentas para garantir o gerenciamento de uma organização.



Legenda: ERP - ENTERPRISE RESOURCE PLANNING.

As ferramentas que formam o ERP geralmente são:

- FRM: *Finance Resource Management*, ou Gerenciamento de Recursos Financeiros.
- SCM: *Supply Chain Management*, ou Gestão da cadeia de suprimentos de negócios.
- HRM: *Human resource management*, ou Gerenciamento De Recursos Humanos.
- CRM: *Customer Relationship Management*, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente.
- MRP: *Material Requirement Planning*, ou Planejamento de Necessidade de Materiais.

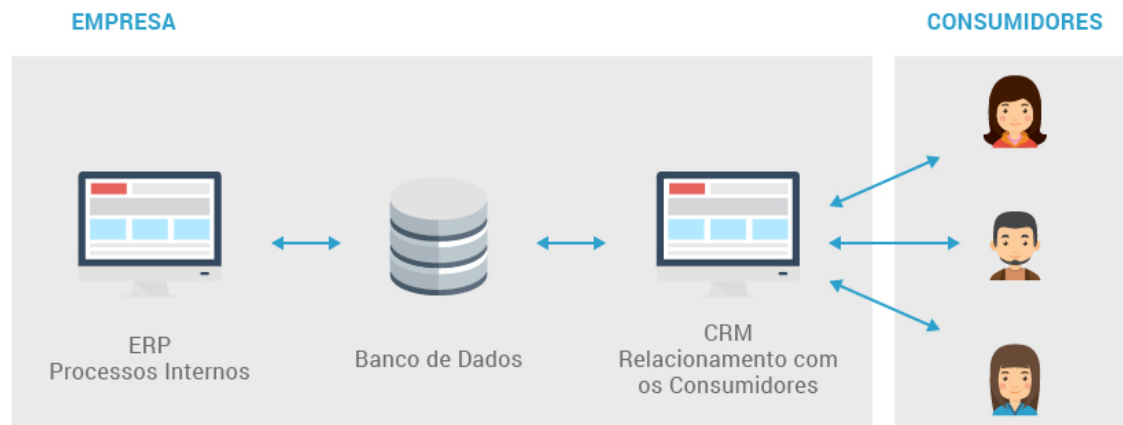
O gráfico a seguir demonstra os vários departamentos em uma empresa e o relacionamento entre clientes, fornecedores e o controle em um banco de dados central.

O gráfico dá uma ideia do relacionamento das atividades existentes entre os clientes, fornecedores e a empresa que oferece o produto ou serviço.

O gráfico ainda aponta alguns personagens internos da organização, tais como os representantes de vendas e serviços, o pessoal administrativo, o pessoal de chão de fábrica, que utilizam diferentes ferramentas para fazer o controle de tudo que é distribuído pela empresa.

Um dos principais focos de uma empresa são seus clientes, os consumidores dos produtos ou serviços. Dentre as ferramentas existentes em um ERP, o CRM é a ferramenta responsável em gerenciar o relacionamento com os consumidores (ou clientes).

Vejamos:

