

Objetivos do Capítulo

- Identificar as diversas estratégias competitivas básicas e explicar como elas podem utilizar a tecnologia da informação para fazer frente às forças competitivas que as empresas enfrentam.
- Identificar os diversos usos estratégicos das tecnologias da informação para e-business e para e-commerce, e dar exemplos de suas vantagens competitivas para a empresa.
- Dar exemplos de como os processo de reengenharia empresarial frequentemente envolvem o uso estratégico de tecnologias de e-business.



Objetivos do Capítulo

- Identificar o valor para os negócios do uso de tecnologias de e-business para a gestão de qualidade total, para se tornar um concorrente ágil, ou constituir-se como uma companhia virtual.
- Explicar como os sistemas de gestão do conhecimento podem auxiliar uma empresa a obter vantagens estratégicas.



O Ambiente Competitivo





Estratégias Competitivas Básicas

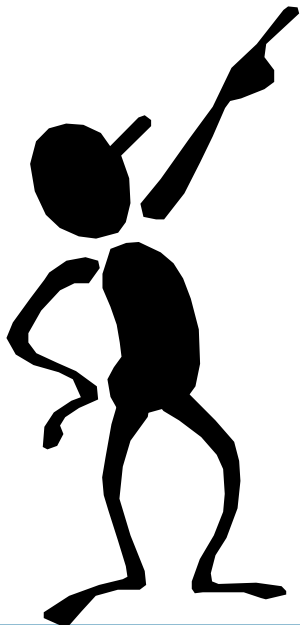
Estratégia de Liderança de Custo

Estratégias de Diferenciação

Estratégias de Inovação

Estratégias de Crescimento

Estratégias de Aliança





Usos Estratégicos da Tecnologia da Informação

Estratégia

**Melhorar o
Processo
Empresarial**

Papel
da TI

Utiliza TI para
reduzir
custos de
processos
empresariais

Utiliza TI para
criar novos
produtos ou
serviços

- Utiliza TI para
melhorar a
qualidade
- Utiliza TI para
ligar a empresa
a clientes e
fornecedores

Resultado

**Melhor
Eficiência**

**Cria Novas
Oportunidades
Empresariais**

**Mantém Clientes e
Relacionamentos
Valiosos**



Usos Estratégicos da Tecnologia da Informação

Estratégia

**Erigir
Barreiras
à Entrada**

**Construir uma
Plataforma Es-
tratégica de TI**

**Construir uma
Base Estratégica
de Informação**

Papel
da TI

Aumentar a
quantidade de
investimento
ou a
complexidade
da TI
necessária à
competição

Alavancar
investimento
em recursos
de SI para uso
estratégico e
operacional

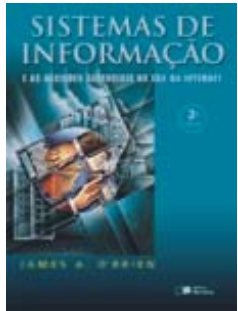
Utiliza TI para
fornecer
informação para
apoiar a
estratégia
competitiva da
empresa

Resultado

**Aumento da
Participação
no Mercado**

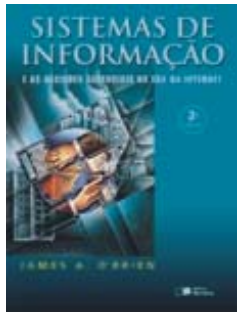
**Cria Novas
Oportunidades
Empresariais**

**Aprimora a
Colaboração na
Organização**



A Cadeia de Valor





Cadeias de Valor Baseadas na Internet

Capacidades
da Internet

**Marketing
Pesquisa de
Produto**

**Vendas e
Distribuição**

**Suporte e
Feedback do
Cliente**

Benefícios
para a
Empresa

Dados para
pesquisa de
mercado,
estabelece
respostas do
consumidor

- Baixo custo de distribuição
- Atinge novos clientes
- Multiplica os pontos de contato

- Acesso a comentários online do cliente
- Resposta imediata a problemas do cliente

