



# **FACULDADE DE TECNOLOGIA DE PORTO ALEGRE – FAQI**

## **Portaria de Credenciamento MEC 226/2009**



# Desafios Gerenciais da Empresa de e-Business



Escolas e Faculdades

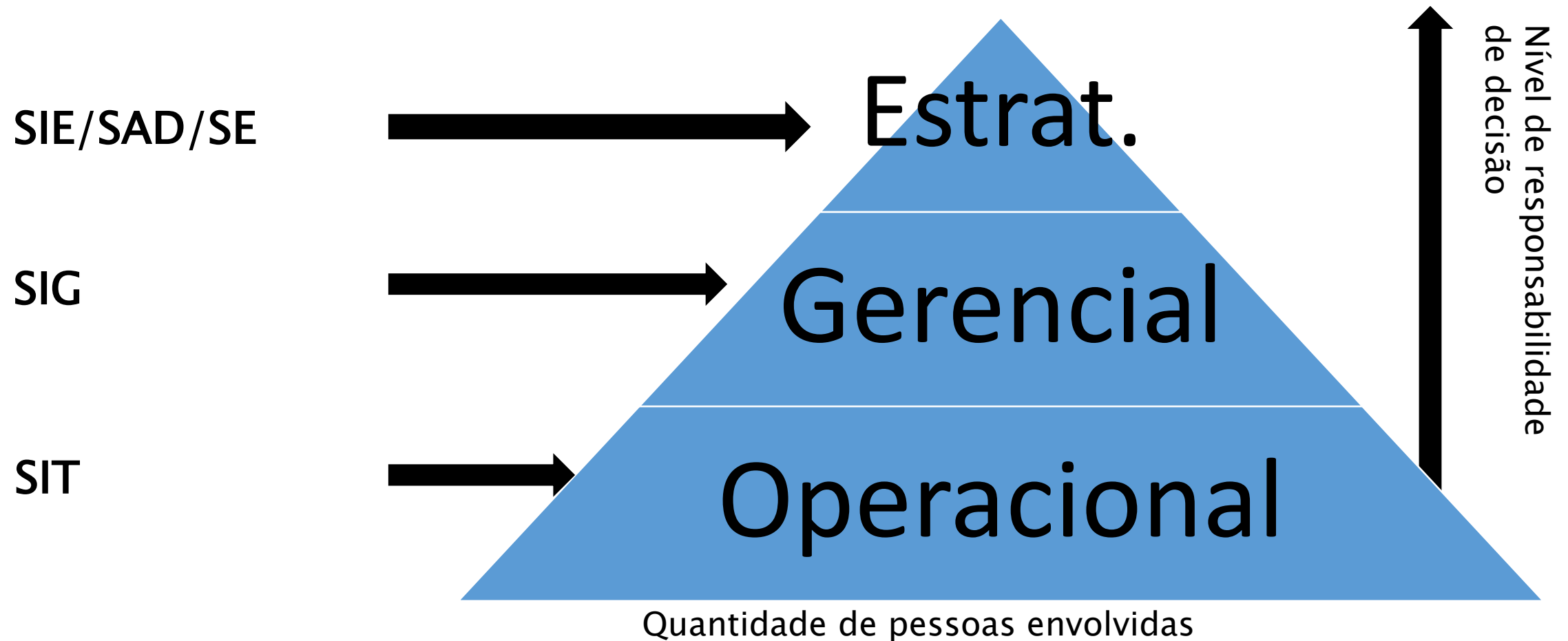
**QI**

QUEM FAZ SE DESTACA

<http://g1.globo.com/jornal-hoje/edicoes/2016/08/25.html#!v/5260489>



# Classificação de Sistemas



# Classificação de Sistemas

**SIT – Sistema de Informação Transacional**

# SIT

- ▶ **Transação** → Evento de negócio que gera ou modifica dados em um SI.
- ▶ Início do Processo de Informatização.
- ▶ **Usuário: Nível Operacional** → Pessoas que realizam as transações. Baixa responsabilidade decisória.
- ▶ Coleta, armazena, monitora e avalia informações sobre transações.
- ▶ Características: Controles, procedimentos e regras, repetição.

