

Universidade Regional de Blumenau
Centro de Ciências Exatas e Naturais
Curso de Ciência da Computação
Trabalho de Conclusão de Curso - TCC
Professor Orientador : Ricardo Guilherme Radunz
Acadêmico : Gustavo Jark
Semestre : 2002/2



**SISTEMA DE INFORMAÇÕES EXECUTIVAS
BASEADO EM DATA WAREHOUSE APLICADO
A GERENCIAMENTO DE CLIENTES**



Roteiro de Apresentação

- Introdução
- Sistemas de Informação (SI)
- Sistemas de Informação Executiva (EIS)
- Data Warehouse (DW)
- Gerenciamento de Clientes
- Tecnologias e Ferramentas Utilizadas
- Especificação
- Implementação
- Conclusão



Introdução

- **Contextualização**
- **Objetivo do sistema**
 - Através da utilização do *Data Warehouse* disponibilizar informações gerenciais sobre Clientes.



Sistemas de Informação

- “Sistemas de Informação surgiram como uma forma de manter o executivo pronto e, de antemão, muito bem preparado, ganhando com isso uma ampla visão integrada de todas as áreas de sua empresa.” Oliveira (1998).





Sistemas de Informação

- **Categorias dos Sistemas de Informação:**
 - em nível Operacional;
 - em nível de Conhecimento;
 - em nível Gerencial;
 - em nível Estratégico.



Sistemas de Informação Executiva

- “Os EIS são sistemas computacionais destinados a satisfazer as necessidades de informação dos executivos, visando eliminar a necessidade de intermediários entre estes e a tecnologia” Furlan (1994).



Sistemas de Informação Executiva

- **Características:**
 - destinam-se a satisfazer as necessidades informacionais dos executivos;
 - possuem recursos gráficos de alta qualidade;
 - são fáceis de usar, com telas de acesso intuitivo;
 - proporcionar informações de forma rápida;
 - filtram, resumem e acompanham dados críticos;
 - fazem uso de dados do macroambiente empresarial.



Sistemas de Informação Executiva

- **Vantagens**
 - Melhora a produtividade da alta gerência;
 - Traz as informações de forma resumida;
 - Fornece suporte á resolução de problemas.
- **Desvantagens**
 - Informações centralizadas nos executivos;
 - Executivo perder interesse pelo EIS devido a má elaboração.



Sistemas de Informação Executiva

- **Aspectos Críticos para Implementação:**
 - Simplicidade;
 - orientação por gráficos;
 - complementação em vez de substituição.



Data Warehouse

- Permite implementar sistemas de apoio a decisão (diferente dos sistemas operacionais);
- É um processo (e não um conjunto de produtos comerciais);
- Valoriza os sistemas existentes em vez de substituí-los.



Data Warehouse

- **As aplicações que usam o DW fornecem:**
 - acesso relativamente rápido á informação empresa;
 - vista lógica única dos dados empresa, independente da localização;
 - dados consistentes.



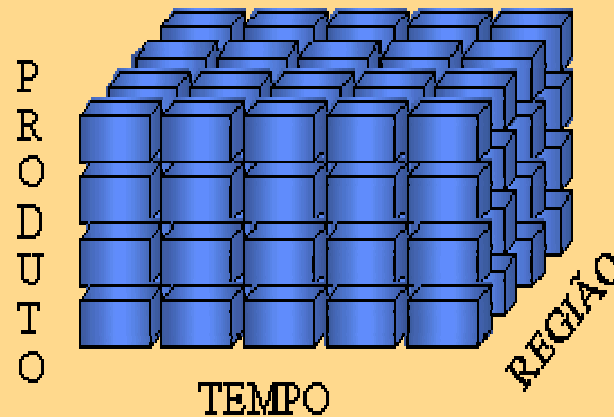
Data Warehouse

- Segundo Inmon (1997), o *Data Warehouse* é um conjunto de dados:
 - orientados por assunto;
 - Integrados;
 - não-voláteis;
 - variáveis em relação ao tempo.



