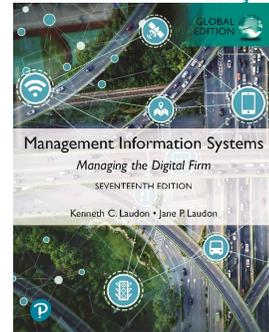


Sistemas de Informação Gerencial: Gerenciando a Empresa Digital

Décima Sétima Edição, Edição Global



Pearson

Direitos autorais © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

Capítulo 9

Alcançando Excelência Operacional
e Intimidade com o Cliente:
Aplicativos Empresariais

1

objetivos de aprendizado

- 9.1** Como os sistemas empresariais ajudam as empresas a alcançar a excelência operacional?
- 9.2** Como os sistemas de gerenciamento da cadeia de suprimentos coordenam o planejamento, a produção e a logística com os fornecedores?
- 9.3** Como os sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente ajudam as empresas a alcançar a intimidade com o cliente?
- 9.4** Quais são os desafios que os aplicativos empresariais representam e como os aplicativos empresariais estão aproveitando as vantagens das novas tecnologias?

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

2

Casos de vídeo

- Caso 1: Maersk desenvolve um sistema global de gerenciamento de remessas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

3

Lenzing equilibra oferta e demanda de forma sustentável (1 de 2)

- Problema
 - Altos padrões ambientais
 - Operações globais
 - Cadeia de suprimentos ineficiente
 - Processos manuais
- Soluções
 - Estabeleça metas de sustentabilidade
 - Promova a inovação
 - Selecione nova tecnologia
 - Revise os processos da cadeia de suprimentos
 - Implante o planejamento de vendas e operações JDA

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

4

Lenzing equilibra oferta e demanda de forma sustentável (2 de 2)

- A Lenzing implementou o software de planejamento de vendas e operações da JDA para obter melhor visibilidade em sua cadeia de suprimentos, levando a maior precisão nas previsões, melhores decisões e maior eficiência operacional em toda a empresa global
- Ajudou a Lenzing a minimizar o desperdício e tornou toda a sua cadeia de fornecimento “mais enxuta”
- Ilustra a natureza crítica dos sistemas de gerenciamento da cadeia de suprimentos nos negócios

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

5

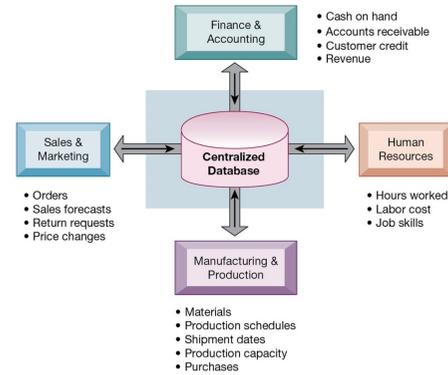
O que são sistemas empresariais

- Também conhecidos como sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP)
- Baseado em um conjunto de módulos de software integrados e um banco de dados central comum
- Coleta dados de muitas divisões da empresa para uso em quase todas as atividades comerciais internas da empresa.
- As informações inseridas em um processo ficam imediatamente disponíveis para outros processos

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

6

Figura 9.1 Como funcionam os sistemas empresariais



Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

7

Software Empresarial

- Construído em torno de milhares de processos de negócios predefinidos que refletem as melhores práticas
 - Finanças e contabilidade
 - Recursos Humanos
 - Manufatura e produção
 - Vendas e Marketing
- Para implementar, as empresas:
 - Selecione as funções do sistema que desejam usar
 - Mapeie processos de negócios para processos de software
 - Use as tabelas de configuração do software para personalizar

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

8

Valor comercial dos sistemas empresariais

- Aumente a eficiência operacional
- Fornecer informações de toda a empresa para apoiar a tomada de decisões
- Permita respostas rápidas às solicitações dos clientes por informações ou produtos
- Incluir ferramentas analíticas para avaliar o desempenho organizacional geral e melhorar a tomada de decisões

