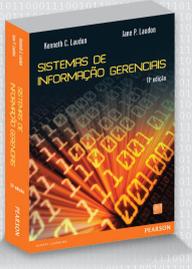


Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Capítulo 2

E-business global e colaboração



slide 1 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

E-business global e colaboração

1. Quais as principais características de um negócio que são relevantes para a compreensão do papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em um negócio?
3. Como os sistemas integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são importantes e quais tecnologias eles utilizam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?

slide 2 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Telus adota o aprendizado social



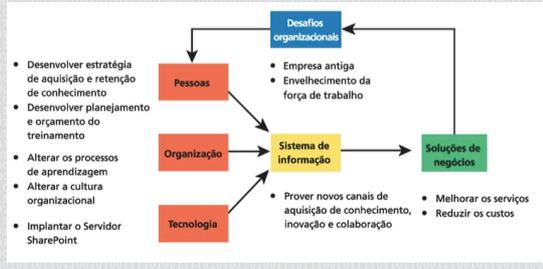
- Empresa de telecomunicações canadense no mercado há um século
- 40% da força de trabalho iria se aposentar em 10 anos
- 2009: US\$ 28.5 M, sendo 90% para aprendizado formal
- Treinamento de forma contínua, colaborativa e conectada
 - 2010: US\$ 21 M, sendo 40% para este modo e 60% para modo formal
 - Usou Microsoft SharePoint2010L MySites, Expert Search
 - Criou MyCommunities, TelusTube
- Evolução dos custos de treinamento
 - Redução de 20% em 2011
 - Previsão para 50% nos próximos 3 anos

slide 3 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Papel da TI no sucesso da Telus



- Desenvolver estratégia de aquisição e retenção de conhecimento
- Desenvolver planejamento e orçamento do treinamento
- Alterar os processos de aprendizagem
- Alterar a cultura organizacional
- Implantar o Servidor SharePoint

Desafios organizacionais

- Empresa antiga
- Envelhecimento da força de trabalho

Soluções de negócios

- Melhorar os serviços
- Reduzir os custos

slide 4 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Componentes de uma empresa

- Uma **empresa** é uma organização formal cujo objetivo é produzir produtos ou prestar serviços a fim de gerar lucro.
- As quatro funções básicas de uma empresa:



slide 5 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Componentes de uma empresa

- Um **processo de negócio** é um conjunto de atividades logicamente relacionadas que define como tarefas organizacionais específicas serão executadas.
- Exemplos de processos de negócios funcionais:

Área funcional	Processo de negócios
Manufatura e produção	Montagem do produto Verificação de qualidade Produção de listas de materiais
Vendas e marketing	Identificação de clientes Conscientização de clientes a respeito do produto Venda do produto
Finanças e contabilidade	Pagamento de credores Criação de relatórios financeiros Gestão de contas bancárias
Recursos humanos	Contratação de empregados Avaliação de desempenho de empregados Inclusão de empregados em plano de benefícios

slide 6 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Figura 2.2 Processamento do pedido
Processar um pedido do cliente envolve um complexo conjunto de passos que exigem a estreita coordenação entre as funções de vendas, contabilidade e produção.

slide 7 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Administrando uma empresa e suas hierarquias

➤ As organizações empresariais são hierarquias compostas por três níveis principais:

slide 8 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

O ambiente de negócios

➤ O ambiente de uma empresa inclui grupos específicos com os quais ela precisa lidar diariamente:

slide 9 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

O papel dos sistemas de informação em uma empresa

As empresas investem em sistemas de informação para atender aos seguintes objetivos organizacionais:

- atingir a excelência operacional;
- desenvolver novos produtos e serviços;
- estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- melhorar a tomada de decisão;
- promover vantagem competitiva;
- assegurar a sobrevivência.

slide 10 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas para diferentes níveis de gerência

➤ **Sistema de processamento de transações (SPT)** – é um sistema informatizado que realiza e registra as transações rotineiras necessárias ao funcionamento organizacional, tais como o registro de pedidos de vendas, sistemas de reservas de hotel, folha de pagamento, manutenção do registro de funcionários e expedição.

slide 11 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Figura 2.5 Exemplo de SPT de folha de pagamento
Um SPT de folha de pagamento captura dados sobre a transação de pagamento do empregado como um cartão de ponto. As saídas do sistema incluem relatórios on-line e impressos para a gerência e os cheques de pagamento dos empregados.