Data Warehouse

- **Cubo de Decisão**
 - é a um conjunto de componentes de suporte a decisões, que podem ser utilizados para cruzar tabelas de um banco de dados, gerando visões através de planilhas ou gráficos;





Gerenciamento de Clientes

- **Segundo Juran (1990) “cliente é qualquer um que recebe ou é afetado pelo produto ou processo”.**
 - Clientes externos são afetados pelo produto mas não integram a empresa produtora;
 - Clientes internos são afetados pelo produto e são integrantes da empresa produtora.



Tecnologias e Ferramentas

- **Modelagem**
 - Análise Estruturada
 - Diagrama de contexto
 - Diagrama de Fluxo de Dados (DFD)
 - Modelo de Entidades e Relacionamentos(MER)
 - Ferramenta Case PowerDesigner
- **Genexus**
 - Gxplorer
 - Visual Basic
 - Microsoft Access



Especificação

- **FASE 1 - PLANEJAMENTO**
 - Nesta fase definiu-se conceitualmente o EIS por meio da identificação das necessidades de informação e do estilo decisório dos executivos da empresa.



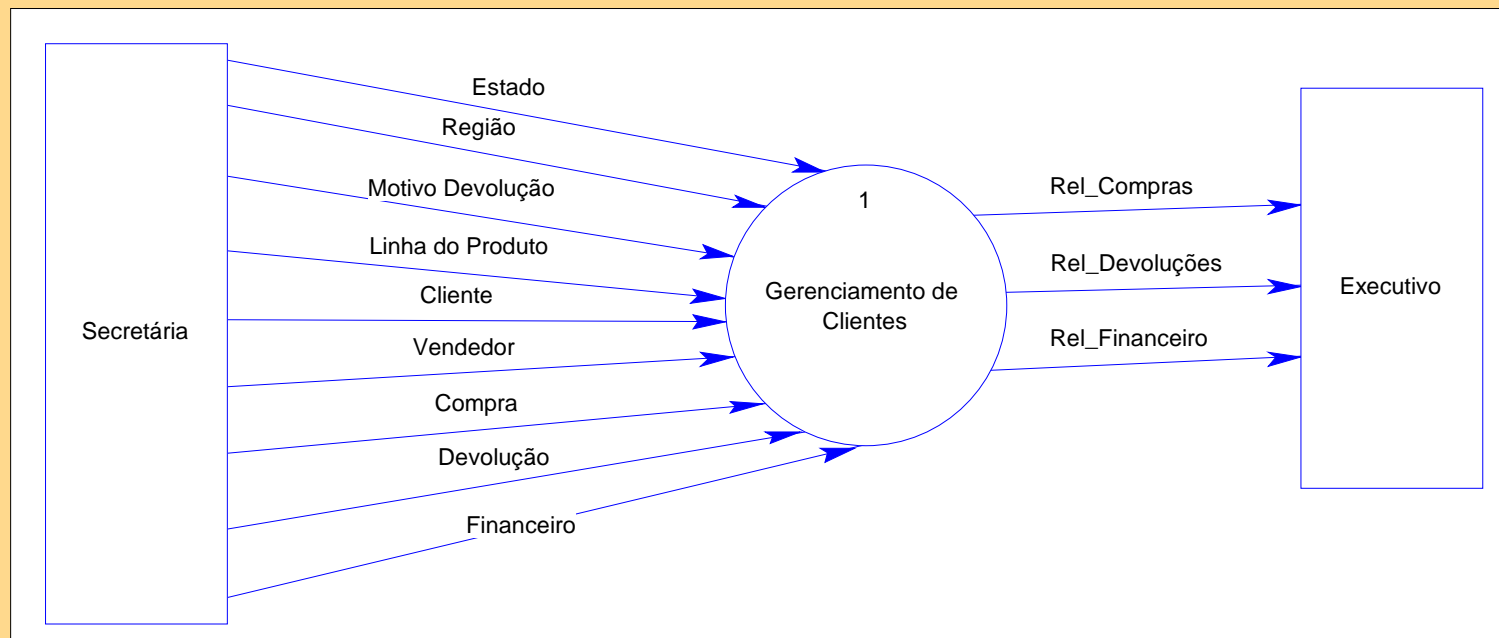
Especificação

- **FASE 2 – PROJETO**
 - Nesta fase foram definidos os atributos, identificadas as interfaces, definidos responsáveis e realizada a modelagem dos dados.