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

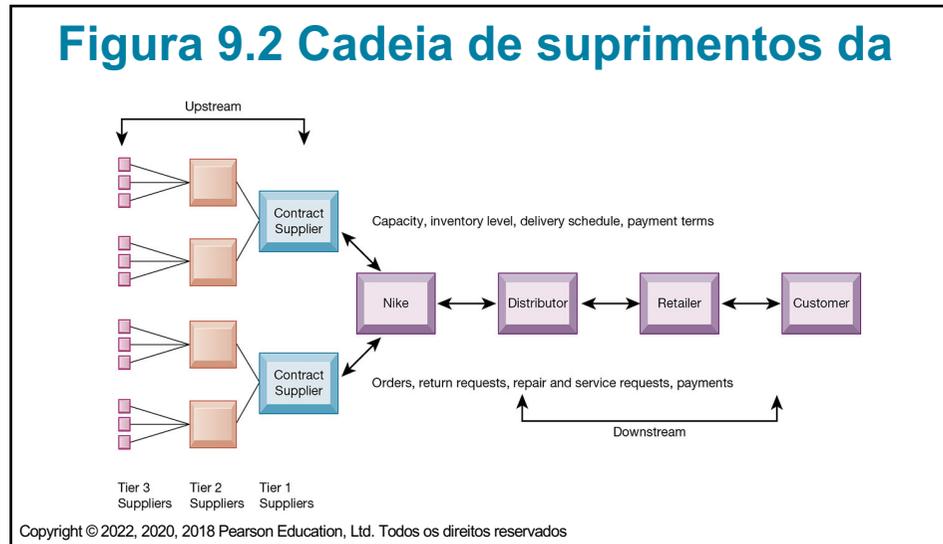
9

A cadeia de suprimentos

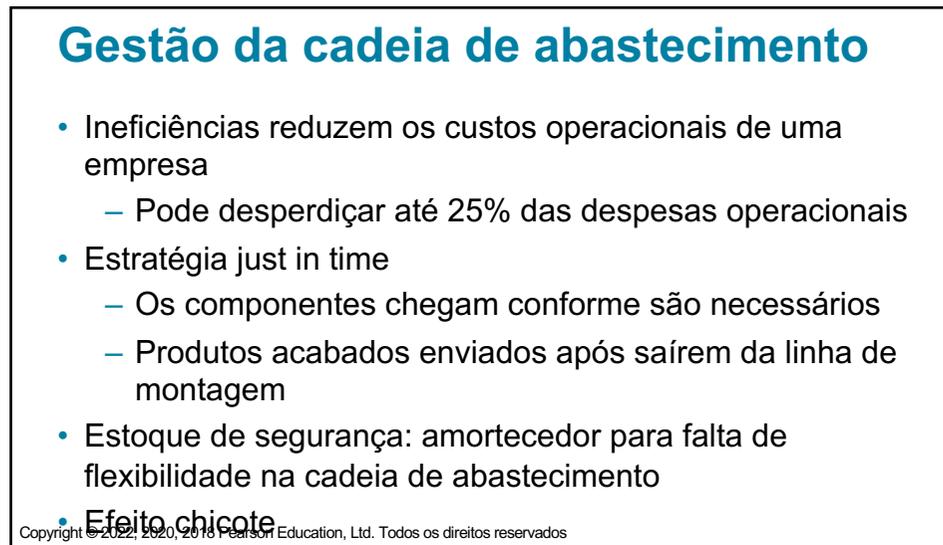
- Rede de organizações e processos para:
 - Aquisição de materiais
 - Transformando materiais em produtos
 - Distribuindo os produtos
- Cadeia de abastecimento a montante
- Cadeia de abastecimento a jusante
- Cadeia de abastecimento interna

