

Sistemas de Informação

Os sistemas de informação nas organizações
SI para o apoio operacional e tático ao negócio nas
empresas (II)

António Lucas Soares

Os sistemas de informação nas organizações

Sistemas inter-organizacionais

- Sistemas de informação inter-organizacionais
 - SI que apoiam **relações entre empresas com características duradouras**
 - Parte das **funcionalidades e formatos de dados** manipulados por estes sistemas são **comuns às empresas envolvidas**

Sistemas inter-organizacionais

- Parcerias entre empresas
 - Entre concorrentes, entre não-concorrentes, entre clientes e fornecedores
- Redes de empresas
 - Redes de co-operação técnica
 - Desenvolvimento de novos produtos, industrialização com competências complementares
 - Redes de clientes/fornecedores
 - Cadeias de fornecimento ("supply chain")

Sistemas inter-organizacionais

- Características dos sistemas inter-organizacionais
 - empresa patrocinadora
 - desenvolve, implementa e mantém o SIO disponível para outras empresas
 - empresas participantes
 - utiliza SIO
 - introduz dados / recebe dados (ex: agência de viagens)
 - acede a dados e/ou capacidade de processamento (ex: fornecedor verifica inventário, cliente verifica estado de encomenda)
 - o mesmo que os anteriores e também utiliza o SIO para gerir as operações internas (ex: colocar encomendas, gerir inventário, gerar relatórios financeiros)

Sistemas inter-organizacionais

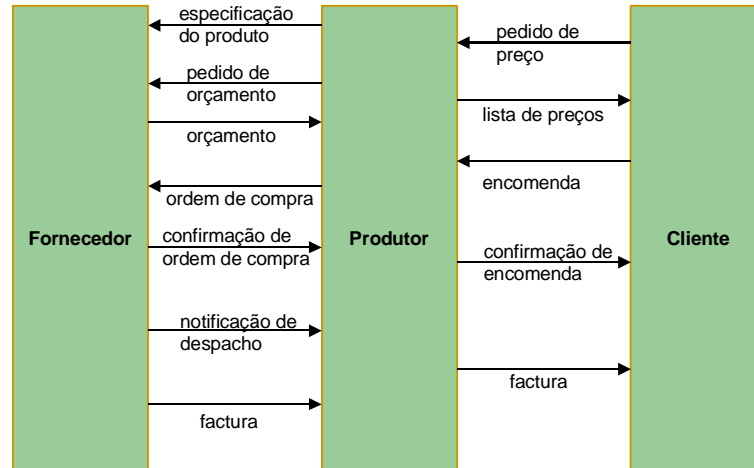
- EDI – Electronic Data Interchange
 - **comunicação electrónica de dados** entre **empresas com relações comerciais**
 - a troca de dados é realizada **entre aplicações informáticas**, com pouca intermediação humana (ex: aplicação de aprovisionamento → aplicação de aceitação de encomendas)
 - a troca de dados entre empresas usando EDI normalmente representa **transacções**
 - três **componentes** básicos: protocolos (ASC X.12, UN/EDIFACT, XML), software de aplicação, hardware
 - três infra-estruturas básicas: VAN (redes de valor acrescentado, internet, ligações directas)

Sistemas inter-organizacionais

- EDI: benefícios
 - rapidez
 - redução dos erros de entrada de dados
 - **redução dos custos de transacção**
- EDI: problemas
 - acordo prévio entre as empresas que pretendem usar EDI
 - grandes limitações nos tipos de informação trocada: configuração "estática" do negócio
 - preço (principalmente se se utilizar VAN's (value added network))