slide 12 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas para diferentes níveis de gerência

- As empresas também têm **sistemas de inteligência empresarial (BI)** que se concentram em fornecer informações que apoiam a tomada de decisão gerencial. Eles auxiliam na monitoração, no controle, na tomada de decisão e nas atividades administrativas.
- O termo **sistemas de informações gerenciais (SIG)** também designa uma categoria específica de sistemas de informação que atendem aos gerentes de nível médio.
 - Resumem e relatam as operações básicas da empresa usando os dados fornecidos pelos SPTs

slide 13 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Figura 2.6 Como os sistemas de informação gerenciais adaptam seus dados do SPT da empresa. No exemplo, dados de vendas, do SPT, fornecem dados essenciais de transporte ao sistema de relatório de SIG. Os dados são então analisados para gerar um relatório sobre o desempenho por mês do SIG, que é disponibilizado ao usuário adequado.

Código de produto	Descrição do produto	Região de vendas	Vendas reais	Planejadas	Exatidão
Linha	Linha de lâmpada	Nordeste	4.084.700	4.800.000	0,85
		Sul	3.789.112	3.750.000	1,01
		Centro-oeste	4.680.000	4.600.000	1,02
TOTAL			12.553.812	13.150.000	0,95
SIG	Crescimento da empresa	Nordeste	2.876.700	3.000.000	0,96
		Sul	1.608.112	1.700.000	0,95
		Centro-oeste	4.070.000	4.350.000	0,94
TOTAL			8.554.812	9.050.000	0,95

Figura 2.7 Exemplo de relatório de um SIG. Esse relatório resume dados reunidos sobre vendas e vendas por produto pelo SIG da Figura 2.6.

slide 14 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas para diferentes níveis de gerência

- Os **sistemas de apoio à decisão (SADs)** focam problemas únicos e que se alteram com rapidez, para os quais não existe um procedimento de resolução totalmente predefinido.

slide 15 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Figura 2.8 Sistema de apoio à decisão para cálculo de frete de transporte. Esse SAD opera em PCs de grande capacidade. É usado diariamente pelos gerentes que precisam desenvolver propostas para contratos de frete de navios.

slide 16 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Seção Interativa: Organizações

- Vail Ski Resorts utiliza tecnologia de ponta para aperfeiçoar seu atendimento aos clientes

slide 17 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
IT efêica

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas para diferentes níveis de gerência

- Os **sistemas de apoio ao executivo (SAE)** ajudam a gerência sênior a tomar decisões. Abordam decisões não rotineiras que exigem bom senso e capacidade de avaliação e percepção.
- A inteligência empresarial e a tecnologia analítica contemporânea promoveram uma gestão orientada aos dados.

slide 18 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Um painel digital fornece a informação precisa e abrangente para a tomada de decisão, normalmente usando uma única tela. A visão gráfica geral dos principais indicadores de desempenho (KPI) ajuda os gerentes a identificar rapidamente as zonas perigosas que precisam de atenção.

slide 19 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Seção Interativa: Pessoas

► Pilotando a Procter & Gamble nas decision cockpits

slide 20 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas que abrangem toda a empresa

► **Aplicativos integrados** – são sistemas que abrangem todas as áreas funcionais, concentrando-se na execução de processos de negócios que permeiam toda a empresa e incluem todos os níveis de gerência.

► Existem quatro grandes aplicativos organizacionais integrados:

1. sistemas integrados,
2. sistemas de gestão da cadeia de suprimentos,
3. sistemas de gestão do relacionamento com o cliente e
4. sistemas de gestão do conhecimento.

slide 21 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Figura 2.9 Arquitetura de um aplicativo integrado

Os aplicativos integrados automatizam processos que abrangem várias funções e níveis organizacionais e podem até se estender para fora da empresa.

slide 22 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Tipos de sistemas de informação empresariais

Aplicativos integrados

► **Sistemas Integrados**

- ERP – Enterprise Resource Planning

► **Sistemas de Gestão da Cadeia de Suprimentos**

- SCP – Supply Chain Management
- Administram relações com fornecedores
- São sistemas interorganizacionais

► **Sistemas de Gestão do Relacionamento com o Cliente**

- CRM – Customer Relationship Management
- Administram relações com clientes

► **Sistemas de Gestão do Conhecimento**

- Capturam e aplicam experiência e conhecimento para administrar melhor seus processos

slide 23 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas que abrangem toda a empresa

► O conceito de **negócios eletrônicos**, ou **e-business**, refere-se ao uso de tecnologia digital e da Internet para executar os principais processos de negócios em uma empresa.