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

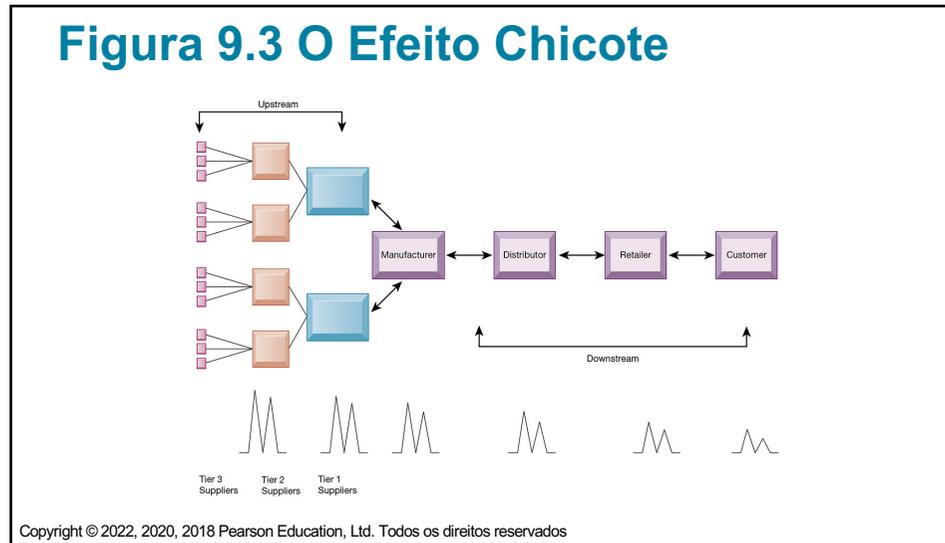
10



11



12



13

de suprimentos

- Sistemas de planejamento da cadeia de suprimentos
 - Modele a cadeia de suprimentos existente
 - Habilite o planejamento de demanda
 - Otimize o fornecimento e os planos de fabricação
 - Estabeleça níveis de estoque
 - Identifique os modos de transporte
- Sistemas de execução da cadeia de suprimentos
 - Gerenciar o fluxo de produtos através de centros de distribuição e armazéns

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

14

Internet

- Problemas da cadeia de abastecimento global
 - Maiores distâncias geográficas, diferenças horárias
 - Participantes de diferentes países
 - Diferentes padrões de desempenho
 - Diferentes requisitos legais
- Internet ajuda a gerenciar complexidades globais
 - Gerenciamento de armazenagem
 - Gestão de transporte
 - Logística
 - Terceirização

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

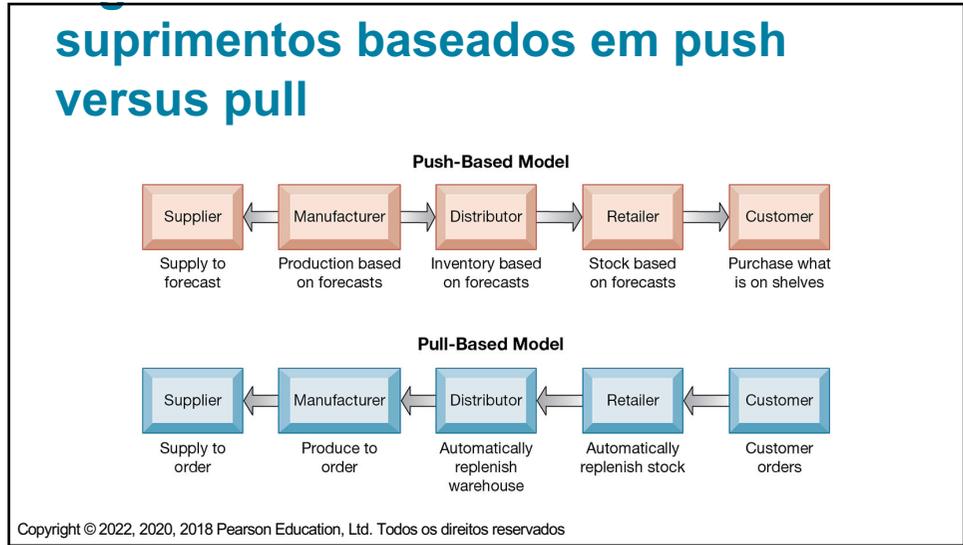
15

Cadeias de suprimentos orientadas pela demanda: da fabricação push to pull e resposta eficiente ao cliente