Oportunidade
de
Vantagem

**Aumento da
participação
de mercado**

**Menores margens
de custo**

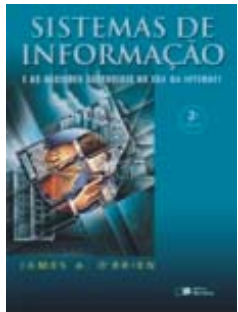
**Maior
satisfação
do cliente**



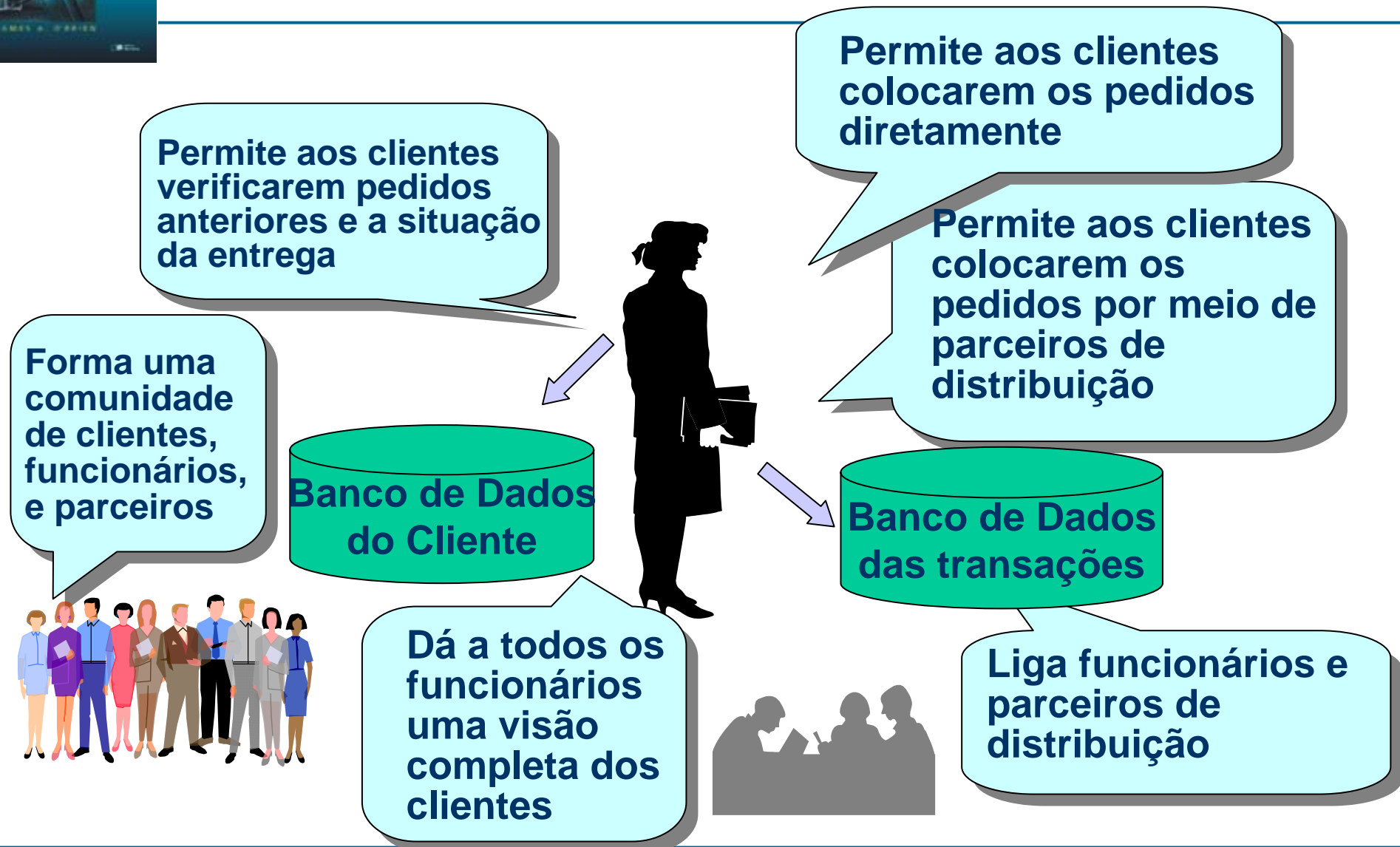
Posicionamento Estratégico das Tecnologias da Internet

2





A e-Business Focada no Cliente





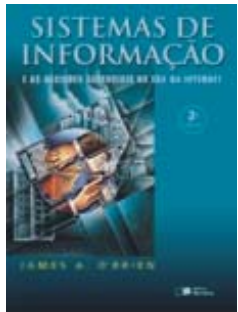
Reengenharia de Negócios e Controle de Qualidade

	Melhoria Empresarial	Reengenharia Empresarial
Definição	Melhorar gradativamente os processos existentes	Reformular radicalmente os processos empresariais
Alvo	Qualquer processo	Processos empresariais estratégicos
Retorno Potencial	10%-50% de melhorias	Melhorias decuplicadas
Risco	Baixo	Alto
Quais Mudanças?	Mesmos cargos - Maior eficiência	Grandes reduções de cargos; novos cargos; importante reestruturação de cargos
Viabilizadores Primários	TI e Simplificação do Trabalho	TI e reestruturação organizacional



A Concorrência Ágil e Focada no Cliente

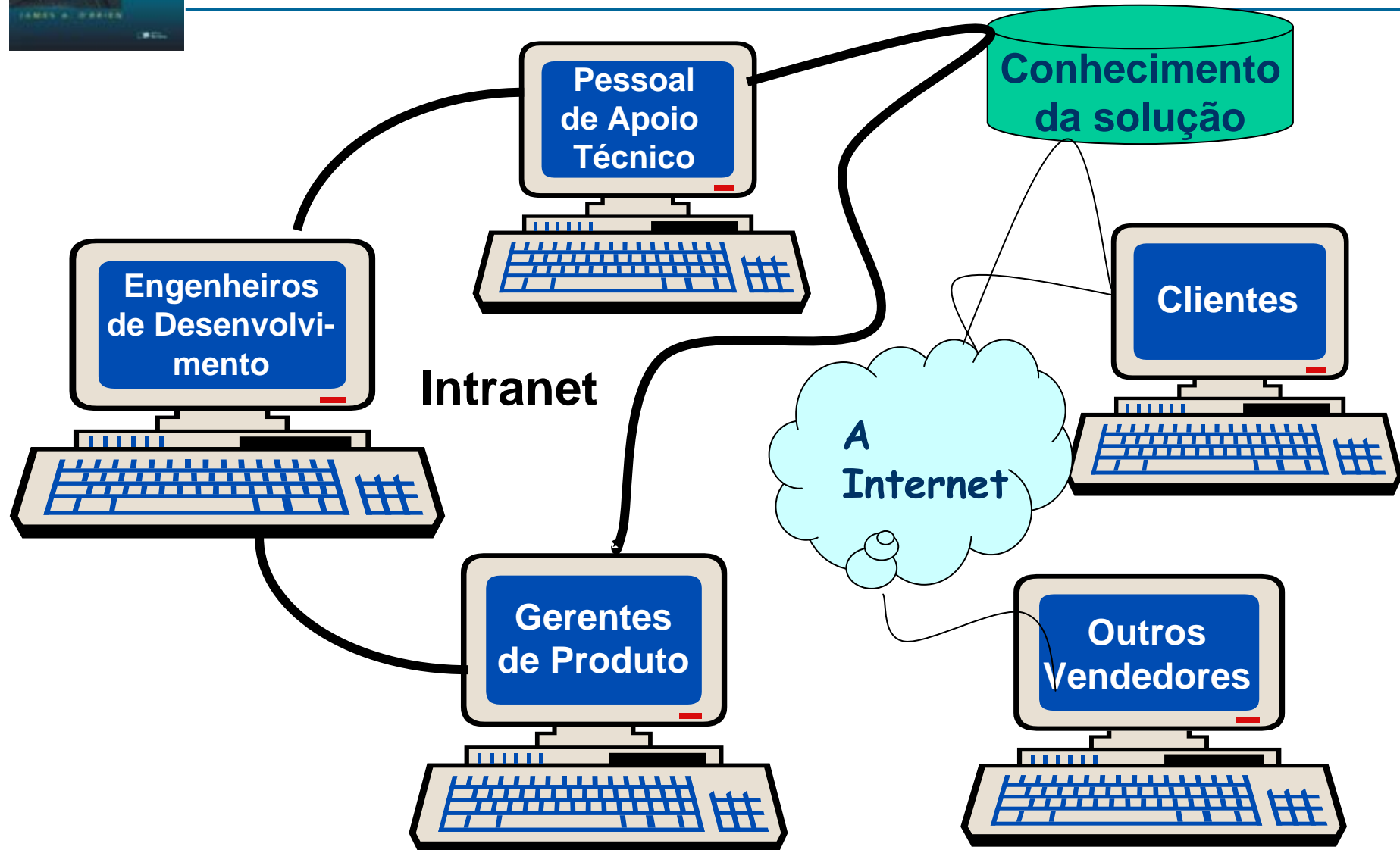


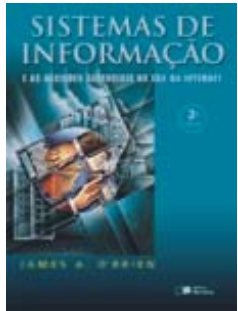


Empresas Virtuais



Sistemas de Gestão do Conhecimento





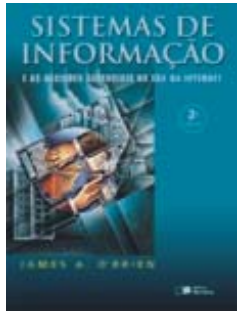
Resumo do Capítulo

- Os sistemas de informação podem desempenhar vários papéis estratégicos na empresa.
- A Internet, intranets, extranets, e outras tecnologias semelhantes podem ser usadas estrategicamente para o e-business e o e-commerce o que propicia uma vantagem competitiva.
- Um uso estratégico importante das tecnologias da Internet é a formação de um e-business que desenvolve seu valor empresarial adotando como foco estratégico o valor para o cliente.



Resumo do Capítulo (cont.)

- A TI é um ingrediente-chave na reengenharia das operações das empresas, por permitir mudanças radicais nos processos de negócios que melhoram dramaticamente sua eficiência e eficácia.
- A TI pode ser usada estrategicamente para melhorar a qualidade do desempenho do negócio.
- Uma empresa pode utilizar a TI para ajudá-la a tornar-se uma empresa ágil que possa reagir rapidamente às alterações de seu ambiente.



Resumo do Capítulo (cont.)

- Constituir empresas virtuais tem se tornado uma importante estratégia competitiva no dinâmico mercado globalizado da atualidade.
- Atualmente, vantagens competitivas duradouras podem derivar somente do uso inovador e da gestão do conhecimento organizacional por empresas geradoras de conhecimento e organizações que aprendem.