

Sistemas de Informação nas empresas e colaboração

Estudo de caso

Ricardo Fuzeto

SSC120 - Sistemas de Informação

ICMC/USP - São Carlos

2017

Introdução

- ▶ Starbucks
 - ▶ Fundado em 1971
 - ▶ Primeira loja em Seattle, no Pike Place Market
 - ▶ Atualmente, possui mais de 22 mil lojas em 70 países
 - ▶ Tornou-se empresa de capital aberto em 1992, com \$17 por ação. No mesmo dia, fechou a \$21,50
 - ▶ Em 2014, a companhia tinha valor estimado em quase 56 bilhões de dólares



O que será visto no estudo de caso?

- ▶ Como o *My Starbucks Idea* funciona, e por que foi criado
- ▶ Como ele pode ser considerado um exemplo de *crowdsourcing*
- ▶ Como a Starbucks Coffee conseguiu melhorar (e muito!) seus serviços, “apenas” ouvindo seus clientes

Perguntas

- ▶ Como o My Starbucks Idea auxilia os diferentes tipos de tomada de decisão?
- ▶ Imagine que você é dono de um pequeno negócio. Como você utilizaria um sistema de informação para coletar sugestões dos seus clientes? Tente pensar em algo diferente do My Starbucks Idea. Pense, também, como utilizaria este sistema para criar novos produtos.
- ▶ Ainda no cenário da Pergunta 2, como você recompensaria os clientes que dão boas ideias? Lembre-se de que recompensas boas e justas implicam em clientes assíduos!