# SIT

- ▶ **Comunicação:** Base de dados que pode ser acessada diretamente, tornando a comunicação pessoa-a-pessoa menos freqüente.
- ▶ Prove informações para o BD.
- ▶ Investimento em Segurança.
- ▶ Relatórios analíticos.
- ▶ Benefícios: maior automação e menos erros de dados e operações.
- ▶ **Exemplo: ponto-de-venda, controle de estoque, financeiro, etc.**

# Classificação de Sistemas

**SIG – Sistema de Informação Gerencial**



# SIG

- Usuário: média gerência.
- Converte os dados coletados e armazenados pelo SIT em informações para monitoramento de performance e gerenciamento da empresa.
- Comunicação: prove uma base de fatos ao invés de opiniões para explicar os problemas e suas soluções.
- Prove informação resumida e medidas de performance para monitoramento dos resultados.

# SIG

- Relatórios e gráficos sintéticos em formatos padrões.
- Benefícios: Redução de custos gerenciais, descentralização de decisões, maior produtividade decisória.
- Exemplo: Relatórios de vendas semanais por produtos ou regiões. Consolidação da projeção de vendas por produtos ou regiões.

# Classificação de Sistemas

**SIE – Sistema de Informação Executivo**

# SIE

- ▶ Usuário: Executivos e diretores.
- ▶ Decisões complexas visando a competitividade da empresa.
- ▶ Dados de diversos setores da empresa e externos. BD heterogêneos.
- ▶ Absorver muita informação em pouquíssimo tempo.
- ▶ Prove informações de forma simples, intuitiva e amigável através de um formato interativo.
- ▶ Foco em aspectos críticos (bons e ruins). Drill-Down.

# SIE

- ▶ Flexível ao mercado e adaptável ao usuário.
- ▶ Relatórios muito sintéticos e personalizados. Gráficos.
- ▶ Comunicação: prove uma base de fatos ao invés de opiniões para explicar os problemas e suas soluções. Incorpora e-mail e outros métodos on-line.
- ▶ Exemplos: relatórios e gráficos personalizados cruzando informações de diferentes setores da empresa e com o informações de mercado.

# Classificação de Sistemas

**SAD – Sistema de Apoio à Decisão**

# SAD

- ▶ Usuário: Analistas, gerentes e executivos.
- ▶ Decisões complexas visando a competitividade da empresa.
- ▶ Dados heterogêneos, volumosos e não estruturados.
- ▶ Auxilia na tomada de decisões provendo informações a partir de simulações e modelos matemáticos e heurísticos.
- ▶ Analisar alternativas, propor soluções pesquisar histórico de decisões.
- ▶ Exercício do julgamento. Otimização e interação. Mesmo problema com diferentes soluções.

# SAD

- Comunicação: as simulações explicam as decisões tomadas aos demais.
- Benefícios: Complemento a informações pessoais, teste de decisões, conhecimento como patrimônio da empresa e compartilhamento do conhecimento.
- Exemplo: Sistema para auxiliar na definição de alternativas de vendas. Dados de mercados e modelos de análise de vendas.



# Classificação de Sistemas

**SE – Sistema Especialista**

# SE

- ▶ Usuário: Analistas, gerentes e executivos.
- ▶ Decisões complexas visando a competitividade da empresa.
- ▶ IA – Inteligência Artificial - Capacidade de aprender.
- ▶ Não é necessário compreender a mente humana, mas imitar sua funcionalidade.
- ▶ Modela o conhecimento humano em domínios bastante limitados.
- ▶ Dados incompletos e não estruturados.
- ▶ Prove a análise de dados e apresenta uma decisão de forma automatizadas, justificando-a. Rastreabilidade e percentual de certeza.
- ▶ Faz julgamentos: decide.

