

Os serviços e a TI

Prof. Ramon Gomes da Silva





Os serviços e a TI

1. A TI como transformadora da economia industrial para a de serviços;
2. Inovação tecnológica em Serviços - Os desafios do uso de novas tecnologias;
3. Passos para o gerenciamento do processo de adoção de novas tecnologias;
4. Funções competitivas da informação nos serviços;
5. Limites no uso da informação.



1. A TI como transformadora da economia industrial para a de serviços

→ Fatores facilitadores desta transformação:

- ◆ Disponibilidade de computadores e a disponibilidade de tecnologias de comunicação global;

→ Facilidades em serviços geradas pela TI:

- ◆ Operações bancárias pela internet;
- ◆ Benefícios: comodidade e segurança para o cliente, horário estendido para a realização de operações, dentre outros.



2. Inovação tecnológica em Serviços - Os desafios do uso de novas tecnologias

- O sucesso da inovação tecnológica em serviços apresenta os seguintes elementos :
- Clientes externos
 - ◆ Aceitação por estes da inovação tecnológica e neste sentido deve-se considerar o fato de o cliente ter que aprender para operar a tecnologia;
- Clientes internos
 - ◆ Geralmente afetados pela nova tecnologia e precisam ser retreinados;
- Aceitação por todos os envolvidos da nova tecnologia.
 - ◆ Ex.: adoção pelo varejo dos códigos de barras e uso de caracteres magnéticos em bancos;



3. Passos para o gerenciamento do processo de adoção de novas tecnologias

- Orientação e educação: aprender sobre a nova tecnologia e onde ela já é usada;
- Análises da oportunidade tecnológica: definir oportunidades, estimar custos e benefícios envolvidos;
- Análise de requisitos de aplicação: definir as exigências para a nova tecnologia e definir os equipamentos a serem adquiridos;
- Especificação funcional: definir as características operacionais tais como, entradas, saídas, interfaces com operadores e tipo de equipamento a ser usado;
- Especificações de projeto: produzir um protótipo para simular o funcionamento e avaliar as interfaces do sistema;



3. Passos para o gerenciamento do processo de adoção de novas tecnologias

- Planejamento da implementação: desenvolvimento de plano detalhado contendo treinamento de pessoal, recursos envolvidos, testes até a validação da tecnologia;
- Seleção e aquisição de equipamentos;
- Implementação: executar o plano e relatar o andamento à gerência superior;
- Testes da tecnologia: realizar testes antes do comprometimento efetivo das operações;
- Análise crítica dos resultados: documentar as informações aprendidas no processo de implementação- expectativa inicial x resultado real.



4. Funções competitivas da informação nos serviços

1. Criação de barreiras à entrada de concorrentes;
2. Vantagens por uso de banco de dados;
3. Geração de rendas;
4. Intensificação da produtividade.



4.1. Criação de barreiras à entrada de concorrentes

- Sistemas de reservas: sistemas on line de reservas fornecidas às agências de viagens;
- Clube de usuários frequentes: contagem da utilização do serviço e premiação dos clientes mais assíduos;
- Transferência de custos: Ex: hospitais e fornecedores de medicamentos;



4.2. Vantagens por uso de banco de dados

- Venda de informações
 - ◆ Ex.: operadora de cartões de crédito que vendem informações a respeito do perfil de consumo a comerciantes e varejistas;
- Desenvolvimento de serviços
- Micromarketing
 - ◆ tradução de informações sobre os hábitos de consumo para focalizar ações para os diferentes grupos de clientes.



4.3. Geração de rendas

→ Gerenciamento de rendimentos:

- ◆ Aplicação da informação para aumentar a renda gerada por um recurso perecível com o tempo.
- ◆ Ex: sistema de reservas de passagens aéreas;

→ Pontos de vendas:

- ◆ Ex: transf. Simultânea do pedido para cozinha e caixa.



4.4. Intensificação da produtividade

→ Situação de estoques:

- ◆ Uso de computadores portáteis para atualização diária de dados de pontos de vendas para a central;

→ Análise por envelopamento de dados:

- ◆ Comparação da eficiência, realizada entre unidades de uma mesma organização, através da relação entre entradas e saídas;



5. Limites no uso da informação

→ Anticompetitividade

- ◆ Uso de sistemas de reservas e programas para usuários assíduos (viagens de negócios);

→ Justiça

- ◆ Caso da venda de bilhetes aéreos (preços oscilantes);

→ Invasão de privacidade

- ◆ Compartilhamento de informações de clientes para outras empresas;



5. Limites no uso da informação

→ Segurança dos dados

- ◆ Possibilidade de que informações de clientes chegue a terceiros para uso indevido/não-autorizado;

→ Confiabilidade

- ◆ Refere-se a atualidade e exatidão dos dados;



Espaço para dúvidas

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

ramongs1406@gmail.com
<https://ramongss.github.io>