Especificação

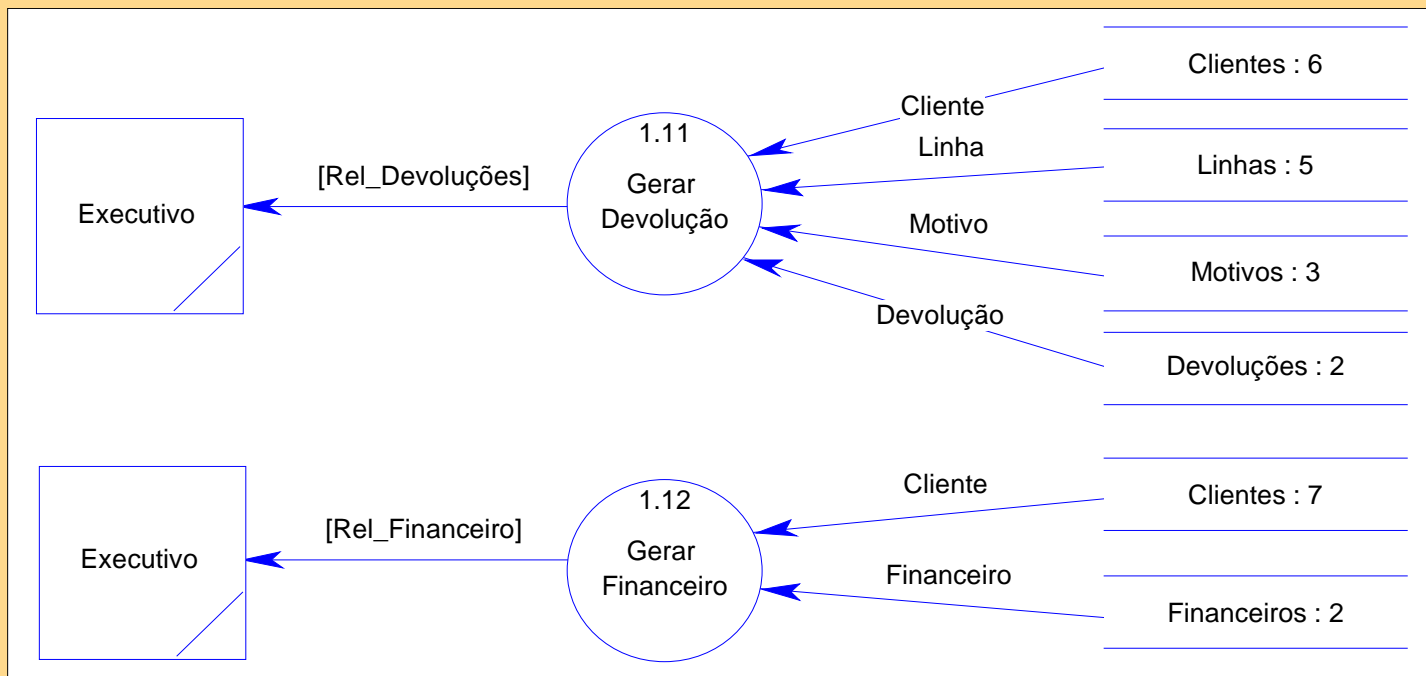
- Modelagem dos Dados
 - Diagrama de Contexto