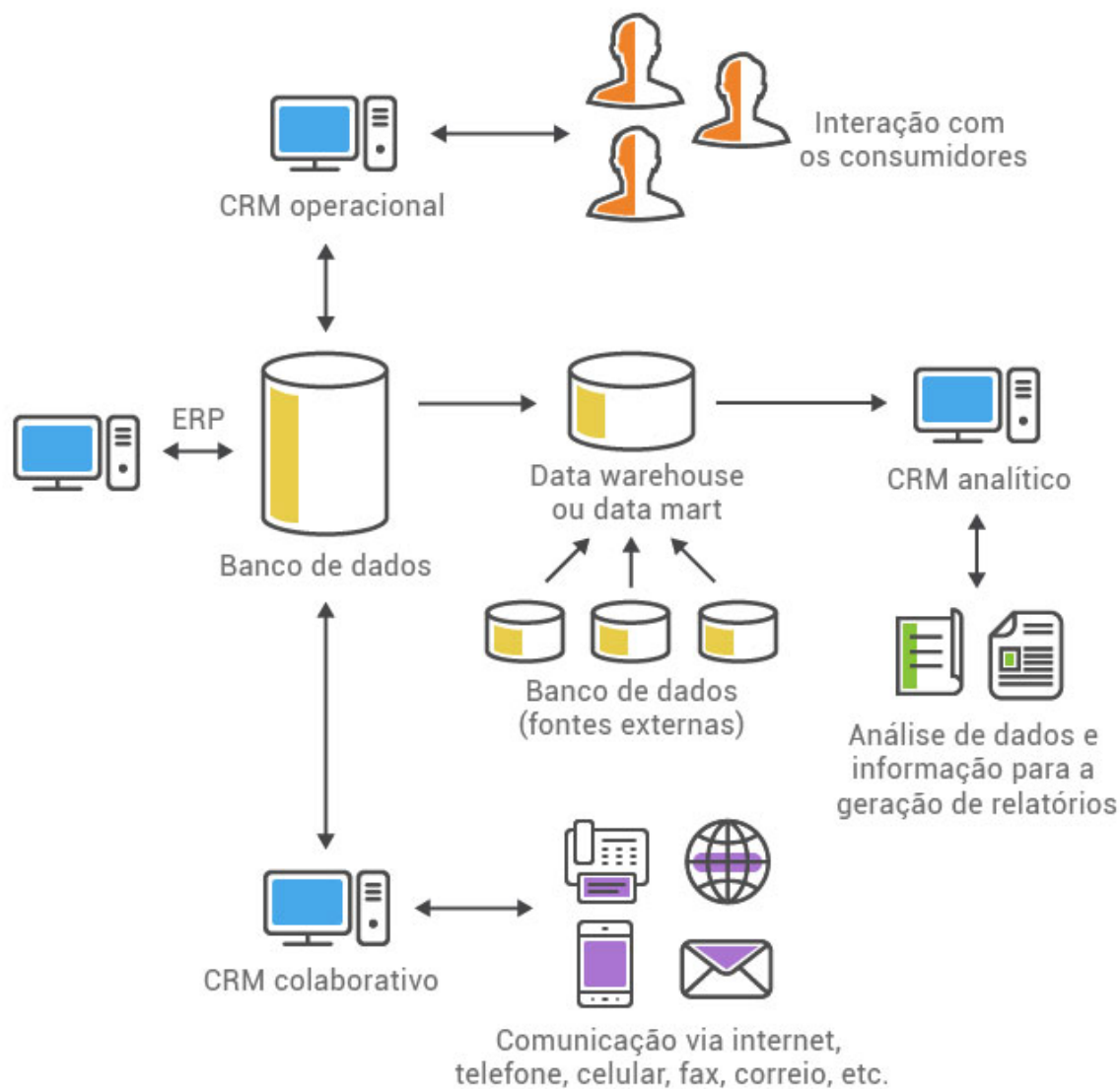


Legenda: RELACIONAMENTO ERP VERSUS CRM

Vejamos um pouco mais sobre o CRM.

Customer relationship management (CRM)

Segundo Corsino (2018), o CRM (*Customer Relationship Management*) ou Gestão do Relacionamento com o Cliente, não deve ser denominado apenas como um software. Deveria ser uma filosofia de negócios e não simplesmente uma ferramenta.



Legenda: CRM COLABORATIVO

A figura apresenta o relacionamento do ERP com o CRM, em visões distintas, sendo: a parte operacional que trata da relação com os clientes; a parte analítica que trata da análise dos dados e geração de relatórios com informações administrativas e de relacionamento; por fim, a parte colaborativa, que trata da comunicação estabelecida com os clientes, através da internet, celular, telefone, fax, correio, e agora, porque não citar, as redes sociais.