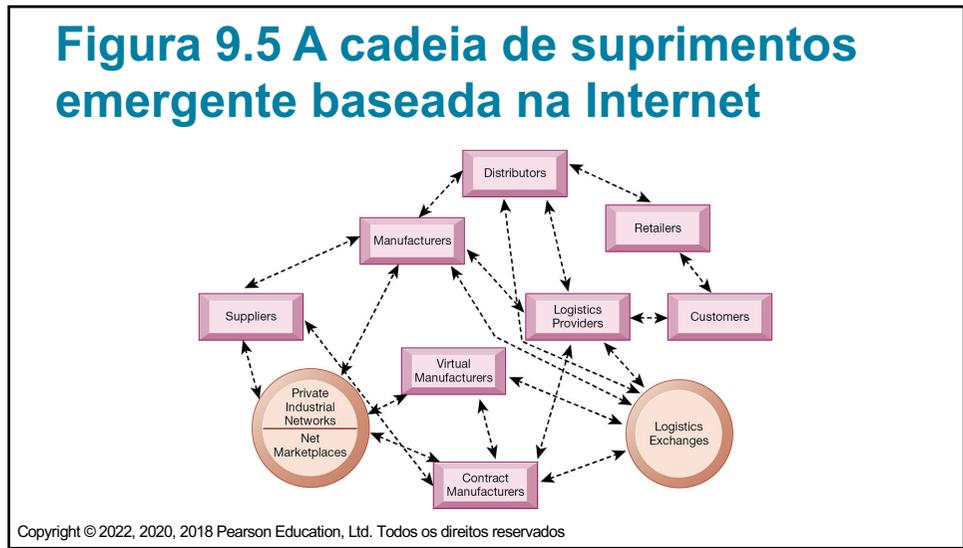
- Modelo baseado em push (construção para estoque)
 - Sistemas SCM anteriores
 - Programações baseadas nas melhores estimativas de demanda
- Modelo baseado em pull (orientado pela demanda)
 - Baseado na Web
 - Pedidos de clientes desencadeiam eventos na cadeia de suprimentos
- A Internet permite a passagem de cadeias de abastecimento sequenciais para cadeias de abastecimento simultâneas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados. Redes complexas de fornecedores podem se ajustar

16



17



18

gerenciamento da cadeia de suprimentos

- Combine a oferta com a demanda
- Reduza os níveis de estoque
- Melhorar o serviço de entrega
- Acelere o tempo de lançamento do produto no mercado
- Use os ativos de forma mais eficaz
 - Os custos totais da cadeia de abastecimento podem representar 75% do orçamento operacional
- Aumentar as vendas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

19

Cliente

- Conhecendo o cliente
- Nas grandes empresas, há muitos clientes e muitas maneiras pelas quais os clientes interagem com a empresa.
- Sistemas CRM
 - Capture e integre dados de clientes de toda a organização
 - Consolide e analise os dados do cliente
 - Distribua informações do cliente para vários sistemas e pontos de contato do cliente em toda a empresa
 - Forneça uma visão empresarial única dos clientes

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

20

Figura 9.6 Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM)



Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

21

Software de gerenciamento de relacionamento com o cliente (1 de 2)

- Os pacotes variam de ferramentas de nicho a aplicativos empresariais de grande escala
- Pacotes mais abrangentes possuem módulos para:
 - Gestão de relacionamento com parceiros (PR M)
 - Integrando geração de leads, preços, promoções, configurações de pedidos e disponibilidade
 - Ferramentas para avaliar o desempenho dos parceiros
 - Gestão de relacionamento com funcionários (ER M)
 - Definição de objetivos, gestão do desempenho dos funcionários, remuneração baseada no desempenho, treinamento dos funcionários

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

22

Software de gerenciamento de relacionamento com o cliente (2 de 2)

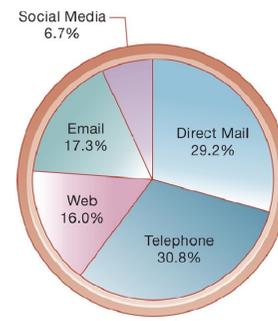
- de CRM normalmente incluem ferramentas para:
 - Automação da força de vendas (SFA)
 - Prospect de vendas e informações de contato
 - Capacidades de geração de cotação de vendas
 - Atendimento ao Cliente
 - Atribuir e gerenciar solicitações de atendimento ao cliente
 - Capacidades de autoatendimento baseadas na Web
 - Marketing
 - Captura de dados de clientes potenciais e potenciais, agendamento e rastreamento de correspondências de marketing direto ou e-mail
 - Venda cruzada