► A **colaboração** é o trabalho com os outros para alcançar metas explícitas e compartilhadas.

- Natureza mutável do trabalho
- Crescimento do trabalho profissional
- Organização mutável da empresa
- Escopo mutável da empresa
- Ênfase na inovação
- Cultura mutável do trabalho e dos negócios

slide 24 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Tipos de sistemas de informação empresariais

Sistemas que abrangem toda a empresa

➤ Muitas empresas estão aumentando a colaboração e implantando o **social business**, o uso de plataformas de redes sociais, incluindo Facebook, Twitter e ferramentas sociais corporativas, para envolver seus funcionários, clientes e fornecedores.

slide 25 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Aplicações de social business.

Aplicação organizacional	Descrição
Redes sociais	Conectar através dos perfis pessoal e empresarial
Crowdsourcing	Aproveitar o conhecimento coletivo para gerar novas ideias e soluções
Espaços de trabalho compartilhados	Coordenar projetos e tarefas, criar conteúdo de forma colaborativa
Blogs e Wikis	Publicar e rapidamente acessar o conhecimento; discutir opiniões e experiências
Comércio social	Compartilhar opiniões sobre compras ou comprar através de plataformas sociais
Compartilhamento de arquivo	Efetuar upload, compartilhar e comentar fotos, vídeos, áudio, documentos de texto
Marketing social	Usar a mídia social para interagir com os clientes, auferir as percepções dos clientes
Comunidades	Discutir temas em fóruns abertos, compartilhar experiência

slide 26 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Benefícios empresariais da colaboração e do social business.

Benefício	Justificativa
Produtividade	Pessoas trabalhando colaborativamente podem captar o conhecimento de especialistas e solucionar problemas mais rapidamente do que o mesmo número de pessoas trabalhando isoladas. Há um menor erro.
Qualidade	Pessoas trabalhando colaborativamente podem compartilhar entre si e tomar medidas corretivas de forma mais rápida do que quando trabalham isoladas. Tecnologias colaborativas ajudam a reduzir os erros no projeto e na produção.
Inovação	Pessoas trabalhando colaborativamente em grupos podem ter mais ideias inovadoras de produtos, serviços e administração do que o mesmo número de pessoas trabalhando isoladas. Existem vantagens na diversidade de grupo na "laboratório das ideias".
Atendimento aos clientes	Pessoas trabalhando juntas usando ferramentas sociais e de colaboração podem resolver problemas e questões relacionadas a clientes de maneira mais rápida e mais eficiente do que se estivessem trabalhando isoladas.
Desempenho financeiro (lucratividade, vendas e crescimento de vendas)	Como resultado de todos os outros benefícios, empresas colaborativas apresentam melhor desempenho em vendas, crescimento de vendas e lucratividade.

Capacidades de colaboração

- Colaboração aberta
- Estruturas descentralizadas
- Liberdade de colaboração

→

Qualidade de colaboração

→

Desempenho da empresa

Figura 2.10 Requisitos para a colaboração
A colaboração bem-sucedida requer cultura e estruturas organizacionais adequadas, bem como tecnologia de colaboração apropriada.

slide 27 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Recursos de software social

Recurso	Descrição
Perfil	Capacidade de configurar o perfil do usuário, descobrindo quem são os indivíduos, qual é o seu trabalho e qual são os seus interesses, incluindo a história das associações e experiências relacionadas a sua área profissional (habilidades, projetos e equipes).
Compartilhamento de conteúdo	Compartilhar, analisar e gerenciar o conteúdo, incluindo documentos, apresentações, imagens e vídeos.
Feed de notificações	Fluxo de informações em tempo real atualizações de status e anúncios de atividades e grupos designados.
Áreas de trabalho de grupo ou equipe	Estabelecer grupos para compartilhar informações, colaborar na criação de documentos e realizar em conjunto, com a capacidade que configura grupos privados e públicos e equips as ferramentas, preservando o conteúdo de grupo.
Materiais e social bookmarking	Analisar preferências para partes específicas do conteúdo, semelhante ao botão "curtir" do Facebook. Os membros permitem que as pessoas adicionem favoritos base para identificar o conteúdo de que gostam.
Permissão e privacidade	Capacidade de verificar se de que as informações confidenciais permanecerem dentro do círculo adequado, como determinado pelo sistema de segurança na rede social corporativa, evita a necessidade de estabelecer quem na empresa tem permissão para compartilhar informações.

slide 28 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

mesmo tempo síncrono

Interações face a face salas de reunião, grupoware de trabalho online, mesas compartilhadas, reuniões, roomware...

tempo diferente assíncrono

Tarefas contínuas salas de equipe, grupos de trabalho, gestão de projetos...

Matriz de ferramenta social e de colaboração tempo/espaço

tempo diferente remoto

Interações remotas conferências por vídeo, mensagens instantâneas, diagramas multimedias, reuniões virtuais, salas compartilhadas, editores multusuários...

mesmo tempo colocalizado

Comunicação e coordenação e-mail, boletins, blogs, conferências audiovisuais, calendários de grupo, fluxo de trabalho, controle de versões, wikis...

Figura 2.11 Matriz de ferramenta social e de colaboração tempo/espaço
As tecnologias de colaboração podem ser classificadas em termos do tempo que diferenciam as interações realizadas ao mesmo tempo e no mesmo lugar, ao mesmo tempo e em lugares diferentes, e se essas interações são remotas ou colocalizadas.

slide 29 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

A função dos sistemas de informação na empresa

➤ O departamento de sistemas de informação é a unidade organizacional formal responsável pelos serviços de tecnologia da informação.

➤ Esse departamento é responsável pela manutenção dos equipamentos (hardware), programas (software), armazenamento de dados e redes que compreendem a infraestrutura de TI da empresa.

➤ O departamento de sistemas de informação é composto por especialistas como programadores, analistas de sistemas, líderes de projeto e gerentes de sistemas de informação.

slide 30 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

Serviços de sistemas de informação SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS TI eficha

Entre os serviços prestados pelo departamento de sistemas de informação destacamos:

- ▶ plataformas de computação oferecem serviços computacionais capazes de conectar funcionários, clientes e fornecedores em um ambiente digital coerente;
- ▶ serviços de telecomunicações fornecem conectividade de dados, voz e vídeo a empregados, clientes e fornecedores;
- ▶ serviços de gestão de dados armazenam e gerenciam os dados corporativos e, além disso, oferecem recursos para a análise desses dados;

slide 31 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

Serviços de sistemas de informação SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS TI eficha

- ▶ serviços de software aplicativos oferecem desenvolvimento e suporte para os sistemas corporativos da empresa;
- ▶ serviços de gestão das instalações físicas, responsáveis por desenvolver e administrar as instalações físicas necessárias aos serviços de informática, telecomunicações e administração de dados;
- ▶ serviços de gestão de TI planejam e desenvolvem a infraestrutura, coordenam a prestação de serviços de TI a cada unidade de negócios, administram a contabilidade para os gastos de TI e prestam serviços de gestão de projetos;

slide 32 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

Serviços de sistemas de informação SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS TI eficha

- ▶ desenvolvimento de padrões de TI fornecem à empresa e às suas unidades de negócios políticas para determinar não apenas qual tipo de tecnologia de informação será empregado, como também quando e como;
- ▶ serviços educacionais de TI oferecem treinamento aos funcionários sobre o uso dos sistemas e treinamento aos gerentes sobre como planejar e administrar os investimentos em TI;
- ▶ serviços de pesquisa e desenvolvimento de TI oferecem à empresa pesquisa sobre investimentos e projetos de sistemas de informação que, no futuro, podem ajudá-la a se diferenciar no mercado.

slide 33 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

Resumo SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS TI eficha

1. Quais as principais características das empresas para melhor entender o papel dos sistemas de informação?
2. Como os sistemas atendem aos diferentes níveis de gerência em uma empresa?
3. Como os aplicativos integrados melhoram o desempenho organizacional?
4. Por que os sistemas para colaboração e social business são tão importantes e quais tecnologias eles usam?
5. Qual a função dos sistemas de informação em uma empresa?

slide 34 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

Resolvendo Problemas Organizacionais SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS TI eficha

- ▶ As empresas deveriam adotar o social business?

slide 35 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.