Especificação

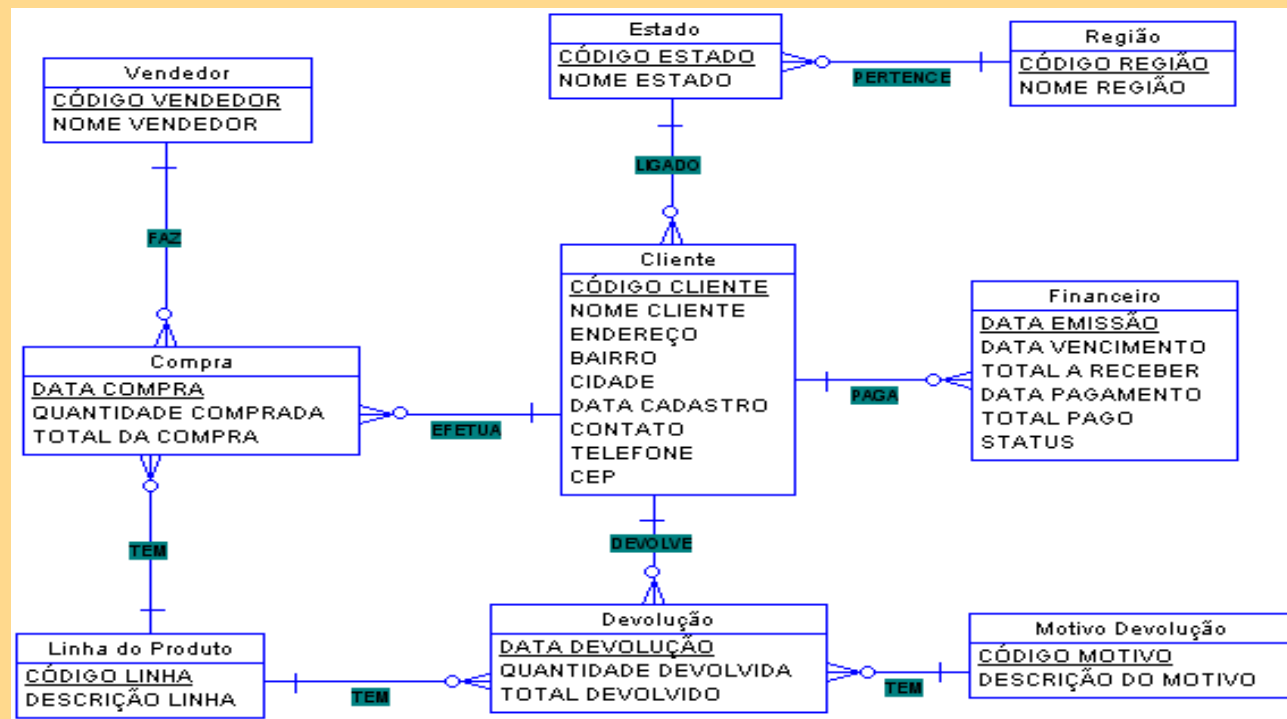
- Modelagem dos Dados
 - Diagrama de Fluxo de Dados (DFD)





Especificação

- Modelagem dos Dados
 - Modelo de Entidades e Relacionamentos (MER)





Implementação

- **FASE 3 – IMPLEMENTAÇÃO**
 - As informações obtidas nas fases anteriores foram de suma importância para a implementação do sistema, pois estas informações não só facilitaram a implementação do sistema, como também irão garantir que os executivos tenham as informações relevantes no seu dia-a-dia.



Implementação

Compras

← → ↻ 🔍 ✓ ➡ ✖ ? 🖨

Cliente 2 ↑ HUMBERTO TRAVI

Data da Compra 15/03/2002

Linha de Produto 3 ↑ CARNE BOVINA

Vendedor 1 ↑ ADOLAR JARK

Quantidade Total 50.00

Total da Compra 500.00

TCompras 20:30:58



Implementação

Lista de Seleção de Compras

✓ [Icon] [Icon] [Icon]

Cliente:

Data da Compra:

Linha de Produto: Vendedor:

Quantidade Total: Total da Compra:

	Cliente	Data da Compra	Linha de Produto	Vendedor	Quantidade Total	Total da Compra	
	1	01/02/2002		1	5.00	500.00	
	1	01/03/2002		1	10.00	10000.00	
▶	2	15/02/2002		2	3.00	900.00	
	2	15/03/2002		3	50.00	500.00	
	3	15/05/2002		1	100.00	5000.00	

Cliente Nome:

