

Administração de sistemas de informação

Prof. Dr. Alessandro Pereira da Silva

Profa. Dra. Silvia Martini

Profa. Alessandra Martins

Prof. Wallace Souza da Silva

A Empresa Digital

Entre os sistemas que têm recebido destaque e atenção por parte das empresas, na busca soluções de mercado estão aqueles que tornaram-se elemento incorporado às atividades-fim das empresas:

ERP –Enterprise Resource Planning;

SCM – Supply Chain Management;

CRM –Customer Relationship Management;

DW – Data Warehouses;

BI – Business Intelligence.

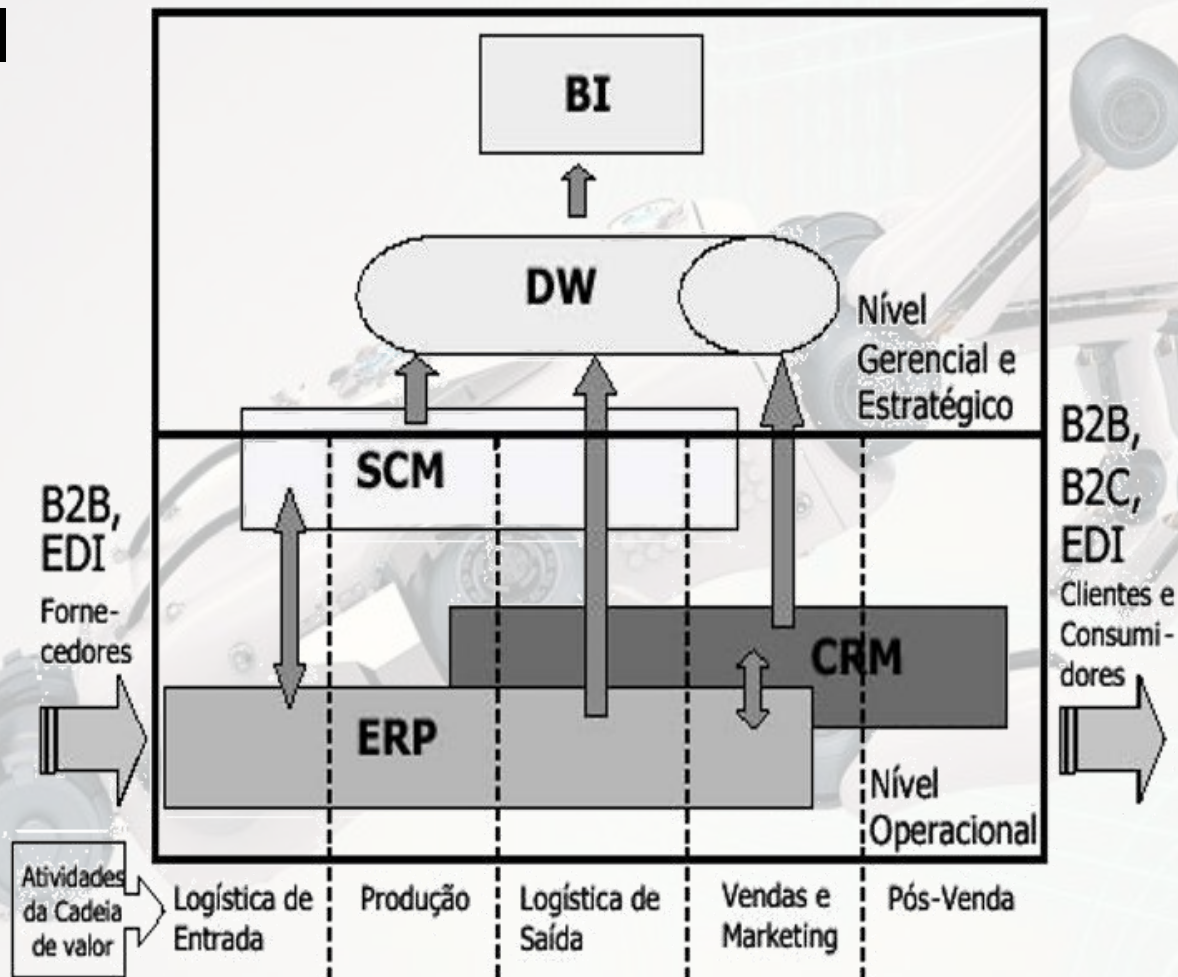
A Empresa Digital

O uso intensivo da tecnologia de informação em empresas comerciais, desde a metade da década de 90, aliado à igualmente significativa remodelagem organizacional, criou condições para um novo fenômeno da sociedade industrial: a **empresa digital**. Esta empresa pode ser definida de acordo com diferentes critérios. Ela é aquela em que praticamente todos os *relacionamentos empresariais significativos* com clientes, fornecedores e funcionários são habilitados e mediados digitalmente. Os *processos de negócios essenciais* são realizados por meio de redes digitais que abrangem toda a organização ou que interligam múltiplas organizações. **Processos de negócios** referem-se aos métodos exclusivos segundo os quais o trabalho é organizado, coordenado e focado para produzir um produto ou serviço de valor.

KENNETH C. LAUDON • JANE P. LAUDON

**SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO
GERENCIAIS**
Administando
a empresa
digital**5ª EDIÇÃO**Editora
Pearson

A Empresa Digital



Fonte: Laundon & Laundon
(2001 p.06)

Planejamento Estratégico, Tático e Operacional

- Nível Estratégico – BI
- Nível Tático – CRM
- Nível Operacional - ERP



Planejamento Estratégico, Tático e Operacional

Nível estratégico

- O planejamento estratégico é o começo de tudo, é a visão do futuro da organização, que se estrutura nos fatores ambientais externos, e nos fatores internos, onde definimos os valores, visões e missão da organização.
- As decisões tomadas no planejamento estratégico são de responsabilidade da alta administração da empresa. Na sua maioria pela Alta Direção, proprietário, CEO, presidente ou diretoria, isso depende de como a empresa distingue o nível hierárquico dos seus processos.
- As ações são criadas pensando em longo prazo, normalmente feitas para o período de 5 a 10 anos, que buscam uma visão ampla da organização sem ações muito detalhadas, pois seria difícil acertar tantos detalhes para um período tão longo.

Planejamento Estratégico, Tático e Operacional

Nível tático

- O planejamento tático é o responsável por criar metas e condições para que as ações estabelecidas no planejamento estratégico sejam atingidas.
- Por se tratar de um planejamento mais específico, as decisões podem ser tomadas por pessoas que ocupam os cargos entre a alta direção e o operacional, como executivos da diretoria e gerentes.
- Outra característica que diferencia o planejamento tático é o tempo que as ações são aplicadas, geralmente no período de 1 a 3 anos mensurando ações para um futuro mais próximo, ou seja, médio prazo.
- O planejamento tático é a decomposição do planejamento estratégico.

Planejamento Estratégico, Tático e Operacional

Nível operacional

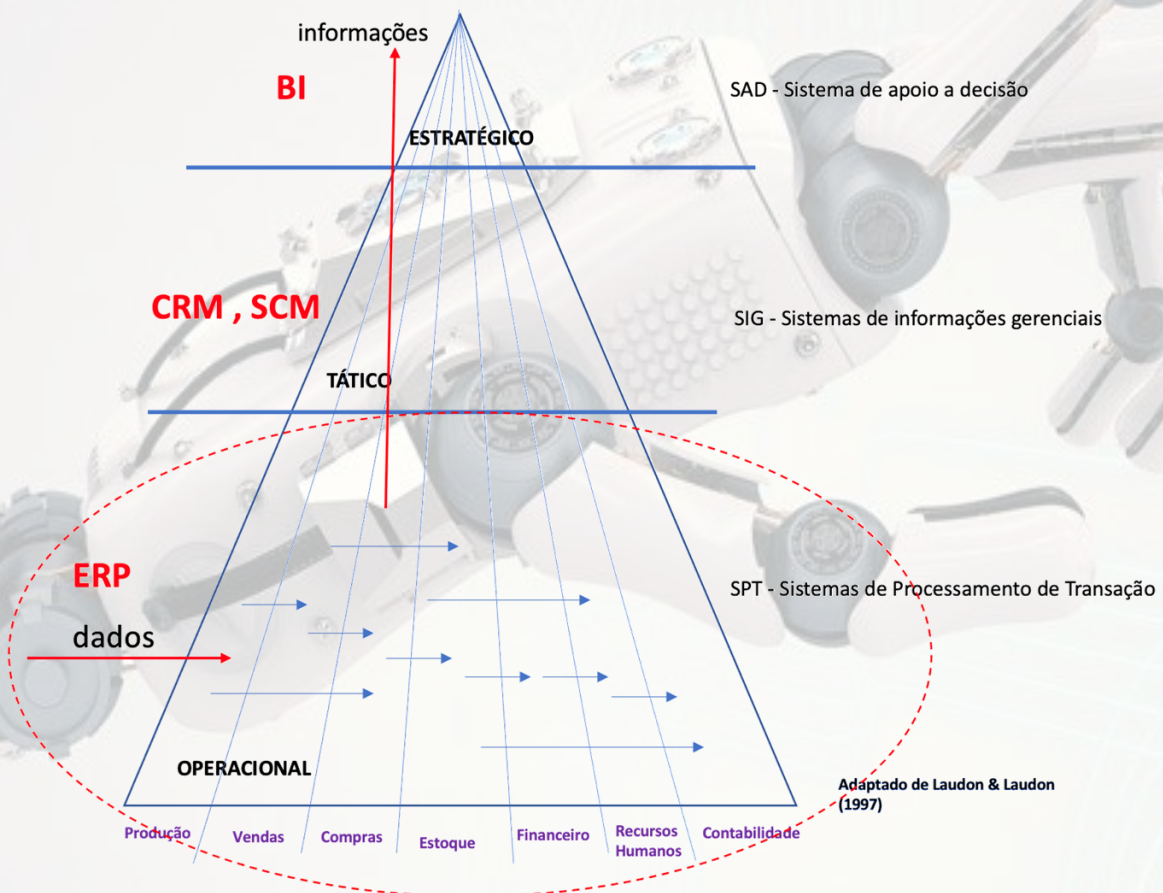
- O planejamento operacional é de onde saem as ações e metas traçadas pelo nível tático para atingir os objetivos das decisões estratégicas.
- Neste planejamento os envolvidos são aqueles que executam as ações que são aplicadas em curto prazo, geralmente no período de 3 a 6 meses.
- Aqui, todos os níveis da organização estão envolvidos e cuidam do acompanhamento da rotina, garantindo que todas as tarefas e operações sejam executadas, de acordo com os procedimentos estabelecidos, preocupando-se em alcançar os resultados específicos.