Segundo o SEBRAE (2015), além do tradicional CRM com todas as ferramentas acima citadas, conta também com o CRM Social, que é o tratamento do assunto nas redes sociais, o que envolve o monitoramento das preferências dos clientes nas redes sociais.

VEJA MAIS:

Cadastro de clientes: conheça as ferramentas: <https://goo.gl/opktqE> (<https://goo.gl/opktqE>)

Guia do iniciante para sistemas de CRM: <https://www.salesforce.com/br/crm/>
(<https://www.salesforce.com/br/crm/>)

Vamos praticar um pouco... Sim! Uma pequena brincadeira para descontrair!

Vamos lá, um joguinho rápido!

Muito bem... Entendeu o objetivo do jogo!

VEJA MAIS:

Microsoft Edge: <https://dynamics.microsoft.com/pt-br/> (<https://dynamics.microsoft.com/pt-br/>)

VIDEO – SEBRAE – Gestão de Vendas: <https://youtu.be/9kxgvj7chxs>

(ht

tp:

//s

av

efr

o

m.

ne

t/?

url

=h

ttp

s

%

3A

%

2F

%

2F

yo

ut

u.

be

%

2F

zr
9k
xg
vj7
ch
xs
&
ut
m
_s
ou
rc
e=
ch
a
m
ele
on
&
ut
m
-
m
ed
iu
m
=e
xt
en
si
on
s
&
ut
m
_c
a
m

pa

ig

n=

lin

k_

m

od

ifi

(<https://youtu.be/9kxgvj7chxs>)er)

Seis ferramentas para planejamento e gestão de vendas: <https://goo.gl/jvoHuf>

(<https://goo.gl/jvoHuf>)

Sistemas especialistas e específicos

Os sistemas especialistas têm as mais diversas funcionalidades dentro de um ERP, tendo sua importância em ser mais fragmentado e como o nome diz, um sistema especialista.

Vejamos uma relação com os benefícios de um grupo de sistemas especialistas:

Benefícios dos Sistemas Especialistas

BENEFÍCIO	DESCRIÇÃO
Melhorias no resultado e na produtividade	Os Sistemas Especialistas (SEs), podem configurar componentes para cada pedido personalizado, aumentando as capacidades de produção.
Aumento da qualidade	Os SEs podem oferecer orientações coerentes e reduzir os índices de erro.
Captura e disseminação de especialização escassa	A especialização de qualquer lugar no mundo pode ser obtida e usada.
Operação em ambientes perigosos	Sensores podem coletar informações que um SE interpreta, permitindo que trabalhadores humanos evitem ambientes quentes, úmidos ou tóxicos.
Acessibilidade a postos de conhecimento e auxílio	Os SEs podem aumentar a produtividade dos funcionários de help-desk ou até automatizar essa função.
Confiabilidade	Os SEs não ficam cansados nem entediados; não ficam doentes nem entram em greve. Prestam atenção constante nos detalhes.
Capacidade de trabalhar com informações incompletas ou incertas	Mesmo como uma resposta "não sei", um SE pode reduzir uma solução, embora possa não ser definitiva.
Provisão de treinamento	O subsistema de explicação de um SE pode servir como dispositivo de ensino e base de conhecimento para iniciantes.
Melhoria das capacidades de tomada de decisões e resolução de problemas	Os SEs possibilitam a integração do julgamento especialista na análise (por exemplo, diagnóstico de problemas no funcionamento de máquinas e mesmo diagnósticos médicos).
Redução do tempo de tomada de decisão	Os SEs normalmente podem tomar decisões mais rapidamente do que pessoas trabalhando sozinhas.
Redução do tempo ocioso	Os SEs podem diagnosticar rapidamente problemas no funcionamento de máquinas e prescrever reparos.

Legenda: BENEFÍCIOS DOS SISTEMAS ESPECIALISTAS

Além dos sistemas especialistas, também há os sistemas específicos. Pode parecer a mesma coisa, no entanto, os sistemas específicos, tem a função de permitir a informatização de qualquer área que qualquer outro sistema não de conta de fazer.

Há muitas especificidades que acabam não tendo sistemas prontos em um grande ERP e merecem serem pensados especificamente para atender àquela necessidade. Nestes sistemas, a solução pode ser pensada entre os principais envolvidos, e podem ser contratados de uma empresa especialista neste tipo de desenvolvimento.

Que seja só por curiosidade ou para elaborar ideias de negócios, você pode consultar algumas empresas que prestam esse tipo de serviço. Também chamadas de fábrica de software.

VEJA MAIS:

Viaclient: <http://viaclient.com.br/#produto> (<http://viaclient.com.br/#produto>)

MSV: <http://www.msv.com.br/solucoes/sistemas-especificos/>

CWI: <https://www.cwi.com.br/servicos/fabricadesoftware#>
(<https://www.cwi.com.br/servicos/fabricadesoftware#>)

O que é e como funciona uma fábrica de software: <https://goo.gl/SVfzS3> (<https://goo.gl/SVfzS3>)

Conclusão

Estamos concluindo esta disciplina.

Espero sinceramente que você tenha absorvido bastante do conteúdo aqui apresentado.

Como já foi dito, esta disciplina tende a dar uma visão mais ampla sobre a Tecnologia da Informação, entre diversos aspectos do gerenciamento das informações, onde se deve pensar em toda a Arquitetura da Informação.

Seja sempre honesto consigo mesmo, sendo sério em seus estudos, aproveitando bem o seu tempo, buscando sempre mais, com foco em seus objetivos!

Contudo, só posso lhe desejar... SUCESSO!

Proposta de atividade em sala

- Conhecimento
 - Abordar sobre BI, ERP e CRM.
- Habilidade
 - Identificar quais melhores sistemas BI, ERP e CRM para seu negócio.
- Atitude
 - Criar um relatório de sistemas que podem ajudar a gerenciar as informações de um negócio.

O que foi visto neste tópico

Nesta aula discutimos sobre a visão empresarial administrativa, relembramos sobre Missão, Visão e Valores.

Buscamos entender o que é *Business Intelligence* (BI), vimos alguns exemplos de BI, buscamos entender o que é *Enterprise Resource Planning* (ERP), *Customer relationship management* (CRM) e Sistemas especialistas e específicos.

Teste seu aprendizado

ATIVIDADE FINAL

O que não é correto afirmar sobre um BI

- A. Gestão do Relacionamento com o Cliente, não deve ser denominado apenas como um software.
- B. Um BI é geralmente formado por um conjunto de ferramentas que permitem fazer análise de negócios e instigar as intuições necessárias às organizações.
- C. Que ele é capaz de se conectar à centenas de fontes de bancos de dados, permitindo a preparação dos dados e os transformando em resultados.
- D. Os dados obtidos, agora com as ferramentas do BI, se transformam em informações valiosíssimas e estratégicas para gerentes e executivos.

Assinale a alternativa que corresponda a uma afirmação INCORRETA sobre ERP.

- A. É capaz de se conectar a centenas de fontes de bancos de dados, permitindo a preparação dos dados e os transformando em resultados.
- B. ERP é a sigla para *Enterprise Resource Planning*, que em português significa Sistema de Gestão Empresarial.
- C. Dentre as ferramentas existentes em um ERP, o CRM é a ferramenta responsável em gerenciar o relacionamento com os consumidores (ou clientes).
- D. As ferramentas que formam o ERP geralmente são: FRM, SCM, HRM, CRM, MRP.

Para que serve um sistema de CRM?

- A. Para fazer a Gestão do Relacionamento com o Cliente, e não deve ser denominado apenas como um