# SE

- Base de conhecimento, eng. do conhecimento, especialista e usuário.
- Comunicação: Reduz a interação direta entre os tomadores de decisão e os executores.
- Benefícios: disponibilidade, menor custo, redução de riscos, permanência e conhecimentos múltiplos
- Exemplo: Sistema para auxiliar na liberação de crédito ao cliente conforme dados cadastrais.

# Classificação de Sistemas

**ERP – Enterprise Resource Planning**

# ERP

- Conjunto de subsistemas integrados, capazes de suprir as necessidades de informação e automatizar os diversos processos empresariais, integrando todos os departamentos e funções de uma empresa em um único software que possa servir a todas as necessidades específicas de cada departamento.

# Outros sistemas de informação

- ▶ **SCM** – Supply Chain Management (Gerenciamento da cadeia de suprimentos)
- ▶ Visa encurtar a distância entre todos os elementos de uma cadeia de produção;
- ▶ Integração de funcionalidades sistêmicas;
- ▶ Gerencia a oferta e a demanda de acordo com:
  - Pedido
  - Manufatura
  - Depósito
  - Rastreio do inventário
  - Distribuição

# Outros sistemas de informação

- ▶ **CRM** – Customer Relationship Management (Gestão de relacionamento com o cliente)
- ▶ Visa automatizar as funções de contato com o cliente;
- ▶ Deve guardar um histórico das ações e comportamentos do cliente na organização;
- ▶ Utilizado na coleta, armazenamento e cruzamento de dados dos clientes (pilares do marketing)

# Outros sistemas de informação

- **GED** – Gestão eletrônica de documentos
- Visa prover uma ferramenta para gerar, armazenar, controlar, compartilhar e recuperar informações de documentos;
- Menos papel e mais bytes 😊



# Outros sistemas de informação

- **B2... Comércio eletrônico**
- B2B – Business to Business
- B2C – Business to Consumer
- B2E – Business to Employee
- B2G – Business to Government
- B2B2C – Business to Business to Consumer
- C2C – Consumer to Consumer

# Introdução - A sopa de letrinhas

- **B2B (Business to Business)**
  - São as transações de comércio entre empresas. Uma empresa vendendo para outra empresa é B2B. É a sigla mais famosa e acaba representando todas as outras abaixo quando generalizada. Um exemplo é a venda de material de escritório para empresas ou a compra de insumos para a produção de bens.
- **B2C (Business to Consumer)**
  - É o comércio entre a empresa e o consumidor. Este é o mais comum. Um exemplo <http://www.submarino.com.br/> ou a mais famosa Amazon.
- **C2C (Consumer to Consumer)**
  - Este é o comércio entre consumidores. Ele é intermediado normalmente por uma empresa (o dono do site). O exemplo são os sites de leilão como o MercadoLivre ou Ebay. <http://www.mercadolivre.com.br/>
- **B2G (Business to Government)**
  - São as transações entre empresa e governo. Os exemplos comuns de B2G são licitações e compras de fornecedores. (pregão eletrônico) <http://www.pregao.com.br/>
- **B2E (Business to Employee)**
  - Normalmente relacionado aos portais (intranets) que atendem aos funcionários. Tem por objetivo de ser uma área central de relacionamento com a empresa. Através dele os funcionários podem, por exemplo, pedir material para sua área, gerir todos os seus benefícios ou até utilizar processos de gestão dos funcionários (faltas, avaliações, inscrições em treinamentos...).

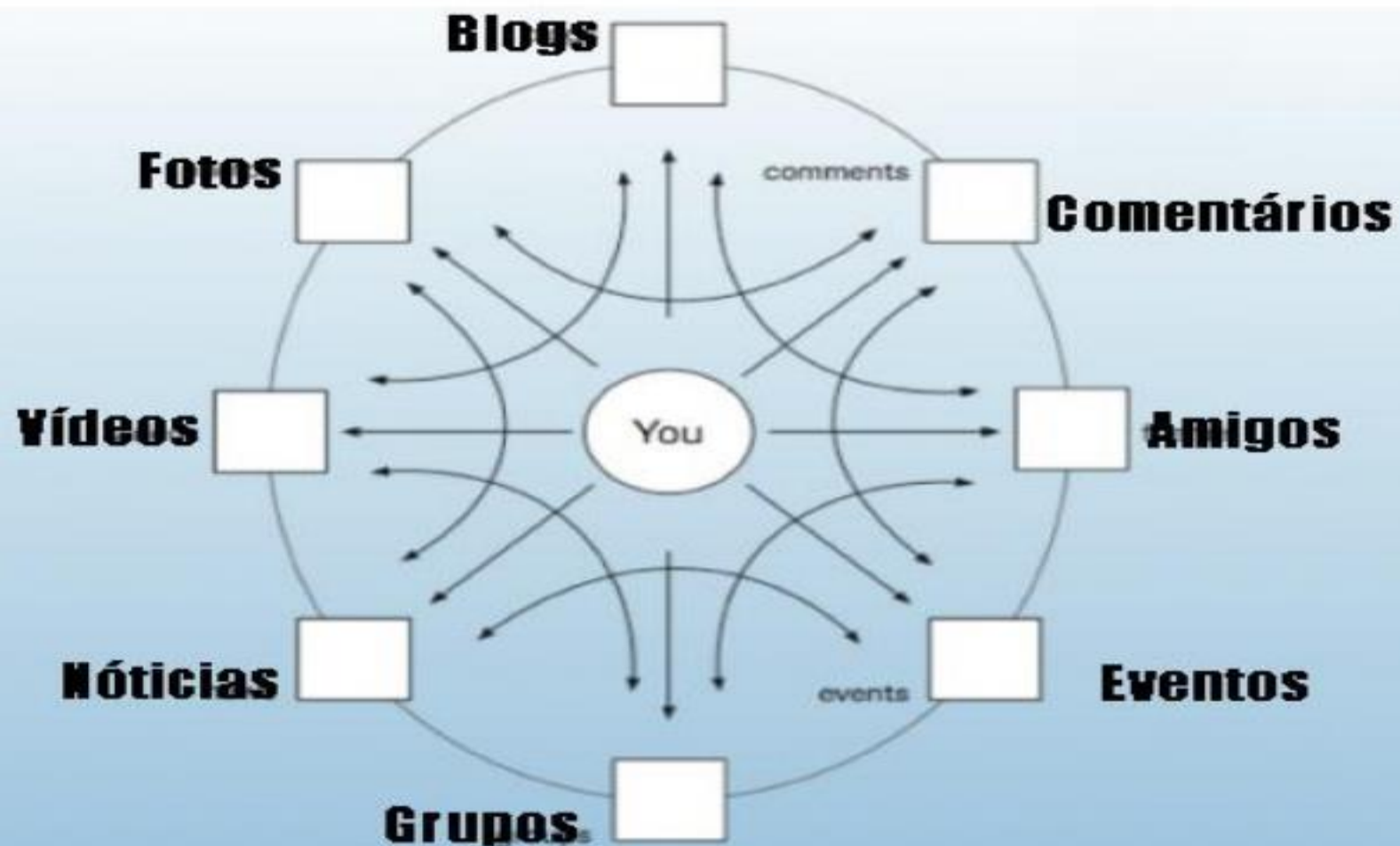


## A internet é uma mídia.

O consumidor deixa de ser passivo para ser ativo, tanto na relação com os conteúdos quanto nas marcas, e o palco deste dialogo encontra-se nas redes sociais

Nossa cultura passa para o estágio da CIBERCULTURA, que segundo Pierre Levy, esta estruturando uma nova inteligência coletiva.