Planejamento Estratégico, Tático e Operacional

Um planejamento estratégico não vai sair do papel se os planos do nível tático e operacional não forem bem estabelecidos, pois é um processo integrado e interdependente. Todos os níveis são necessários: o estratégico para o orientar a visão, o tático para desdobrar essa visão em planos de ação menores, e o operacional para levar os planos a execução.



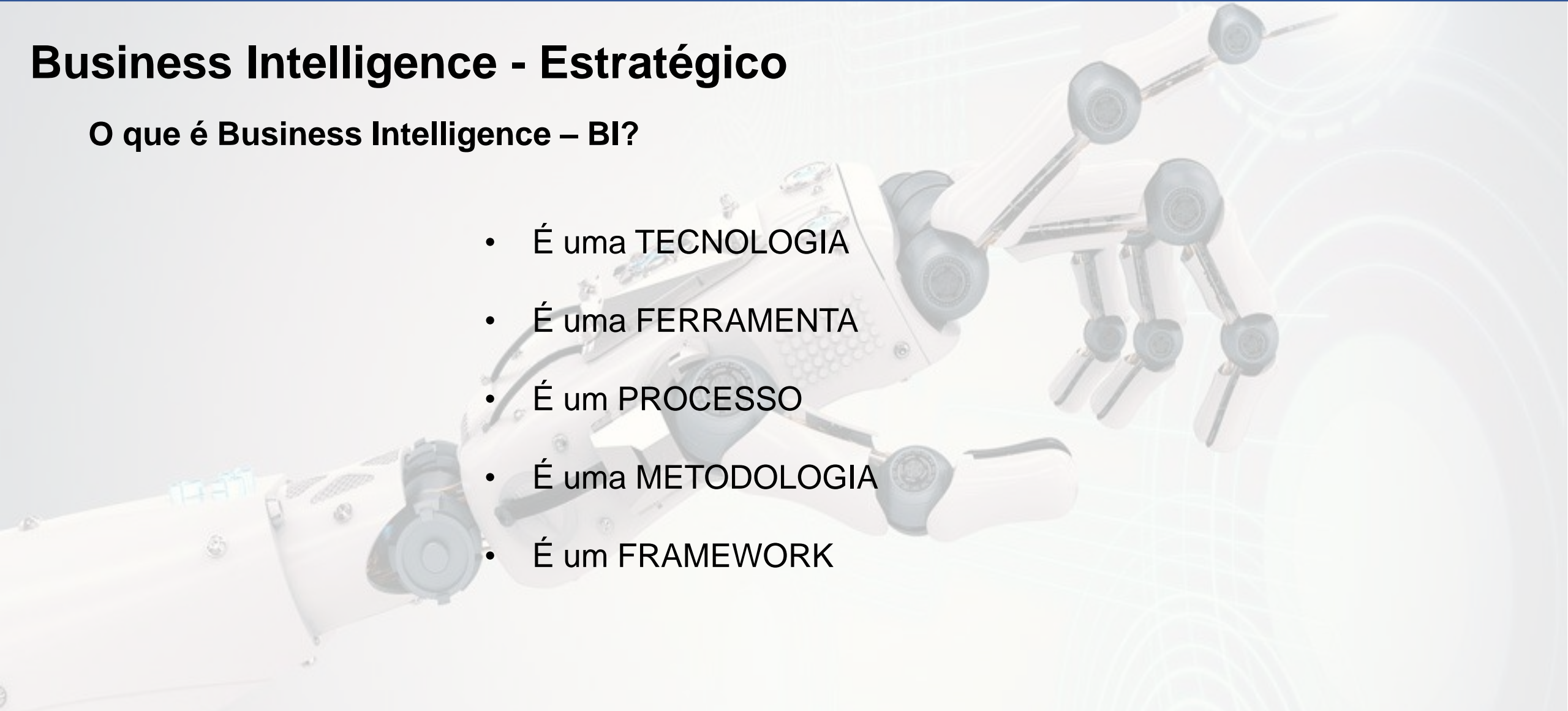
A empresa e os sistemas de informações



Business Intelligence - Estratégico

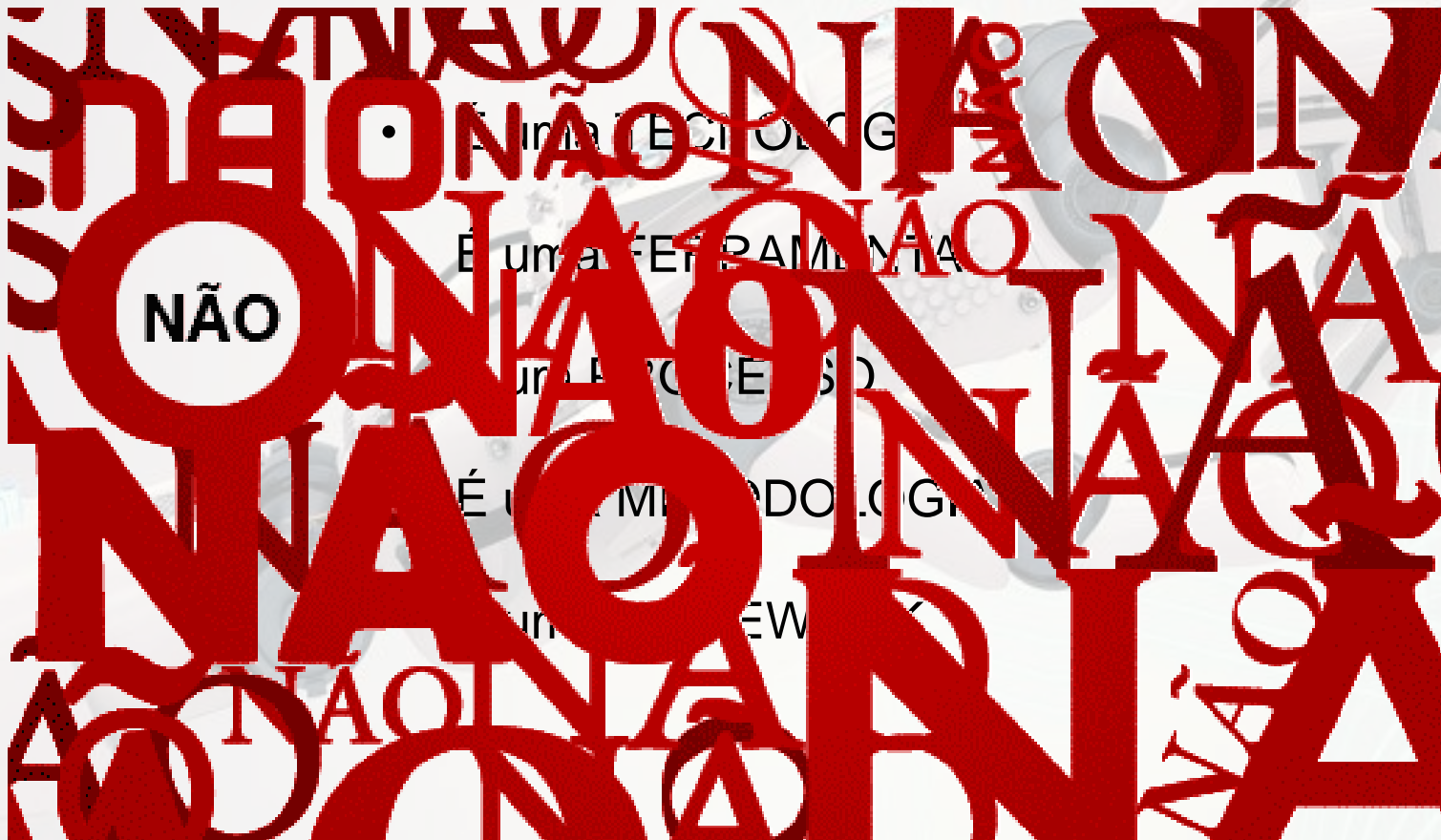
O que é Business Intelligence – BI?

- É uma TECNOLOGIA
- É uma FERRAMENTA
- É um PROCESSO
- É uma METODOLOGIA
- É um FRAMEWORK



Business Intelligence - Estratégico


O que é Business Intelligence – BI?



Business Intelligence - Estratégico

O que é Business Intelligence – BI?

“Um conjunto de **CONCEITOS** , **MÉTODOS** e **RECURSOS TECNOLÓGICOS** que habilitam a obtenção e distribuição de informações geradas a partir de dados operacionais, **HISTÓRICOS** e externos, visando proporcionar subsídios para a **TOMADA DE DECISÕES** gerenciais e estratégicas.” Howard Dresner, 1989.

A faded background image of a robotic arm, likely a KUKA model, with its joints and gripper visible. The arm is positioned diagonally across the slide, with the gripper pointing towards the top right.

Business Intelligence - Estratégico

O que é Business Intelligence – BI?

“O conceito de BI (Business Intelligence), de forma mais ampla, pode ser entendido como a utilização de variadas **FONTES DE INFORMAÇÃO** para definir **ESTRATÉGIAS DE COMPETITIVIDADE** nos negócios da empresa. Podem ser incluídos nessa definição:

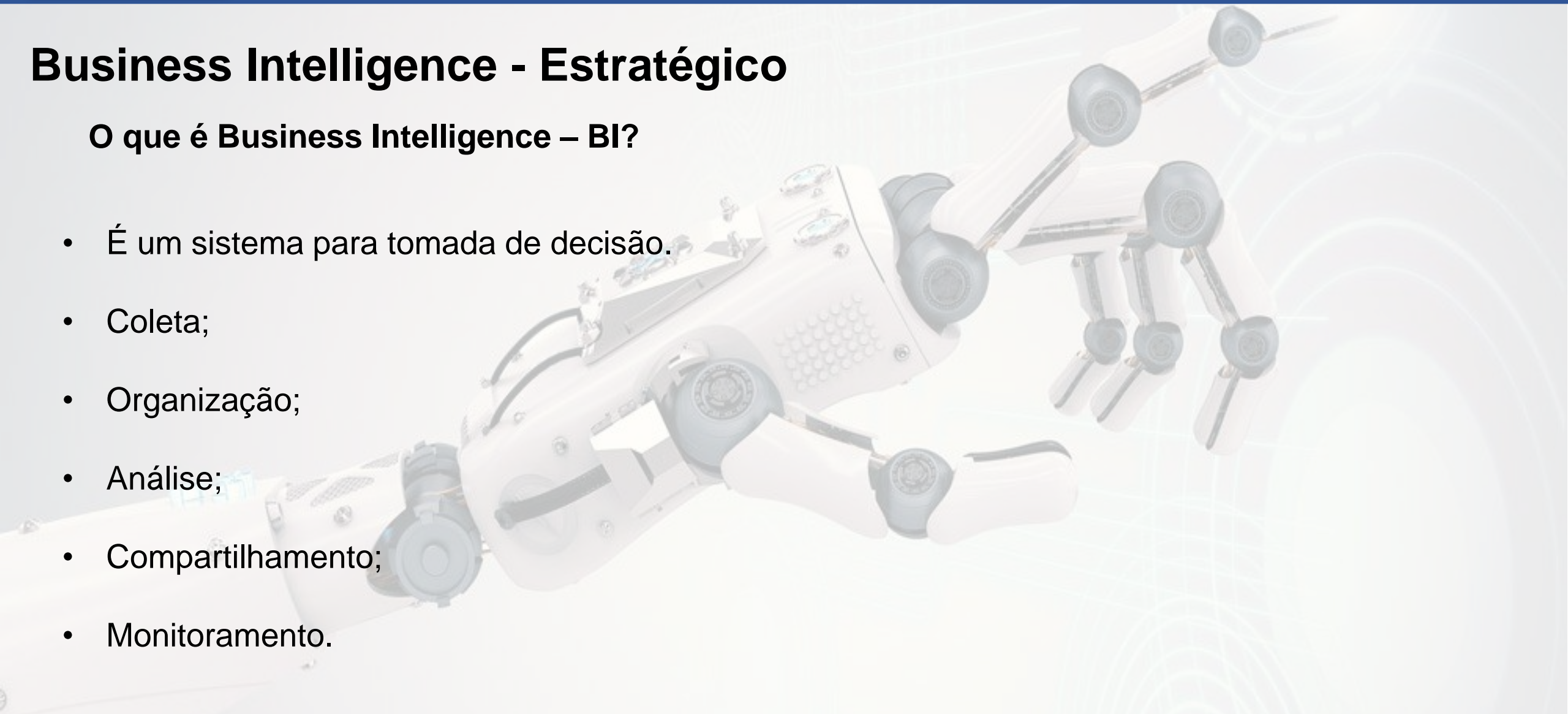
- Os conceitos de estruturas de dados, representadas pelos Bancos de Dados tradicionais;
- Data Warehouse (DW);
- Data Marts ; e
- Técnicas de Data Mining , buscando correlações e fatos ‘escondidos’.”

Carlos Barbieri, 2011

Business Intelligence - Estratégico

O que é Business Intelligence – BI?

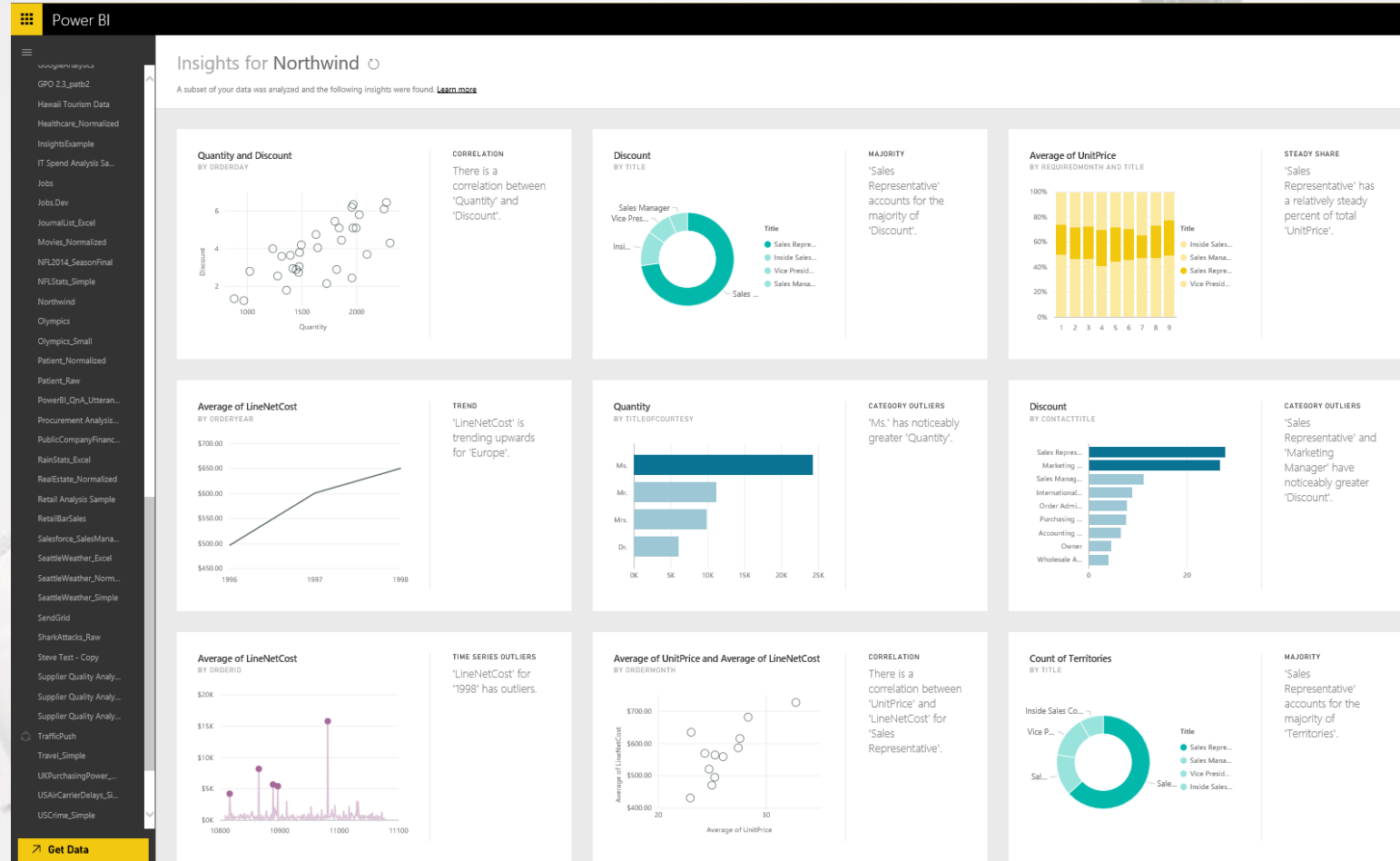
- É um sistema para tomada de decisão.
- Coleta;
- Organização;
- Análise;
- Compartilhamento;
- Monitoramento.



Business Intelligence - Estratégico



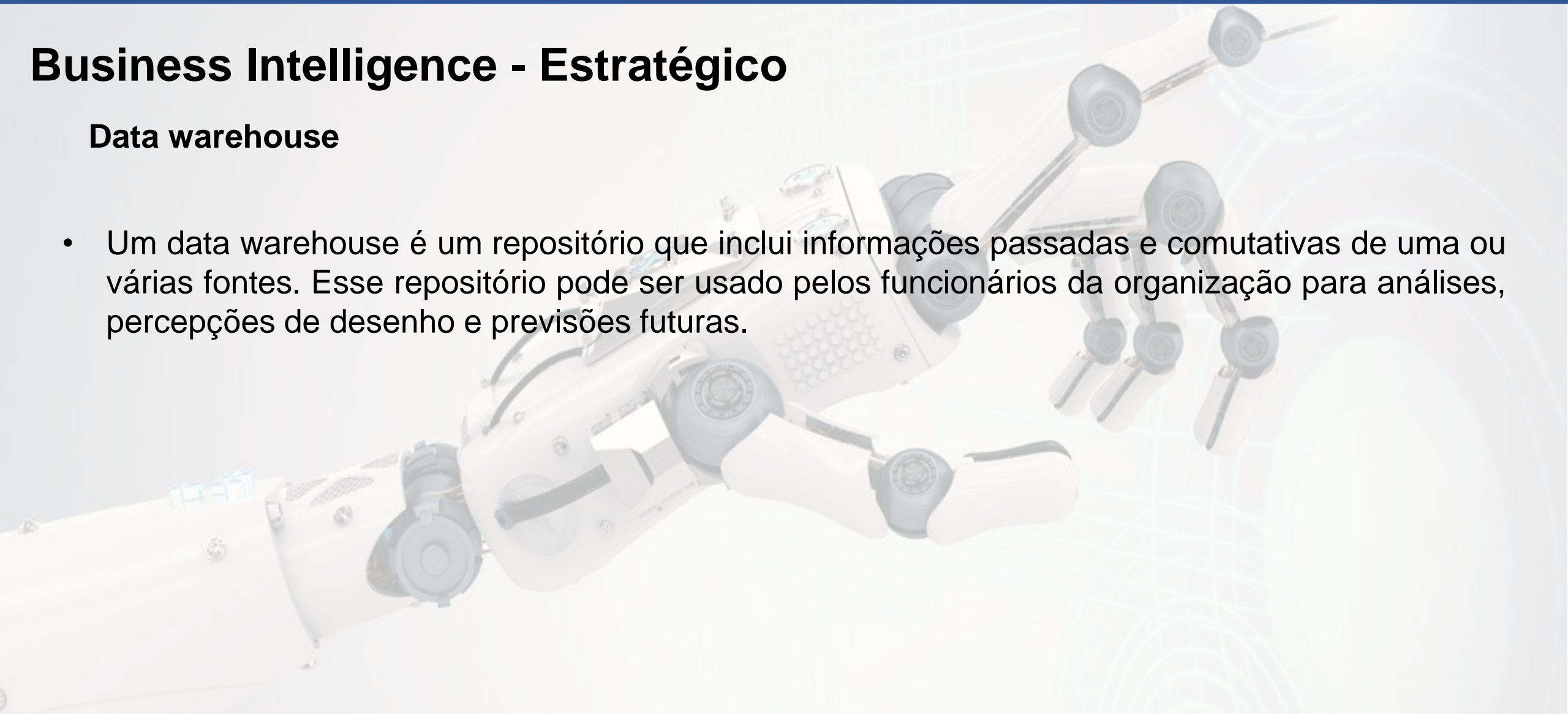
Business Intelligence - Estratégico



Business Intelligence - Estratégico

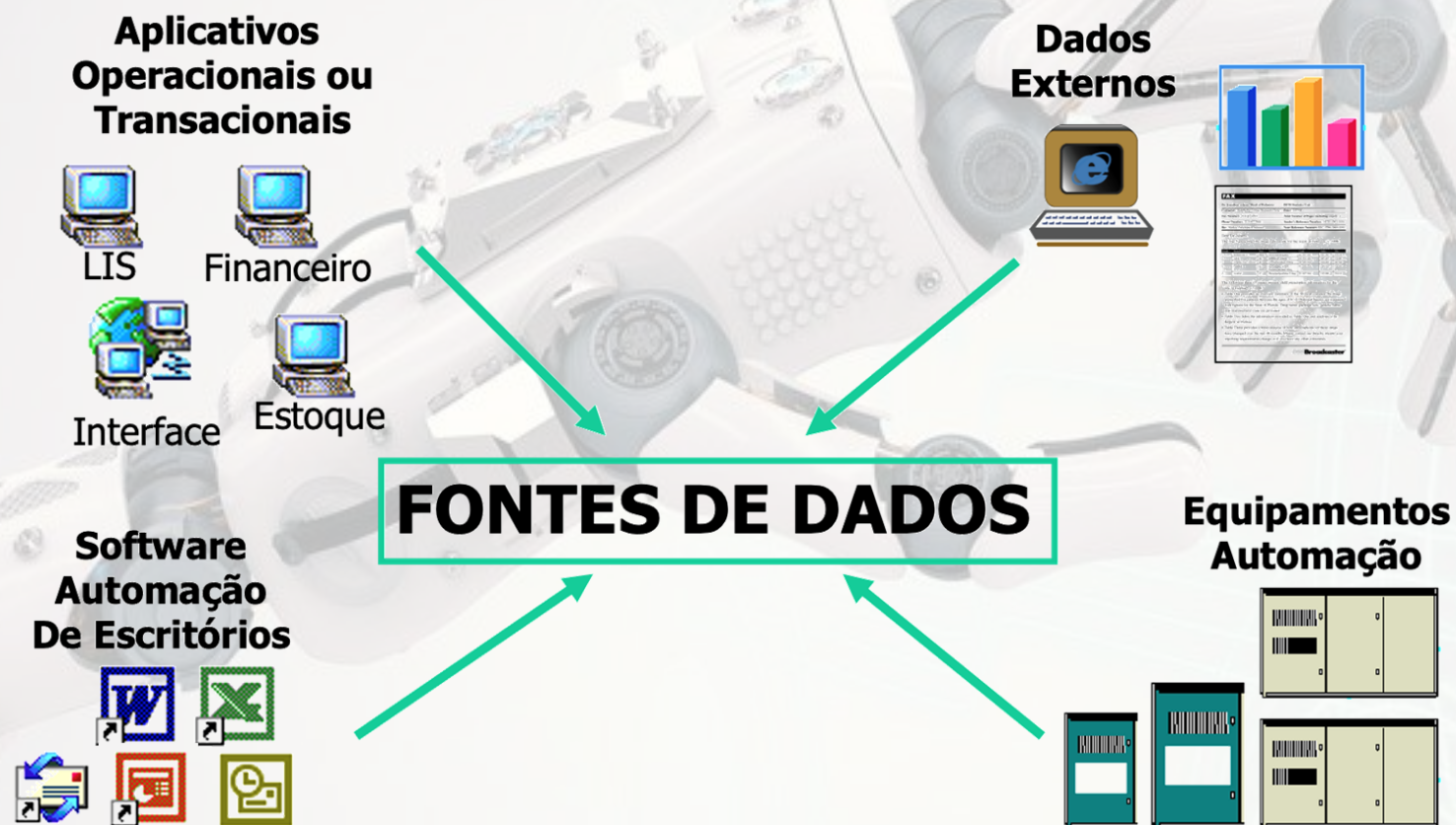
Data warehouse

- Um data warehouse é um repositório que inclui informações passadas e comutativas de uma ou várias fontes. Esse repositório pode ser usado pelos funcionários da organização para análises, percepções de desenho e previsões futuras.



Business Intelligence - Estratégico

Data warehouse



Business Intelligence - Estratégico

Data warehouse

- Um data warehouse é um tipo de sistema de gerenciamento de dados projetado para ativar e fornecer suporte às atividades de business intelligence (BI), especialmente a análise avançada.
- Os data warehouses destinam-se exclusivamente a realizar consultas e análises avançadas e geralmente contêm grandes quantidades de dados históricos.
- Os dados em um data warehouse geralmente são derivados de uma ampla variedade de fontes, como arquivos de log de aplicativos e aplicativos de transações.