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

23

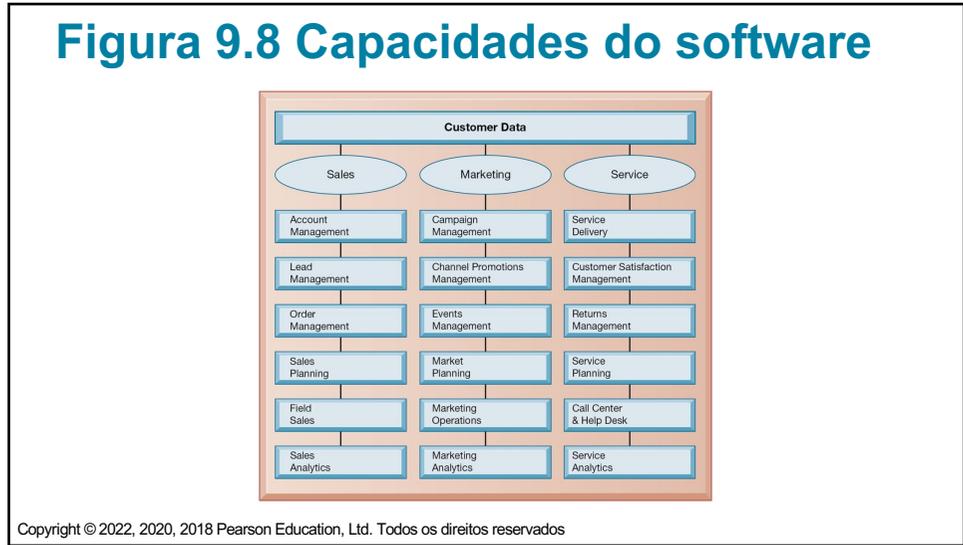
Figura 9.7 Como os sistemas CRM apoiam o marketing

Responses by Channel for January 2021 Promotional Campaign

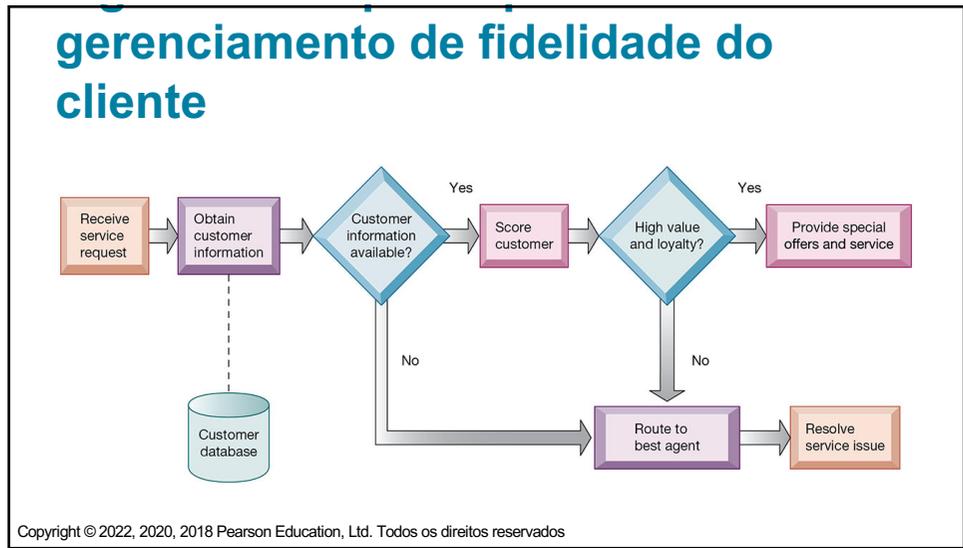


Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

24



25



26

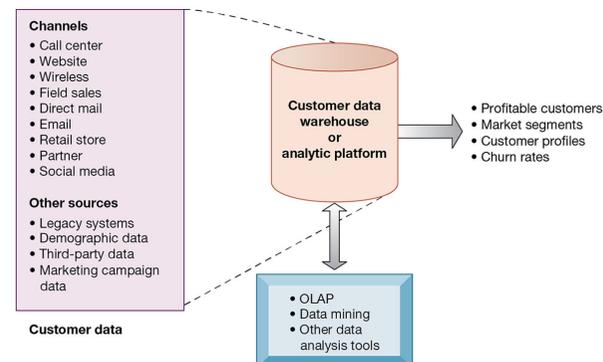
CRM

- CRM Operacional
 - Aplicativos voltados para o cliente
 - Call center de automação da força de vendas e suporte de atendimento ao cliente
 - Automação de marketing
- CRM Analítico
 - Baseado em data warehouses preenchidos por sistemas operacionais de CRM e pontos de contato com o cliente
 - Analisa dados do cliente (OLAP, mineração de dados, etc.)
 - Valor vitalício do cliente (CLT V)