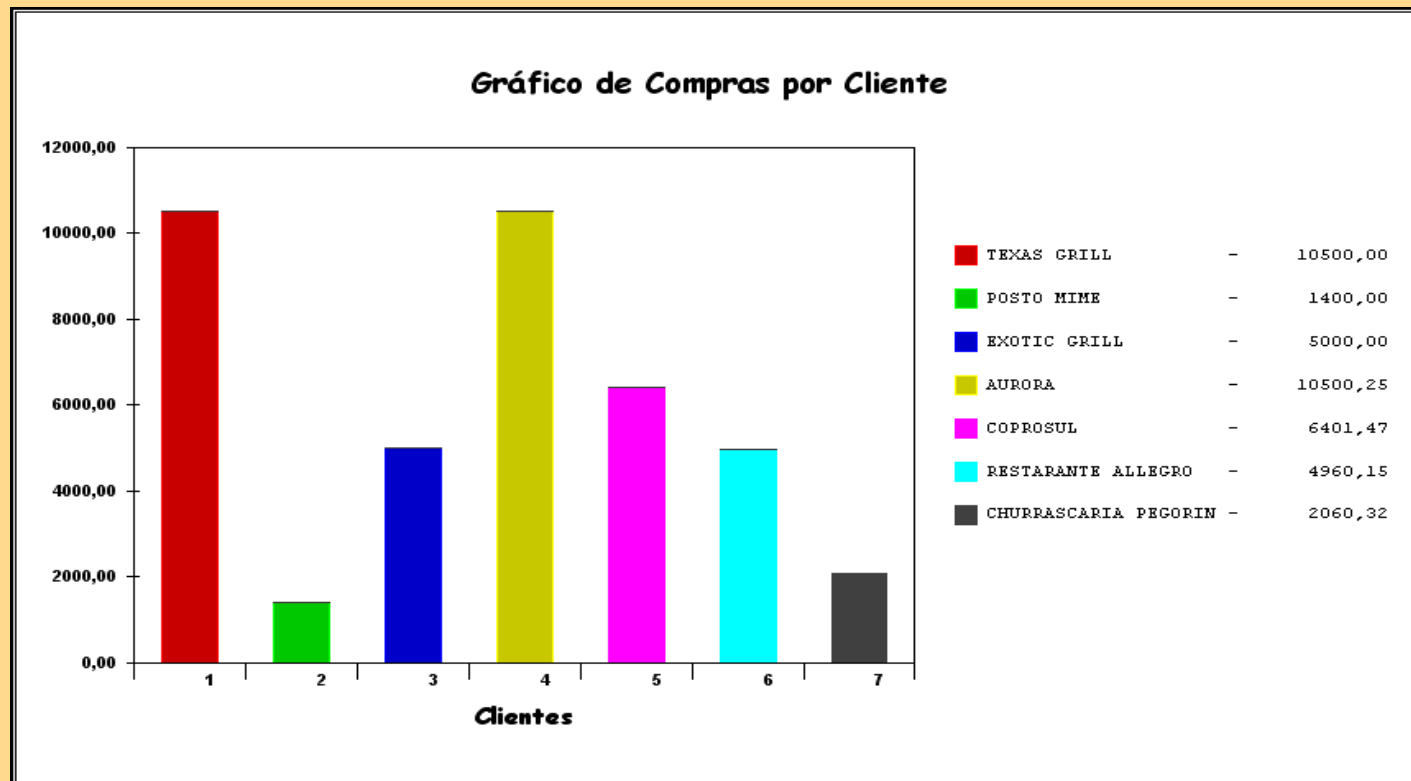
Descrição Linha:

Vendedor Nome:

WLSCompr



Implementação





Conclusão

- Em relação ao objetivo geral deste trabalho que foi desenvolver um EIS para gerenciamento de clientes, com o intuito de auxiliar os executivos na tomada de decisões estratégicas, tendo os objetivos alcançados;
- A técnica de Cubo de decisão mostrou-se uma poderosa ferramenta para auxiliar o executivo na tomada da decisão;
- Data Warehouse mostrou-se de grande valia quando aplicado ao EIS.



Extensões

- Utilizar outro Banco de Dados
- Disponibilizar dados para consulta via *Web*