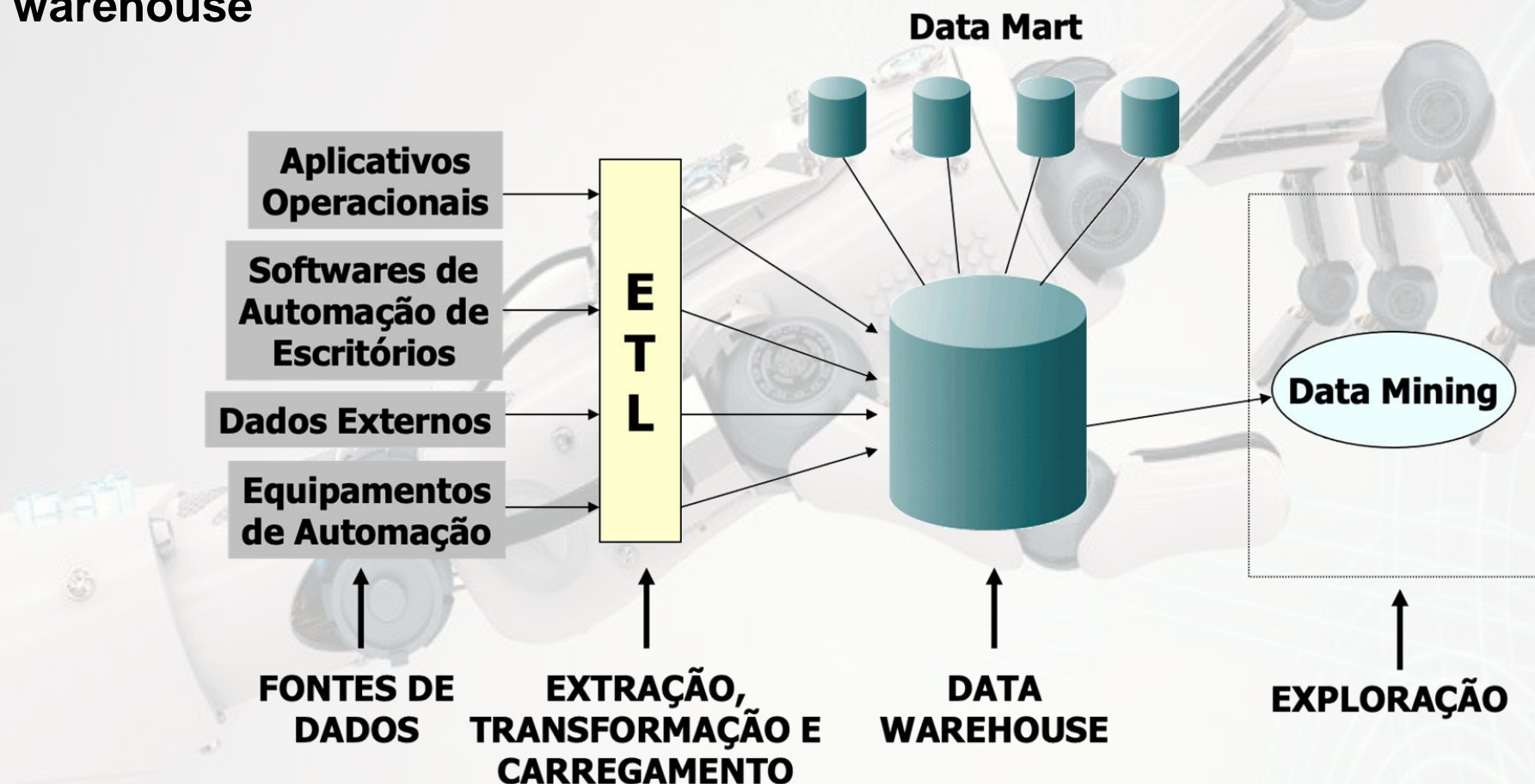
Business Intelligence - Estratégico

Data warehouse

- Um data warehouse centraliza e consolida grandes quantidades de dados de várias fontes. Seus recursos analíticos permitem que as organizações obtenham informações de negócios úteis de seus dados para melhorar a tomada de decisões.
- Com o tempo, cria-se um registro histórico que pode ser inestimável para cientistas de dados e analistas de negócios. Devido a esses recursos, um data warehouse pode ser considerado a “única fonte verdadeira” da organização.

Business Intelligence - Estratégico

Data warehouse



Business Intelligence - Estratégico

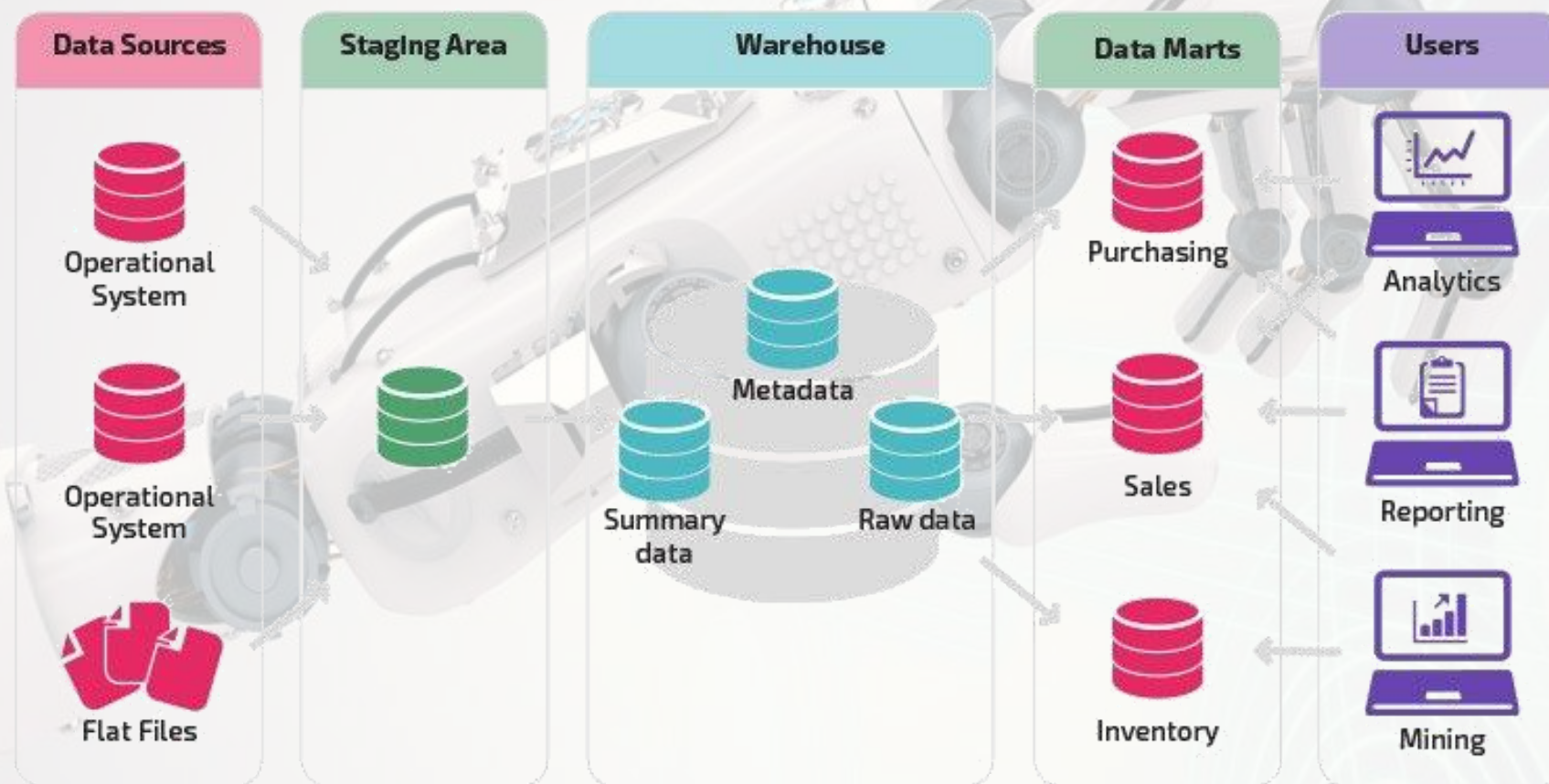
Data warehouse

O processo ETL é um conceito fundamental de um data warehouse:

- **Extrair** - coleta de dados de várias fontes heterogêneas;
- **Transformar** - converter dados abaixo do padrão em dados limpos, estruturados e verificados que estão prontos para uso;
- **Carregar** - Carregando os dados em um novo destino.


Business Intelligence - Estratégico

Modelagem Data warehouse com 3 camadas



Customer Relationship Management (CRM) – Tático

“Customer Relationship Management (CRM) é um conjunto de processos e tecnologias que geram relacionamentos com clientes efetivos, potenciais e com parceiros de negócios através do marketing, das vendas e dos serviços, independentemente do canal de comunicação” Brentley Freiks, fundador da Onyx Software.

A faded background image of a robotic arm, likely a prosthetic or industrial arm, with visible joints and mechanical components. The arm is positioned diagonally across the slide, with the hand at the top right and the base extending towards the bottom left.

Customer Relationship Management (CRM) – Tático

O objetivo principal é uniformizar os processos permitindo o acesso à informação visando melhorar os negócios e o Marketing Relacional da empresa através do uso da tecnologia.

- Relacionamento com o cliente;
- Marketing.



Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Geralmente, o CRM abrange três grandes áreas:

- Automação da gestão de marketing;
- Automação da gestão comercial, dos canais e da força de vendas;
- Gestão dos serviços ao cliente.

Customer Relationship Management (CRM) – Tático

- A evolução dos sistemas de informações têm mudado a forma como as empresas e os seus consumidores se relacionam;
- Por isso o CRM ser fundamental no estabelecimento das relações e na fidelização dos clientes;
- Atualmente é necessário rentabilizar a máxima LTV (*Lifetime value*) de cada cliente.

Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Classificação de clientes

- CMV (Clientes mais valiosos) para os quais devemos utilizar uma estratégia de retenção, trabalhando em programas de reconhecimento e na possibilidade de uso de canais de comunicação exclusivos recompensando a preferência dos clientes e o volume de negócios por eles submetido na nossa empresa;
- CMP (Clientes de maior potencial) para os quais é necessário desenvolver esses clientes através de incentivos. O importante é transformar estes clientes em CMV. Encontrar estratégias para os “habituar” a trabalhar com os nossos produtos;
- BZ (Below Zero) que representam valor negativo para a organização;
- Clientes Intermediários mas que são lucrativos, porém sem grande expressão.

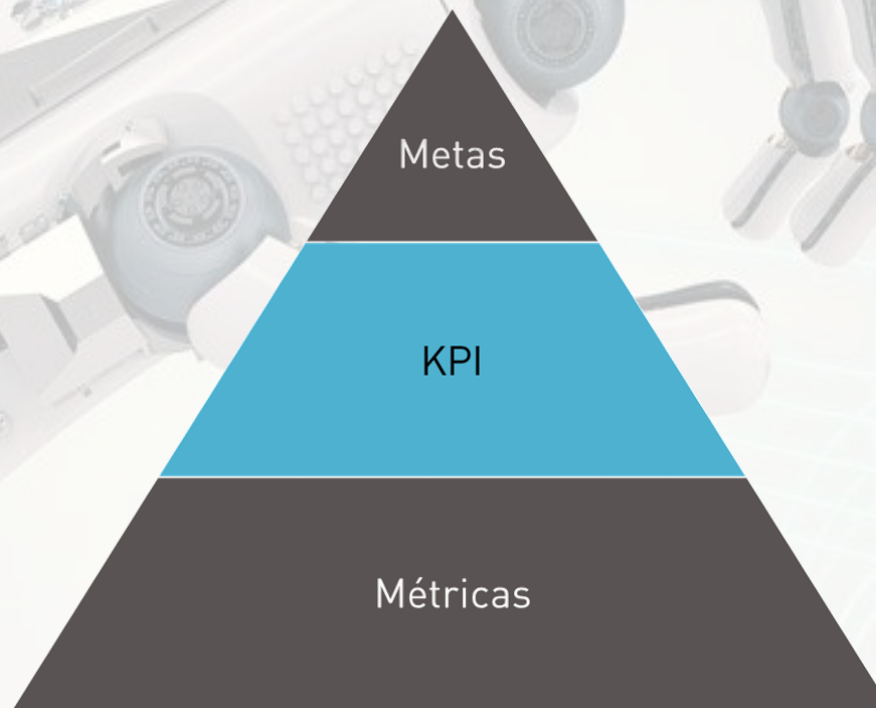
Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Nível estratégico

As métricas são informações que indicam algum tipo de medida, em um ponto ou espaço de tempo.

Exemplos:

- A quantidade de funcionários de uma empresa
- A Quantidade de vendas de um produto
- Número de contratações
- Faturamento Bruto da empresa
- Temperatura da água



Nível Estratégico

Estratégico

Tático

Operacional

Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Nível estratégico

KPI é uma métrica altamente relevante para a mensuração do desempenho de uma estratégia e de processos de gestão.



Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Nível estratégico

O *Key Performance Indicator*, é uma forma de medir se uma ação ou um conjunto de iniciativas está efetivamente atendendo aos objetivos propostos pela organização.



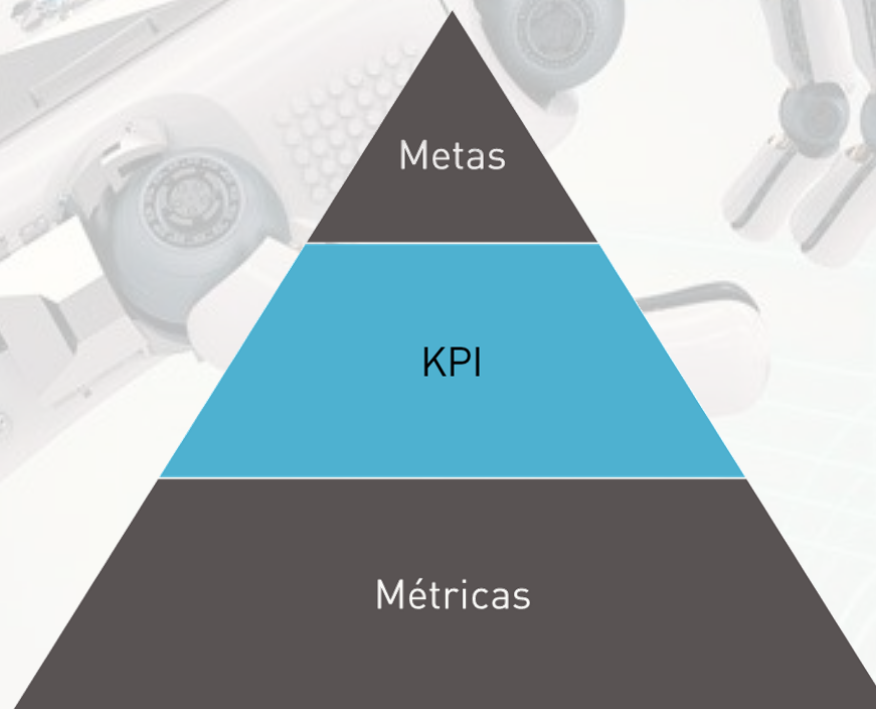
Customer Relationship Management (CRM) – Tático

Nível estratégico

As metas são os objetivos a serem atingidos após a consolidação das métricas e indicadores. Elas são importantes para mensurar a distância do objetivo estratégico traçado para a organização com a resposta atual.

Exemplos:

- Produzir 50 notebooks por dia;
- Aumentar o faturamento em 30% com vendas de notebooks.



Nível Estratégico

Estratégico

Tático

Operacional

Customer Relationship Management (CRM) – Tático



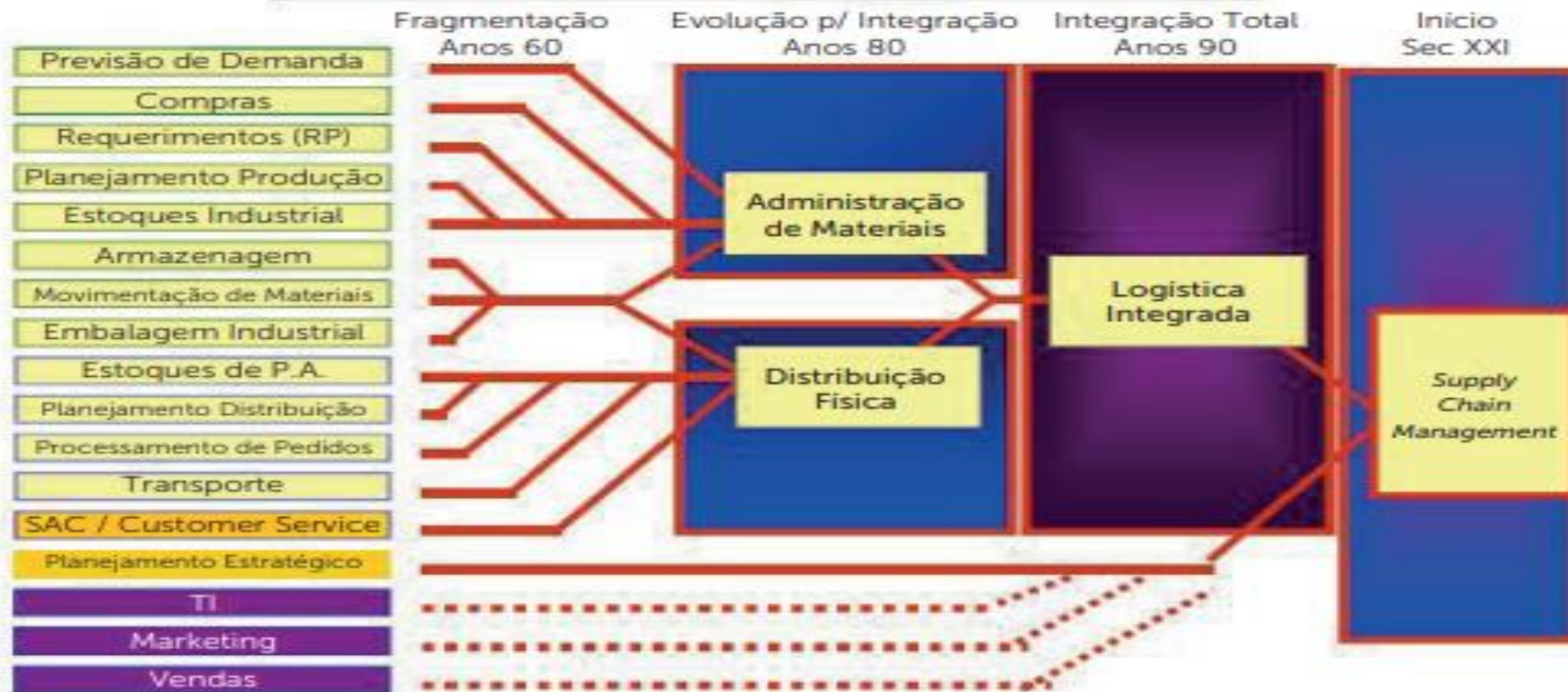
Supply chain management (SCM) – Tático

O que é uma cadeia de suprimentos?

Uma cadeia de suprimentos é quando uma pessoa ou uma empresa participa da troca ou entrega de mercadorias. Isso inclui qualquer coisa, desde comprar mantimentos até receber as matérias-primas para fabricar peças de computador.



EVOLUÇÃO DA LOGÍSTICA




Supply chain management (SCM) – Tático

“Supply chain management é o gerenciamento de uma rede interligada de negócios envolvidos na provisão final de pacotes produto e serviço requeridos por clientes finais.” Harland, 1996.

*“A Gestão da Cadeia de Suprimentos é o planejamento e a gestão de todas as atividades associadas à logística interna e interorganizacional, bem como a coordenação e colaboração entre todos os parceiros da cadeia, sejam eles fornecedores, prestadores de serviço ou consumidores.”
Council of Supply Chain Management Professional – CSCMP.*

Supply chain management (SCM) – Tático

“SCM é o design, o planejamento, a execução, o controle, e o monitoramento das atividades da cadeia de suprimentos com o objetivo de criar valor líquido, construção de uma infra-estrutura competitiva, alavancagem logística mundial, sincronizar a oferta e a procura e avaliação do desempenho global.” *American Production And Inventory Control Society – APICS.*

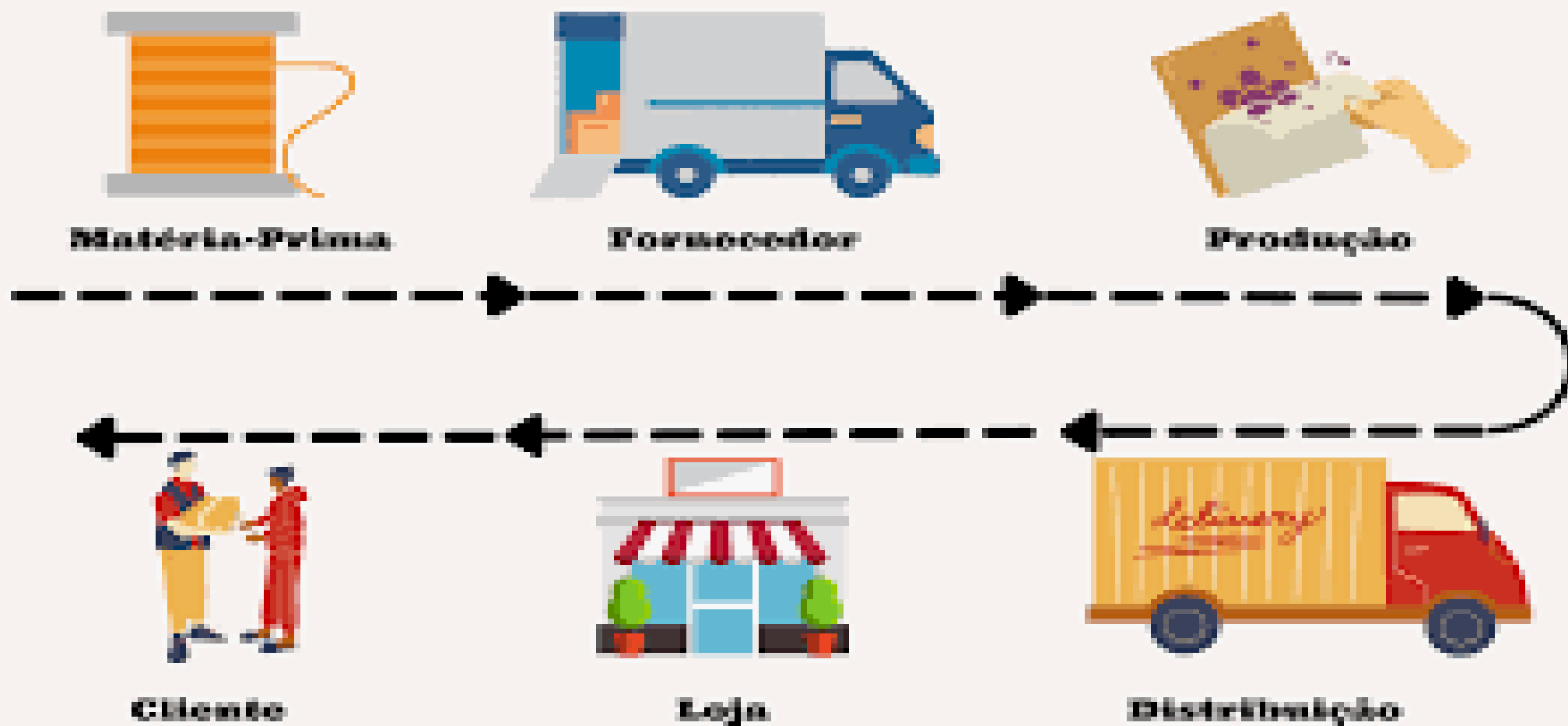
A faded background image of a robotic arm, likely from an industrial setting, with various joints and a gripper at the end. The arm is positioned diagonally across the slide.



Supply chain management (SCM) – Tático

A gestão da cadeia de suprimentos abrange todo o movimento e armazenamento de matéria prima, trabalho em processo de inventário, e produtos acabados do ponto de origem até o ponto de consumo (cadeia de suprimentos).





Modelos de negócio

B2B – business to business (negócio-a-negócio): Compras da Cia Brasileira de Distribuição (Pão de Açúcar), Mercado Eletrônico, Agrega

B2C – business to consumer (negócio-a-consumidor): FastShop, Americanas, Submarino, Flores Online

C2C – consumer to consumer (consumidor-a-consumidor): Mercado Livre, OLX, Zap

B2G – business to government (negócio-a-governo): Compras eletrônicas

Intra B ou B2E – business to employees (negócio-a-empregado ou intra-organizacional): compra de veículos dos funcionários da Volkswagen, consultores da Natura. Modalidades de CE e NED

Fonte: Albertim (2004)

Exercício para fixação de conteúdo:

Você trabalha numa pequena loja online que vende acessórios para smartphones, como capinhas e carregadores. Para manter o negócio funcionando bem, é necessário organizar a cadeia de suprimentos.

Atividades:

1. Liste os **principais elementos** da cadeia de suprimentos da loja online:
 - Quem são os fornecedores?
 - Como os produtos chegam à loja (transporte)?
 - Como os pedidos são entregues aos clientes?
2. Identifique **dois problemas** que podem surgir na cadeia de suprimentos, como atrasos nas entregas ou falta de produtos no estoque.
3. Proponha **uma solução simples** para cada problema identificado.

Enterprise Resource Planning (ERP) – Operacional

O Enterprise Resource Planning – ERP (sistema de gestão integrado) visa auxiliar o gestor da empresa a melhorar os processos internos e integrar as atividades de diferentes setores, como vendas, finanças, estoque e recursos humanos.

A partir da centralização das informações em uma plataforma única, o fluxo de dados corporativos se torna mais fluido e é compartilhado com facilidade. Ao mesmo tempo, essas soluções eliminam a duplicidade de informações.

Com isso, a solução se mantém como uma base única e íntegra, que contribui para uma tomada de decisão acertada.

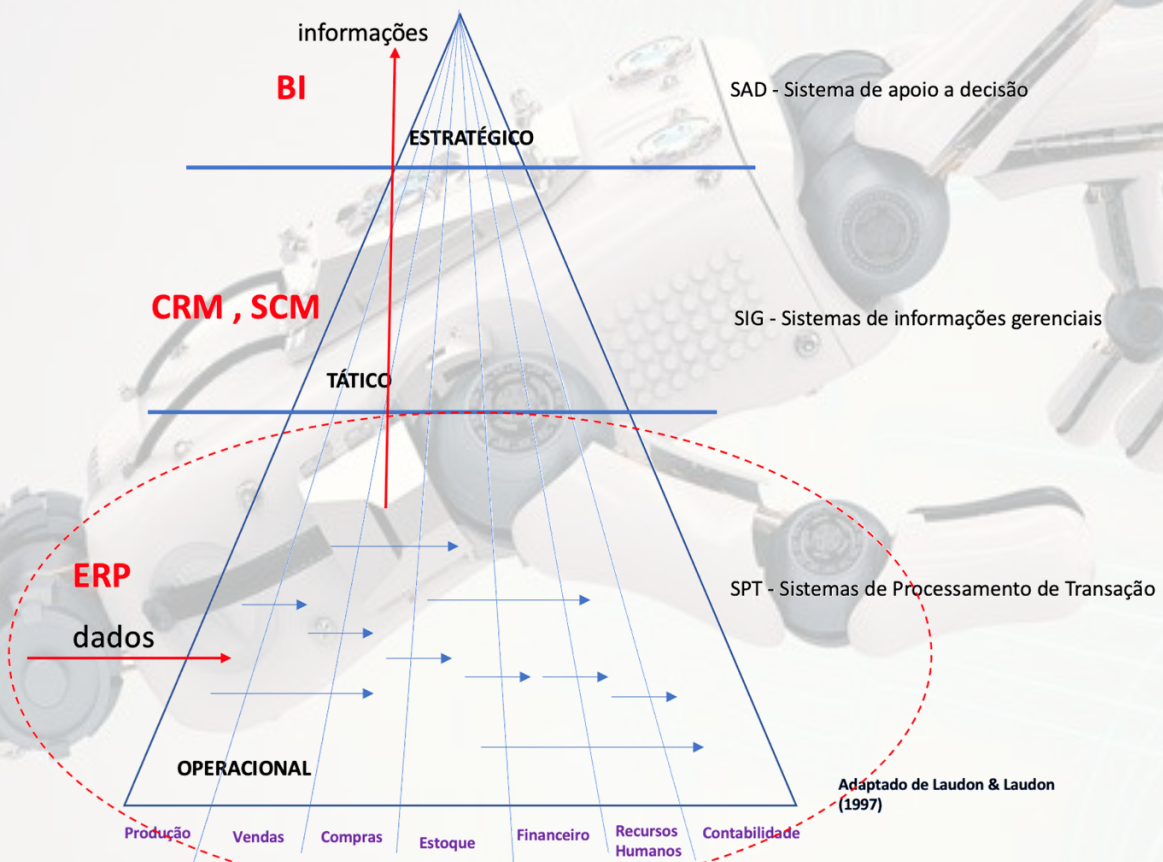
Enterprise Resource Planning (ERP) – Operacional

Sistema integrado de gestão empresarial

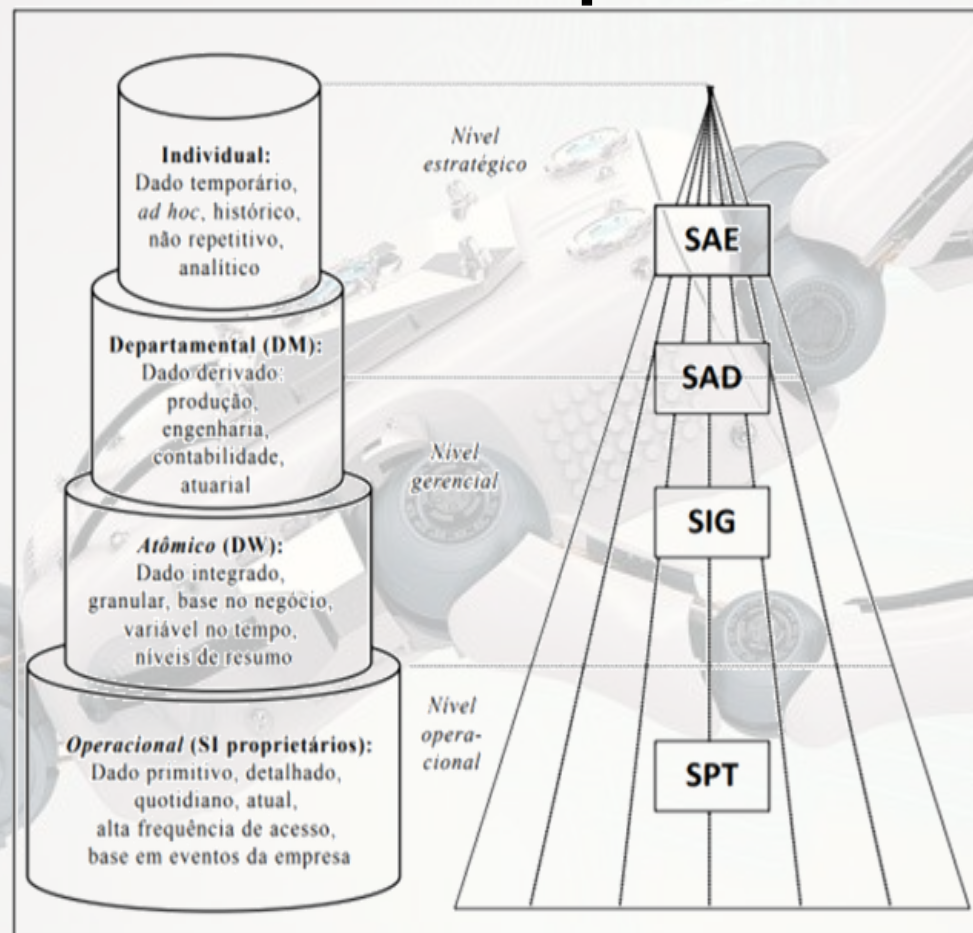
- Sistema modular (compras, faturamento, estoque, pcp, rh, financeiro, fiscal);
- Banco de dados único;



A empresa e os sistemas de informações



Estrutura de níveis de dados na empresa

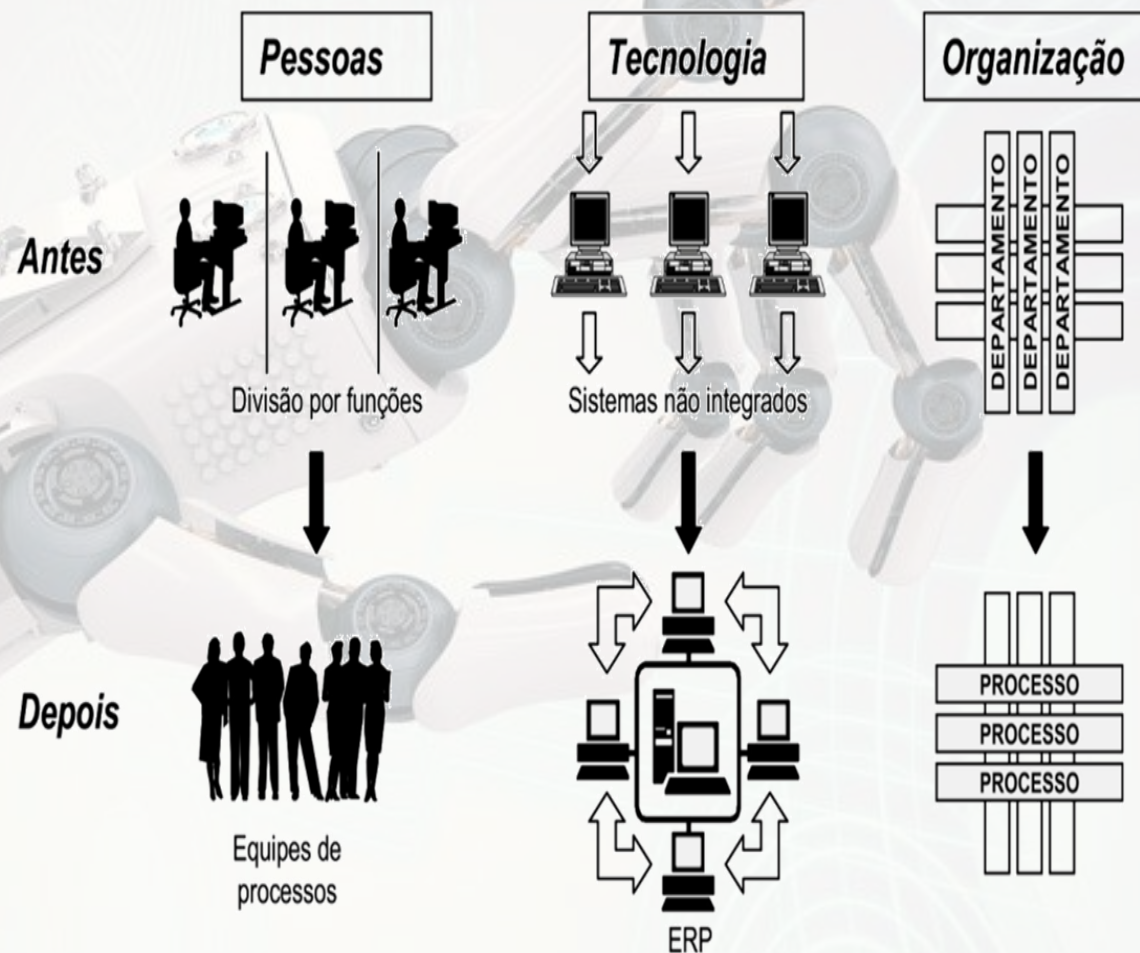


Fontes: Inmon (1997); Laudon e Laudon (2004), adaptada.

Estrutura de níveis de dados na empresa

Stakeholders - todos os envolvidos em um projeto

Key-users - usuários chave



OBRIGADO!