**A internet é uma  
mídia.**



# Perfil do Cliente:



***Desinformado***



***Informado***



***Engajado***



Perfil

Produzir

Propagar

Participar

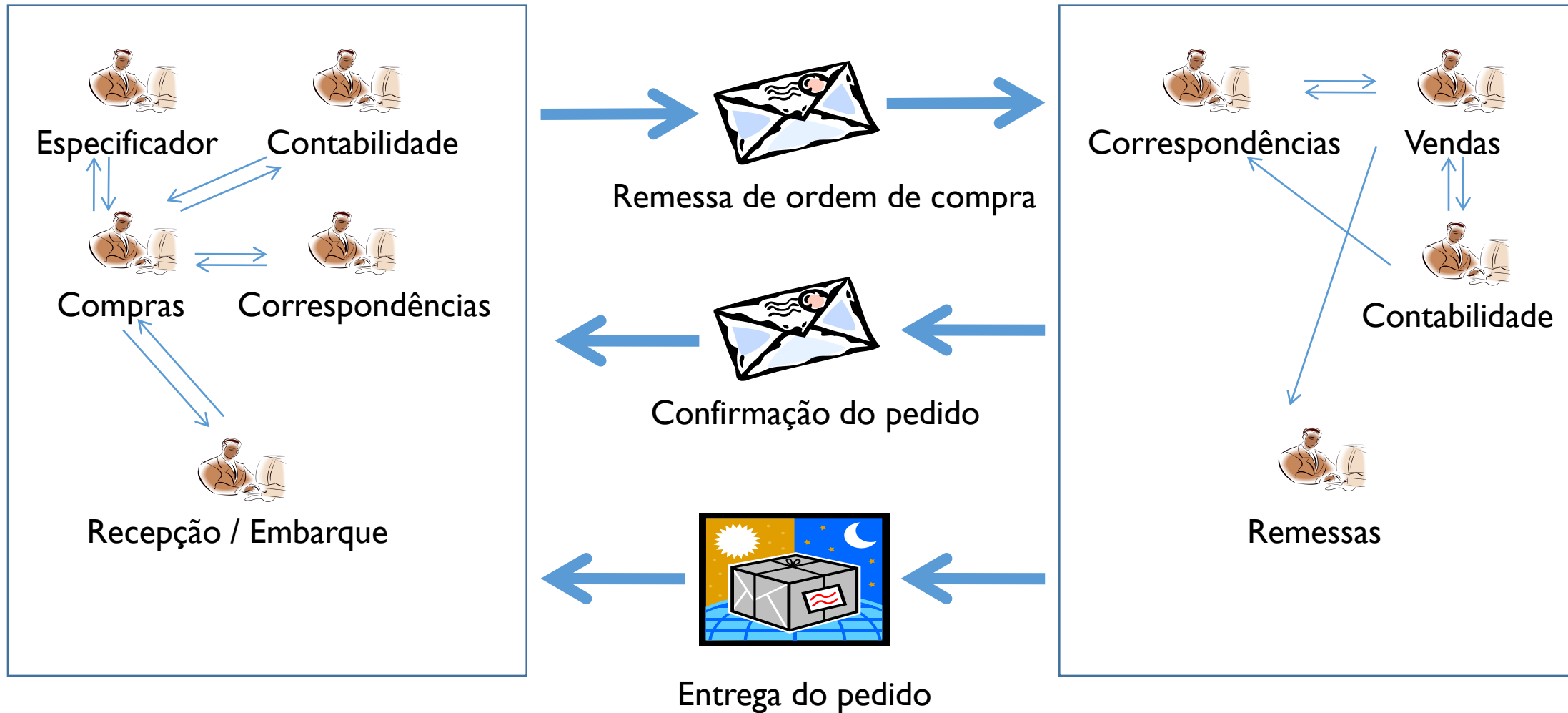


# EDI – Eletronic Data Interchange

- Segundo Turban et Al, é a movimentação eletrônica de documentos-padrão de negócios especialmente formatados, como pedidos, faturas e confirmações, intercambiados por parceiros de negócios.
- Para ratificar a importância do EDI nas organizações SECOND(1995) afirma que, “Ao invés de se trocar alguns conjuntos de papéis é realizada a troca eletrônica de mensagens as quais são antecipadamente acordada entre parceiros comerciais.”

# EDI – Eletronic Data Interchange

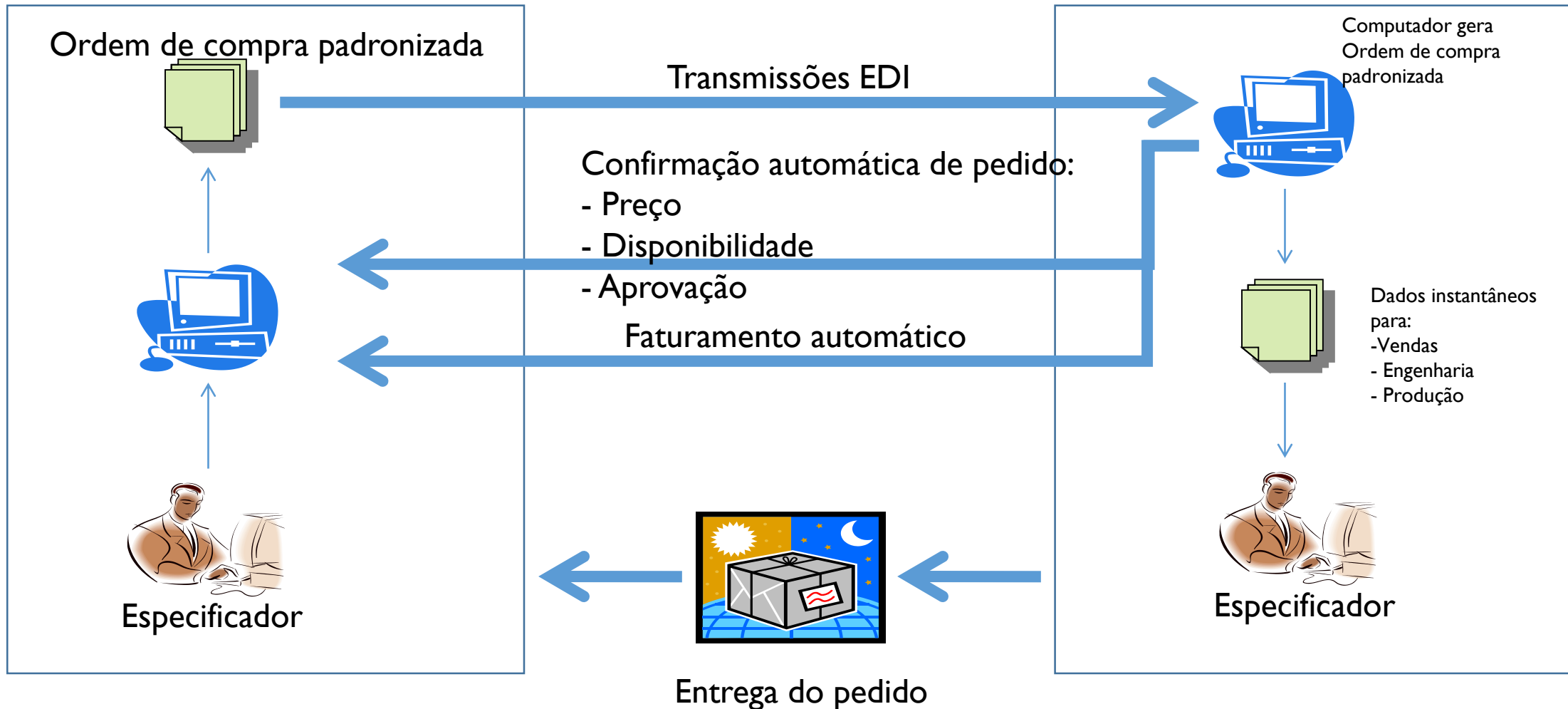
## Fluxo sem EDI





# EDI – Eletronic Data Interchange

## Fluxo com EDI



# EDI - Vantagens e Desvantagens

- **Vantagens:**

- O EDI permite que as empresas enviem e recebam de todas as partes do mundo grande volume de informação sobre transações rotineiras;
- Os erros nos dados transformados são poucos, por se tratar de transferência computador a computador;
- A informação pode fluir com consistência e sem obstáculos entre inúmeros parceiros de negócios;
- O EDI estimula relações empresariais sólidas (e estratégicas), uma vez que representa um compromisso de investimento de longo prazo e aperfeiçoamento contínuo do sistema;
- O EDI cria um cenário que tende a eliminar a papelada, o que significa redução de despesas e aumento da eficiência;
- A cobrança de contas pode ser feita em prazos bem menores;
- Os dados podem ser armazenados offline, em arquivos de lote, sem bloquear todo o processo;
- Quando se recebe um documento EDI, os dados podem ser usados imediatamente;

As informações sobre vendas são remetidas aos

- **Desvantagens**

- Custo muito alto para implementar uma infraestrutura EDI;
- Requer extensivo treinamento por parte dos envolvidos no processo (técnicos, operadores, etc);
- Necessidade de maior segurança nos dados;
- Mudança do processo de negócio;

# Data Warehouse

- É o processo de extrair ou filtrar dados das transações da empresa procedentes de diferentes sistemas, além disso o DW dimensionaliza e consolida esses dados, organizando-os de forma que melhore a performance das consultas (busca de dados);
- É o armazenamento de grandes volumes de informações:
  - Grandes bancos de dados (OLAP) orientado às necessidades das aplicações corporativas;
  - Permite o acesso às informações para a gestão, controle e apoio à tomada de decisões;

# Data Warehouse

- O que motivou as empresas a adotarem o DW:
  - Proliferação de aplicações usuários isoladas, desintegradas
  - Maior necessidade de ajuda à tomada de decisões
  - Falta de informações históricas

# GED - Conceito

- tecnologia que provê um meio de facilmente gerar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos.

# GED - Conceito



# WORKFLOW

- É a tecnologia que permite gerenciar eletronicamente, os processos de negócio nas empresas;
- Controla os processos de acordo com um modelo predefinido;
- Em geral utiliza 2 componente: Organização e Tecnologia
- A regra dos 3 R's: Roles (Papel), Rules (Regras) e Route (Rota)

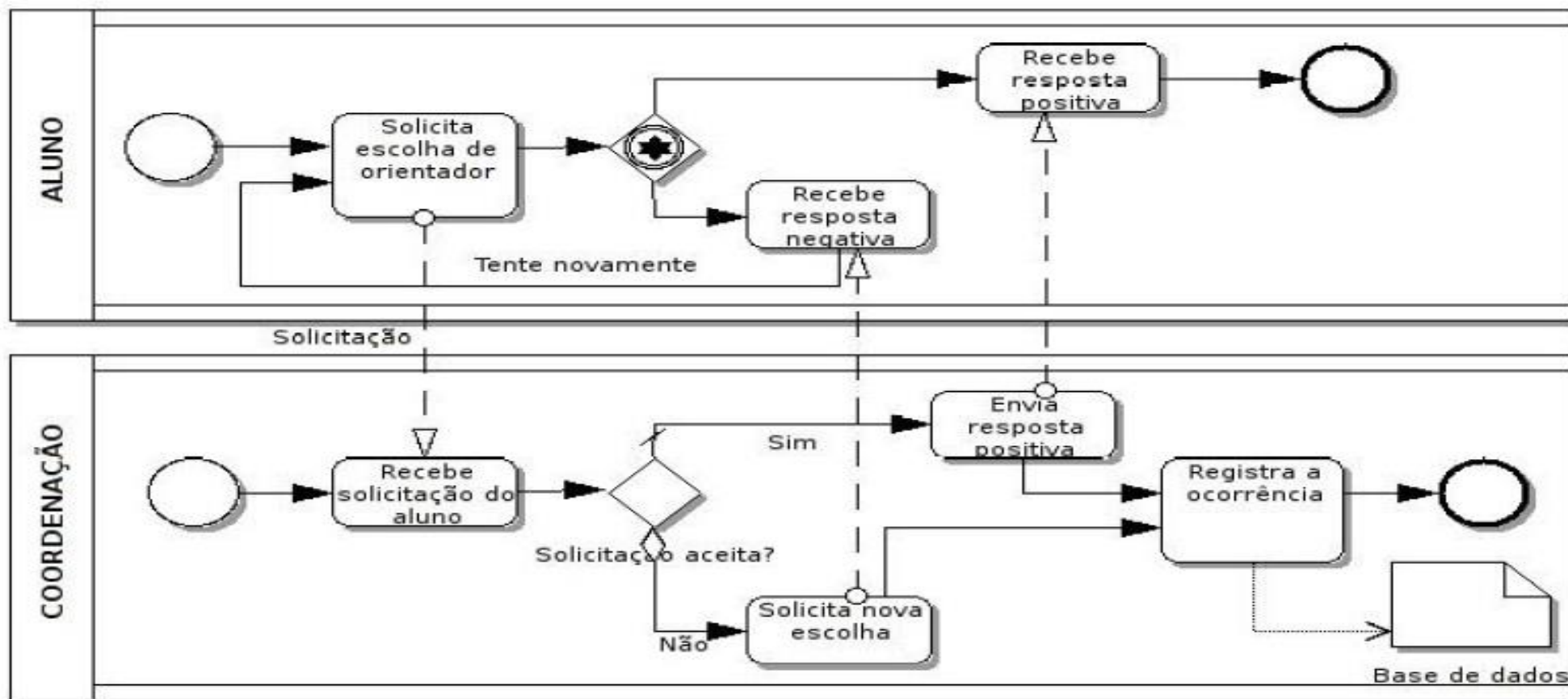
# WORKFLOW - Vantagens

- Garante o acompanhamento constante de todas as atividades e um aumento de produtividade com objetividade
- Reduzir os tempos de ciclo;
- Minimizar erros;
- Melhorar as condições de trabalho e aumentar a eficiência operacional;
- Direcionamento automático dos documentos necessários a cada ponto da cadeia de produção, chamando a atenção das pessoas envolvidas ao desempenho de atividades específicas;



# WORKFLOW - Exemplo

## Processo 1: Aluno escolhe o orientador



# CRM – Customer relationship management

- Gestão do relacionamento com o cliente
- Conjunto de ferramentas de tecnologia que permitem a automatização dos contatos com os clientes;
- Tem como objetivo permitir que as organizações criem e mantenham um bom relacionamento com seus clientes

# Sistemas de CRM

- Sistemas desenvolvidos com o objetivo de auxiliar na gestão do relacionamento com o cliente.
- Database Marketing é o princípio de um programa mais complexo de CRM.

# Sistemas de CRM

A inteligência por trás do CRM: Um banco de dados voltado para ações de marketing (DBM) ajuda a armazenar uma quantidade de dados, ele também ajuda a montar estatísticas sobre produtos mais vendidos e até sugerir a possibilidade de outros que possam ser oferecidos para aumentar a rentabilidade de clientes.

O software de CRM ajuda a mapear todos os contatos já efetuados entre o cliente e o estabelecimento, tornando esses dados disponíveis a todos na hierarquia da empresa para que possam saber exatamente com quem e sobre o quê estão falando.

# Sistemas de CRM





Escolas e Faculdades



[qi.edu.br](http://qi.edu.br)

Muito obrigado!