Sistemas inter-organizacionais

- EDI – exemplos de transacções



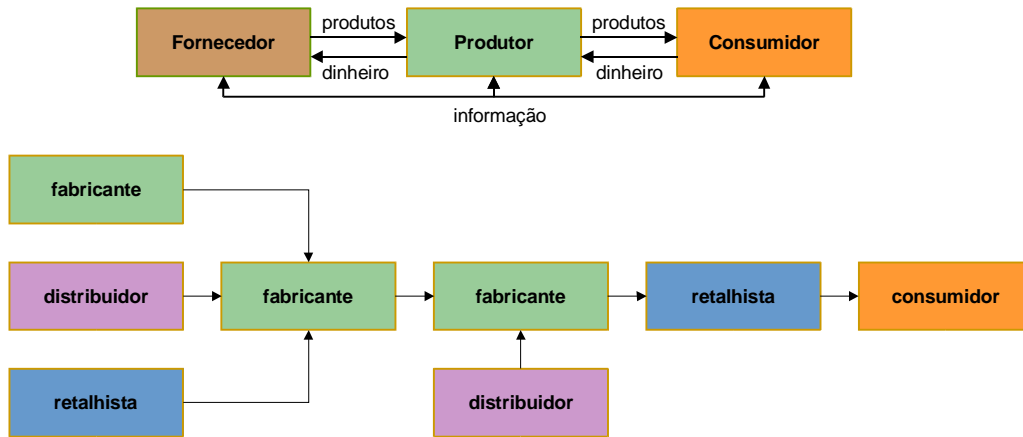
fonte: Nickerson, 2000

Sistemas inter-organizacionais

- Gestão das cadeias de fornecedores ("supply chain management")
 - "**planeamento e controlo** do fluxo de bens e serviços, informação e dinheiro, de uma forma electrónica, através de uma cadeia de fornecedores"
 - integra logística de **fornecedores, distribuidores e clientes** num processo coeso
 - "**cadeia de fornecimento**": conjunto de fábricas, centros de distribuição, transportes, lojas, etc., ligados por processos logísticos, para fornecer bens ou serviços, desde a matéria prima ao produto final

Sistemas inter-organizacionais

- Supply Chain Management



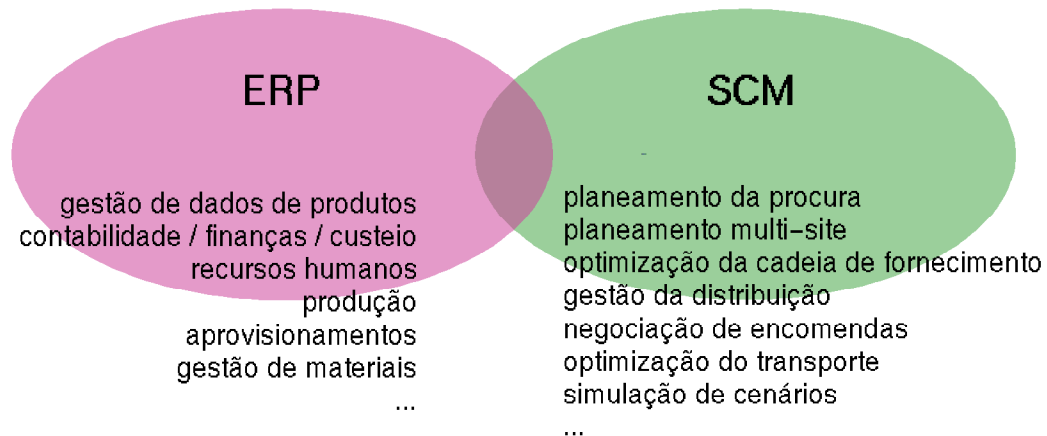
adaptado de 3Com, 1999

Sistemas inter-organizacionais

- SI para SCM: requisitos básicos
 - permitir que os **parceiros de negócio** respondam **rápida e colectivamente** às alterações do mercado
- SI para SCM: funcionalidades básicas
 - **partilha e integração** de informação sobre o planeamento da procura, previsões, aprovisionamento de materiais, processamento de encomendas, reserva de inventário, satisfação de encomendas, serviços de transporte, recebimentos, facturação, pagamento
- SI para SCM: benefícios
 - redução de custos de stocks
 - redução dos tempos de resposta

Sistemas inter-organizacionais

- Complementaridade entre ERP e SCM



Negócio/comércio electrónico

- Uma definição
(entre dezenas...)

E-Business Definition

e-business *n.*
the pervasive use of Internet-enabled technologies to interact, collaborate and transact business with customers, suppliers, partners, employees and shareholders

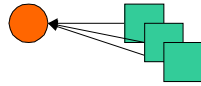
e-commerce *n.* a
1. a subset of e-business 2. refers to transaction-oriented, web-based functions such as online catalogs, purchasing and payments



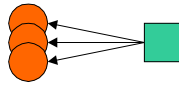
Comércio electrónico

- Tipos de comércio electrónico

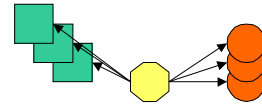
- “Business-to-consumer” (B2C)
- “Business-to-business” (B2B)



Supplier oriented
marketplace



Buyer oriented
marketplace



Intermediary oriented
marketplace

- Outros tipos
 - Consumer-to-consumer
 - Intrabusiness

Comércio electrónico

- Funções básicas de um sistema de comércio electrónico (B2C)