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

27

Figura 9.10 Armazém de dados analíticos



Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

28

gerenciamento de relacionamento com o cliente

- Valor comercial dos sistemas CRM
 - Aumento da satisfação do cliente
 - Custos reduzidos de marketing direto
 - Marketing mais eficaz
 - Custos mais baixos para aquisição/retenção de clientes
 - Aumento da receita de vendas
- Taxa de rotatividade
 - Número de clientes que param de usar ou comprar produtos ou serviços de uma empresa
 - Indicador de crescimento ou declínio da base de clientes da empresa

Copyright © 2022 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

29

ajuda a Adidas a conhecer seus clientes, um comprador de calçados por vez (1 de 2)

- Discussão em aula
 - Analise a Adidas usando as forças competitivas e o modelo da cadeia de valor.
 - Qual é a estratégia de negócios da Adidas? Qual é a regra de gerenciamento de relacionamento com o cliente nessa estratégia?
 - Como os sistemas de informação apoiam a estratégia da Adidas?

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

30

ajuda a Adidas a conhecer seus clientes, um comprador de calçados por vez (2 de 2)

- Discussão em aula
 - Como o uso do Salesforce.com tornou a Adidas mais competitiva? Como isso mudou a maneira como a empresa administrava seus negócios?
 - Dê um exemplo de duas decisões de negócios que foram melhoradas com o uso do Salesforce.com

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

31

Desafios de aplicativos empresariais

- Caro para comprar e implementar
 - Muitos projetos enfrentam custos excessivos
 - Longos tempos de desenvolvimento
- Mudanças tecnológicas
- Mudanças no processo de negócios
- Mudanças na aprendizagem organizacional
- Custos de mudança, dependência de fornecedores de software
- Padronização, gerenciamento e limpeza de dados

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

32

Aplicativos empresariais de última geração (1 de 2)

- Soluções/suítes empresariais
 - Torne os aplicativos mais flexíveis, habilitados para web e integrados a outros sistemas
- Versões baseadas em nuvem
- Funcionalidade para plataforma móvel
- Versões também disponíveis para pequenas e médias empresas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

33

Aplicativos empresariais de última geração (2 de 2)

- CRMSocial
 - Incorporando tecnologias de redes sociais
 - Redes sociais da empresa
 - Monitorar a atividade nas redes sociais; análise de mídia social
 - Gerenciar campanhas sociais e baseadas na web
- Inteligência de negócios
 - Inclusão de Blem aplicativos corporativos
 - Relatórios flexíveis, análise ad hoc, cenários hipotéticos, painéis digitais, visualização de dados, aprendizado de máquina de IA

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

34

Sessão interativa: Tecnologia: a transformação do ERP

- Discussão em aula
 - Defina o problema neste estudo de caso. Que fatores de gestão, organização e tecnologia contribuíram para esse problema?
 - A solução SAP S/4 HANA SaaS foi boa para o Versum ? Explique sua resposta.
 - Que desafios o Versum encontrou ao implementar o novo sistema?
 - Como o novo sistema mudou a forma como a Versum administrava seus negócios?

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

35

Como o MIS ajudará minha carreira?

- A Empresa: Componentes Industriais Globais XYZ
- Descrição do cargo: Estagiário de gestão de manufatura
- Requisitos de trabalho
- Questões de entrevista
- Dicas do autor

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

36

direito autoral



Este trabalho é protegido pelas leis de direitos autorais dos Estados Unidos e é fornecido exclusivamente para uso dos instrutores no ensino de seus cursos e na avaliação do aprendizado dos alunos. A divulgação ou venda de qualquer parte desta obra (inclusive na World Wide Web) destruirá a integridade da obra e não é permitida. O trabalho e os materiais dele nunca devem ser disponibilizados aos alunos, exceto pelos instrutores que utilizam o texto que o acompanha em suas aulas. Espera-se que todos os destinatários deste trabalho cumpram estas restrições e honrem os propósitos pedagógicos pretendidos e as necessidades de outros instrutores que dependem destes materiais.

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados