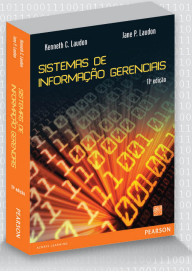


Capítulo 9

Conquistando excelência operacional e intimidade com o cliente: aplicações integradas



slide 1 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Conquistando excelência operacional e intimidade com o cliente: aplicações integradas

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição


1. Como os sistemas integrados ajudam as empresas a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimento coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

slide 2 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

A tecnologia ajuda a Nvidia a antecipar o futuro

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição



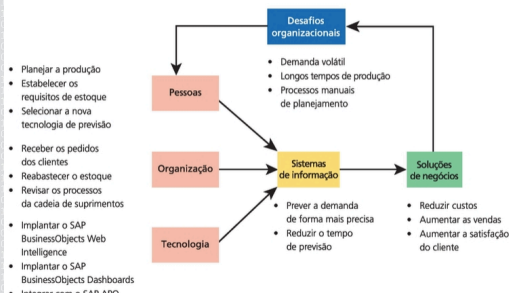
- Fez história em 1999, inventando a GPU
- Hoje tem mais de 7000 funcionários, em 20m países, lucros de aprox. US\$ 4,3 bi em 2012
- Ajuste de níveis de estoque deve ser dinâmico, pois mudanças de consumo são repentinas (por exemplo, em games)
- Fundições produzem chips na Ásia, que fazem projeções e comprar matéria prima (pastilhas de silício) antecipadamente
- Grupo de operações de chips nunca recebeu estoques; Depto. de produção usava planilhas para previsões de estoque bruto
- Processo de produção foi trocado, e deveria manter 2 processos de estoques
 - Criação de grupo gestor da cadeia de suprimentos
 - SAP (APO, Web Intelligence e dashboards)
 - Taxa de erro caiu de 5% para 3%
 - Previsão semestral de estoque caiu de 140 para 30 horas

slide 3 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

A tecnologia ajuda a Nvidia a antecipar o futuro

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição



- Planejar a produção
- Estabelecer os requisitos de estoque
- Selecionar a nova tecnologia de previsão
- Receber os pedidos dos clientes
- Reabastecer o estoque
- Revisar os processos da cadeia de suprimentos
- Implantar o SAP BusinessObjects Web Intelligence
- Implantar o SAP BusinessObjects Dashboards
- Integrar com o SAP APO

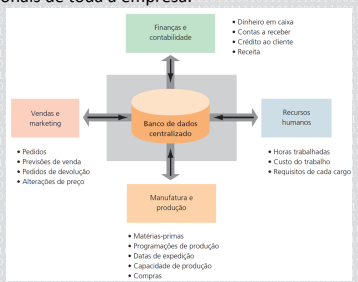
slide 4 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Sistemas integrados

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

Os sistemas integrados apresentam um conjunto de módulos de software integrados e um banco de dados central; este permite que os dados sejam compartilhados pelos diferentes processos de negócios e áreas funcionais de toda a empresa.



slide 5 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Software integrado

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS 11ª edição

- Um **software integrado** é desenvolvido em torno de milhares de processos de negócios predefinidos que refletem as melhores práticas.

slide 6 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software integrado

Tabela 9.1
Processos de negócio suportados por sistemas integrados.

Processos financeiros e contábeis, incluindo livro-razão, contas a pagar, contas a receber, ativos fixos, gerenciamento e previsão de caixa, contabilidade de custos de produto, contabilidade por centro de custos, contabilidade de ativos, contabilidade tributária, gerenciamento de crédito e relatórios financeiros.

Processos de recursos humanos, incluindo gestão de pessoal, contabilidade de horas trabalhadas, folha de pagamento, planejamento e desenvolvimento de pessoal, contabilidade de benefícios, acompanhamento de seleção de candidatos, administração de tempo, remuneração, planejamento de força de trabalho, gestão de desempenho e relatórios de despesas de viagem.

Processos de produção e manufatura, incluindo seleção de fornecedores, gestão de estoque, compras, expedição, planejamento e programação de produção, planejamento da necessidade de materiais, controle de qualidade, distribuição, execução de transporte e manutenção das instalações e dos equipamentos.

Processos de vendas e marketing, incluindo processamento de pedidos, cotações, contratos, configuração de produtos, determinação de preço, faturamento, verificação de crédito, gerenciamento de comissão e incentivos e planejamento de vendas.

slide 7 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Valor empresarial dos sistemas integrados

- Os sistemas integrados ajudam as empresas a responder rapidamente a pedidos de clientes por informações ou produtos.
- Sistemas integrados oferecem informações valiosas para a melhoria da tomada de decisão.
- Os sistemas integrados permitem à administração sênior descobrir facilmente, a qualquer momento, o desempenho de uma determinada unidade organizacional específica, determinar quais produtos são mais ou menos lucrativos e calcular os custos para a empresa como um todo.

slide 8 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

- A cadeia de suprimentos de uma empresa é uma rede de organizações e processos de negócios para selecionar matérias-primas, transformá-las em produtos intermediários e acabados e distribuir os produtos acabados aos clientes.
- A cadeia interliga fornecedores, instalações industriais, centros de distribuição, varejistas e clientes com a finalidade de fornecer mercadorias e serviços desde a fonte até o ponto de consumo.
- Matérias-primas, informações e pagamentos fluem pela cadeia de suprimentos em ambas as direções.

slide 9 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de gestão da cadeia de suprimentos

➤ Cadeia de suprimentos da Nike:

Capacidade, nível de estoque, programação de entrega, condições de pagamento

Pedidos, solicitações de devolução, solicitações de conserto e serviços, pagamentos

Camada 3 Camada 2 Camada 1
Fornecedores Fornecedores Fornecedores

slide 10 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de informações e gestão da cadeia de suprimentos

- Se um fabricante souber exatamente quais produtos seus clientes desejam e em que momento podem ser fabricados, é possível implantar uma estratégia **just-in-time**
- Entretanto, um estoque de segurança pode atuar como escudo contra contingências
- Um problema recorrente na gestão da cadeia de suprimentos é o **efeito chicote**, pelo qual a informação da demanda por um produto é distorcida à medida que passa de uma entidade à entidade seguinte na cadeia de suprimentos
- Este efeito só pode ser controlado quando as incertezas sobre demanda e oferta diminuem, ou seja, quando os membros da cadeia de suprimento tem informações precisas e atualizadas

slide 11 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de informações e gestão da cadeia de suprimentos

Camada 3 Camada 2 Camada 1
Fornecedores Fornecedores Fornecedores

slide 12 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software de gestão da cadeia de suprimentos

- **Sistemas de planejamento da cadeia de suprimentos** habilitam a empresa a modelar sua cadeia de suprimentos existente, gerar previsões de demanda e desenvolver planos ideais de aquisição de matérias-primas e fabricação para aquele item.
- Eles ajudam as empresas a tomar decisões operacionais, como:
 - determinar a quantidade de um produto específico a ser fabricada em dado período;
 - estabelecer níveis de estoque para matérias-primas, produtos intermediários e acabados;
 - determinar onde armazenar os artigos acabados; e
 - identificar o meio de transporte a ser usado para a entrega.

slide 13 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software de gestão da cadeia de suprimentos

- Entram em ação quando um grande cliente aumenta um pedido de última hora: pode ser necessário pedir aos fornecedores mais matéria-prima ou uma combinação diferente delas
- Uma função importante é o **planejamento de demanda**, que determina a quantidade de produto que uma empresa deve produzir para seus clientes
 - JDA Software, SAP e Oracle oferecem soluções
- Os **sistemas de execução da cadeia de suprimentos** gerenciam o fluxo de produtos pelos centros de distribuição e depósitos para garantir que sejam entregues nos locais certos, da forma mais eficiente possível

slide 14 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Seção Interativa: Tecnologia

- A manteiga da Land O'Lakes torna-se mais fresca com o planejamento da demanda

slide 15 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Cadeia de suprimentos global e a internet

- As cadeias de suprimentos globais costumam se estender por distâncias geográficas e fusos horários diferentes.
- A Internet ajuda as empresas a gerenciar muitos aspectos de suas cadeias de suprimentos globais, incluindo aquisição, transporte, comunicações e finanças internacionais.
- Os primeiros sistemas de gestão da cadeia de suprimentos eram direcionados por um **modelo push** ("empurrão").
- Com os novos fluxos de informação viabilizados por ferramentas baseadas na Web, a gestão da cadeia de suprimentos pode seguir mais facilmente um **modelo pull**.

slide 16 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Cadeia de suprimentos global e a internet

➢ Modelos de cadeia de suprimentos push e pull:

Modelo Push

Modelo Pull

slide 17 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Cadeia de suprimentos global e a internet

➢ Futura cadeia de suprimentos orientada pela Internet:

slide 18 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Valor Empresarial dos Sistemas de Gestão da Cadeia de Suprimentos

- Permitem racionalizar os processos internos e externos da cadeia, oferecendo informações precisas sobre o que produzir, estocar e transportar
- Ao usar um tal sistema, as empresas sintonizam oferta e demanda, reduzem níveis de estoque, melhoram os serviços de entrega, diminuem o tempo que um produto leva para chegar ao mercado e usam os ativos de forma mais eficiente
- Em algumas empresas, os custos totais da cadeia de suprimentos podem chegar a 75% do orçamento operacional total
- Além disso, podem ajudar a aumentar as vendas: se o produto não estiver disponível quando o consumidor deseja, ele tentará obtê-lo de outro fornecedor

slide 19 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente

- Ajudam a empresa a saber quem são os clientes, como contatá-los, qual o custo de atendê-los, em quais produtos e serviços tem interesse e quanto gastam com sua empresa
 - Diferença entre lojinha do interior e grandes empresas
- Grandes processos de negócio podem ter informações sobre clientes compartimentadas
 - Informações sobre conta e sobre produtos adquiridos
- **Sistemas de Gestão de Relacionamento (CRM)** capturam e integram dados sobre os clientes provenientes de toda a organização, consolidam e analisam estas informações e distribuem os resultados e **pontos de contato** com o cliente por toda a empresa

slide 20 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente

- Os sistemas de CRM examinam os clientes sob uma perspectiva multifacetada:

slide 21 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software CRM

- Os pacotes CRM mais abrangentes contêm módulos para **gestão do relacionamento com o parceiro (PRM)** e **gestão do relacionamento com o funcionário (ERM)**.
- O PRM usa, em grande parte, os mesmos dados, ferramentas e sistemas que a gestão do relacionamento com o cliente, mas seu objetivo é melhorar a colaboração entre a empresa e seus parceiros de vendas.
- O ERM lida com assuntos de RH e estritamente relacionados ao CRM, tais como estabelecimento de objetivos, gestão do desempenho do funcionário, remuneração baseada no desempenho e treinamento.

slide 22 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software CRM

Como os sistemas CRM colaboram com o marketing, permitindo a **venda cruzada (cross-selling): a venda casada de produtos complementares**

slide 23 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Software CRM

- Os principais produtos de software CRM apoiam os processos de negócios integrando informações do cliente provenientes de diversas fontes:

Dados do cliente		
Vendas	Marketing	Atendimento
Gestão de conta	Gestão de campanha	Proteção de serviços
Gestão de indicações	Gestão de promoção de canal	Gestão de satisfação do cliente
Gestão de pedidos	Gestão de eventos	Gestão de devoluções
Faturamento de vendas	Faturamento de mercado	Faturamento de serviços
Vendas de campo	Operações de marketing	Call center e help desk
Análise de vendas	Análise de marketing	Análise de serviços

slide 24 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Software CRM

➤ O software CRM ajuda as empresas a identificar consumidores com maior valor, a fim de oferecer atendimento preferencial:

slide 25 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

CRM analítico e operacional

- O **CRM operacional** abrange as aplicações voltadas ao consumidor, como ferramentas para automação da força de vendas, apoio ao atendimento e ao call center e automação do marketing.
- O **CRM analítico** abrange as aplicações que analisam os dados do cliente gerados pelas aplicações CRM operacionais, a fim de fornecer informações para que se gerencie melhor o desempenho da empresa.
- Também calcula o **valor do cliente ao longo do tempo (CLTV)**, relação entre a receita por ele produzida, as despesas para conquistá-lo e a duração esperada do relacionamento
- As informações fornecidas pelos sistemas CRM aumentam a receita de vendas, pois permitem identificar os segmentos e clientes mais lucrativos para marketing focado e **cross-selling**.

slide 26 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

CRM analítico e operacional

Figura 9.10 CRM analítico
O CRM analítico utiliza um data warehouse ou uma plataforma analítica sobre clientes, bem como ferramentas para analisar dados coletados nos pontos de contato do cliente e em outras fontes.

slide 27 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Valor Empresarial dos Sistemas de Gestão do Relacionamento com o Cliente

- Permitem obter maior satisfação, menores custos de marketing direto, marketing mais eficiente e menores custos de conquista e retenção do cliente
- Aumentar a receita de vendas, pois identificam clientes e segmentos mais lucrativos para marketing focado e cross-selling
- Permitem diminuir a **taxa de cancelamento (churn rate)**, que mede o número de pessoas que param de usar ou adquirir os produtos ou serviços de uma empresa

slide 28 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Seção Interativa: Organizações

➤ Graybar decide realizar análise de clientes

slide 29 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

- As aplicações integradas envolvem partes complexas de software que são muito caras para comprar e implementar.
- As aplicações integradas não exigem apenas mudanças tecnológicas profundas, mas alterações fundamentais no funcionamento da empresa.
- Os sistemas para gestão da cadeia de suprimentos exigem que as múltiplas empresas compartilhem informações e processos de negócios.
- As aplicações integradas também produzem “custos de mudança”.

slide 30 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon
SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Aplicações integradas: novas oportunidades e desafios

- Empresas que adotam aplicações integradas também podem economizar tempo e dinheiro, mantendo a mínima personalização.
- As aplicações integradas da próxima geração também incluem soluções de código aberto e em nuvem, bem como mais funcionalidades disponíveis em plataformas móveis.
- À medida que os produtos baseados em nuvem amadurecem, mais empresas estão escolhendo executar a totalidade ou parte de suas aplicações integradas na nuvem, conforme suas necessidades.

slide 31 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon
SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

CRM social e inteligência empresarial

- As ferramentas de **CRM social** permitem que uma empresa conecte as conversas e relacionamentos com os clientes existentes em sites de redes sociais aos processos de CRM.
- Fornecedores de aplicações integradas têm acrescentado **recursos de inteligência empresarial** para ajudar os administradores a obter informações mais significativas das grandes quantidades de dados gerados por esses sistemas.
- Em vez de exigir que os usuários saiam de uma aplicação e iniciem ferramentas separadas de análise e de elaboração de relatórios, os fornecedores estão começando a incorporar a análise dentro da própria aplicação.

slide 32 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon
SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Resumo

1. Como os sistemas integrados ajudam a conquistar a excelência operacional?
2. Como os sistemas de gestão da cadeia de suprimentos coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
3. Como os sistemas de gestão do relacionamento conquistam a intimidade com o cliente?
4. Quais os desafios impostos pelas aplicações integradas?
5. Como as aplicações integradas estão tirando proveito das novas tecnologias?

slide 33 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon
SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO GERENCIAIS
11ª edição

Resolvendo Problemas Organizacionais

- Vodafone: uma implementação ERP global e gigante

slide 34 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.