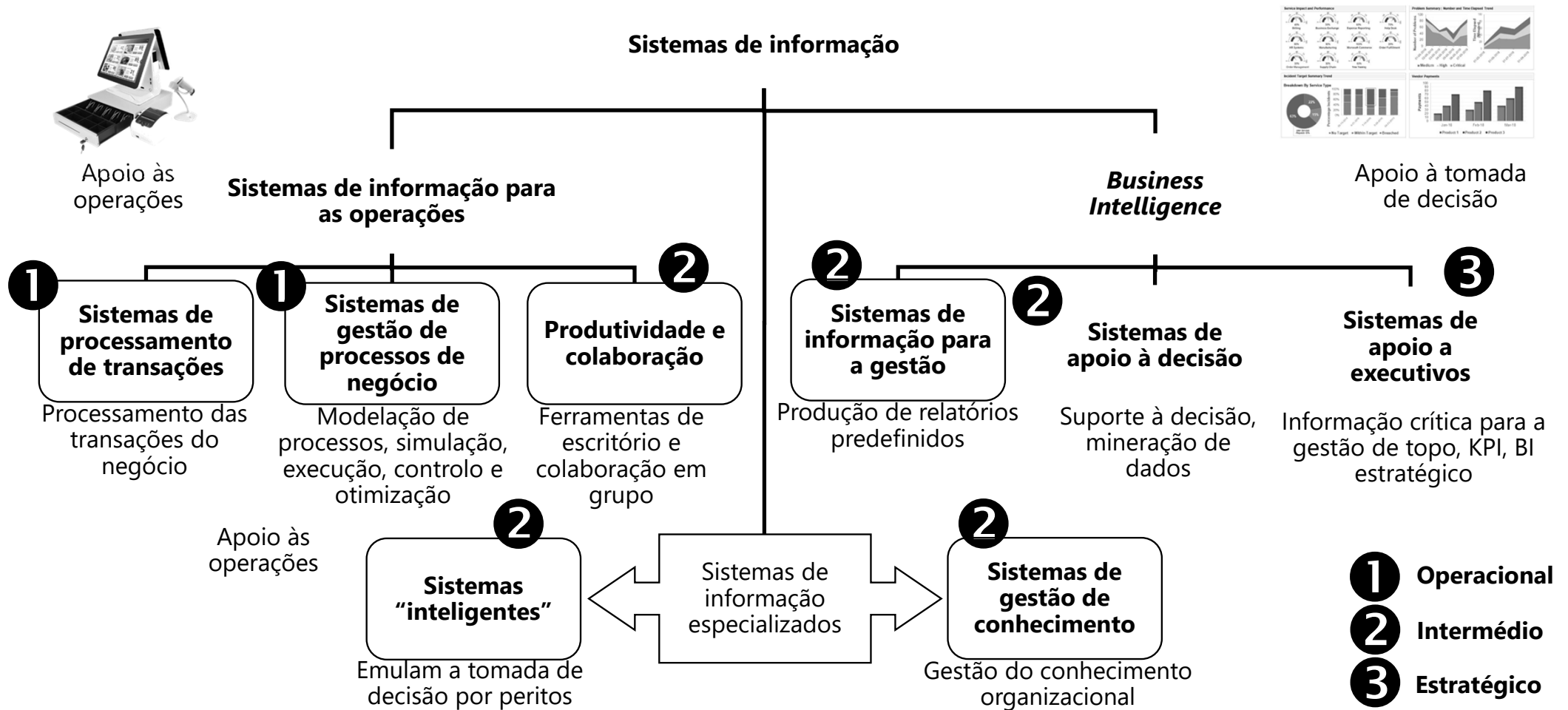


Sistemas de apoio a executivos

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

Sistemas de informação empresariais



As necessidades de informação dos executivos são **alargadas e diversas**, na medida que o seu trabalho não envolve rotinas parametrizadas ou, se quisermos, um trabalho de natureza rotineira.

Envolvem quer dados factuais como informação "*soft*" ou "*fuzzy*"



Âmbito dos sistemas de apoio a executivos

4

Principalmente relacionados com empresas de **grande dimensão**.



Uma ferramenta para a gestão de topo, para satisfazer as **necessidades diversas de informação** dos executivos, quer de análise (***ad hoc***) corrente, quer de projetos em execução.



Permite promover a aprendizagem de gestão, ao fornecer a base para levantar questões e ganhar vantagens competitivas ao tornar diretamente acessível a informação a executivos em organizações associadas (utilização externa do SAE)

Informação principal para o apoio aos executivos



- Contabilidade de gestão

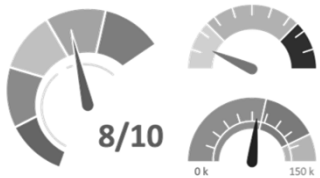


- Fontes externas (ex: *feedback* dos clientes)



- Informação coordenada a partir de fontes internas (ex: SIG).

Informação principal para o apoio aos executivos

8

- Medidas objetivas e subjetivas para análise dos fatores críticos de sucesso (**KPIs**)



- Informação sobre resultados correntes (análise de curto-prazo) e previstos, medindo a *performance* e analisando as tendências.

➔ Método do subproduto

- Necessidade de **pouco esforço** para obter a informação.
- Os gestores de topo obtêm uma **coleção de relatórios** que são o resultado (subproduto) das operações que estão a decorrer na empresa.



→ Método nulo

- Não há um esforço formal e sistemático em proporcionar a informação.
- Os executivos angariam informações de fontes que consideram **fiáveis**.



➔ Método dos indicadores-chave

- Saúde financeira da empresa baseada num **conjunto-chave de indicadores financeiros**
- Continuidade na informação recolhida
- Procura apenas os indicadores fora dos valores previstos



➔ Método dos indicadores-chave

- Informação apresentada de forma flexível:
 - No total
 - Por exceção
 - Geograficamente
 - ...



➔ **Método do estudo global**

- Inventariação de **todas** as necessidades de informação dos executivos.
- **Comparação** do **anterior**, com a informação produzida pelos sistemas computacionais.
- Se há falhas, há que **desenvolver subsistemas** para as colmatar.

➔ Método do fator crítico de sucesso

- Primeiro, determinar os **objetivos** dos executivos e depois, os **fatores críticos** por detrás deles.
- Então, **definir como medir/conhecer** os progressos quer ao nível dos objetivos, quer ao nível dos fatores críticos de sucesso.

Especialmente concebidos para pessoas com um **tempo muito limitado**, com **pouca experiência** ao teclado e mesmo com pouca experiência de utilização direta de computadores (facilidade de utilização).



Características dos sistemas de apoio a executivos

16

Elaborada à medida das necessidades de informação do executivo, produzindo relatórios com grau personalizado de condensação e de elaboração de análises e gráficos.



Características dos sistemas de apoio a executivos

Vocacionados para a gestão por exceção e análise de tendências, estando dotados para uma alta capacidade de "*drill-down*".



Cube: mycube

Metadata Functions

Measure Group: <All>

99 %

Messages Results

	Internet Sales Amount
All Periods	\$29,358,677.22
CY 2001	\$3,266,373.66
H2 CY 2001	\$3,266,373.66
Q3 CY 2001	\$1,453,522.89
July 2001	\$473,388.16
July 1, 2001	\$14,477.34
July 2, 2001	\$13,931.52
July 3, 2001	\$15,012.18
July 4, 2001	\$7,156.54
July 5, 2001	\$15,012.18
July 6, 2001	\$14,313.08
July 7, 2001	\$7,855.64
July 8, 2001	\$7,855.64
July 9, 2001	\$20,909.78
July 10, 2001	\$10,556.53
July 11, 2001	\$14,313.08
July 12, 2001	\$14,134.80
July 13, 2001	\$7,156.54
July 14, 2001	\$25,047.89
July 15, 2001	\$11,230.63
July 16, 2001	\$14,313.08
July 17, 2001	\$14,134.80
July 18, 2001	\$6,953.26
July 19, 2001	\$25,568.71
July 20, 2001	\$11,255.63
July 21, 2001	\$14,313.08
July 22, 2001	\$38,241.29
July 23, 2001	\$15,012.18
July 24, 2001	\$10,734.81
July 25, 2001	\$11,433.91
July 26, 2001	\$17,534.79

mycube

Measures

- Exchange Rates
- Financial Reporting
- Internet Customers
- Internet Orders
- Internet Sales
- Reseller Orders
- Reseller Sales
- Sales Orders
- Sales Summary
- Sales Targets

KPIs

- Account
- Customer
- Date
- Calendar
- Date.Calendar
- Members
- Calendar Year
- Calendar Semester
- Calendar Quarter
- Month
- Date.Calendar Weeks
- Fiscal
- Date.Calendar Quarter of Year
- Date.Calendar Semester of Year
- Date.Calendar Week of Year
- Date.Calendar Year
- Date.Date
- Date.Day Name
- Date.Day of Month
- Date.Day of Week
- Date.Day of Year
- Date.Fiscal Quarter of Year
- Date.Fiscal Semester of Year
- Date.Fiscal Week of Year
- Date.Fiscal Year
- Date.Month of Year

Características dos sistemas de apoio a executivos

18

Permite a **análise dos elementos-chave** de gestão do negócio e da indústria em que se encontra inserido (através de fontes externas como a Internet), permite a obtenção/análise de informação estruturada e não-estruturada.



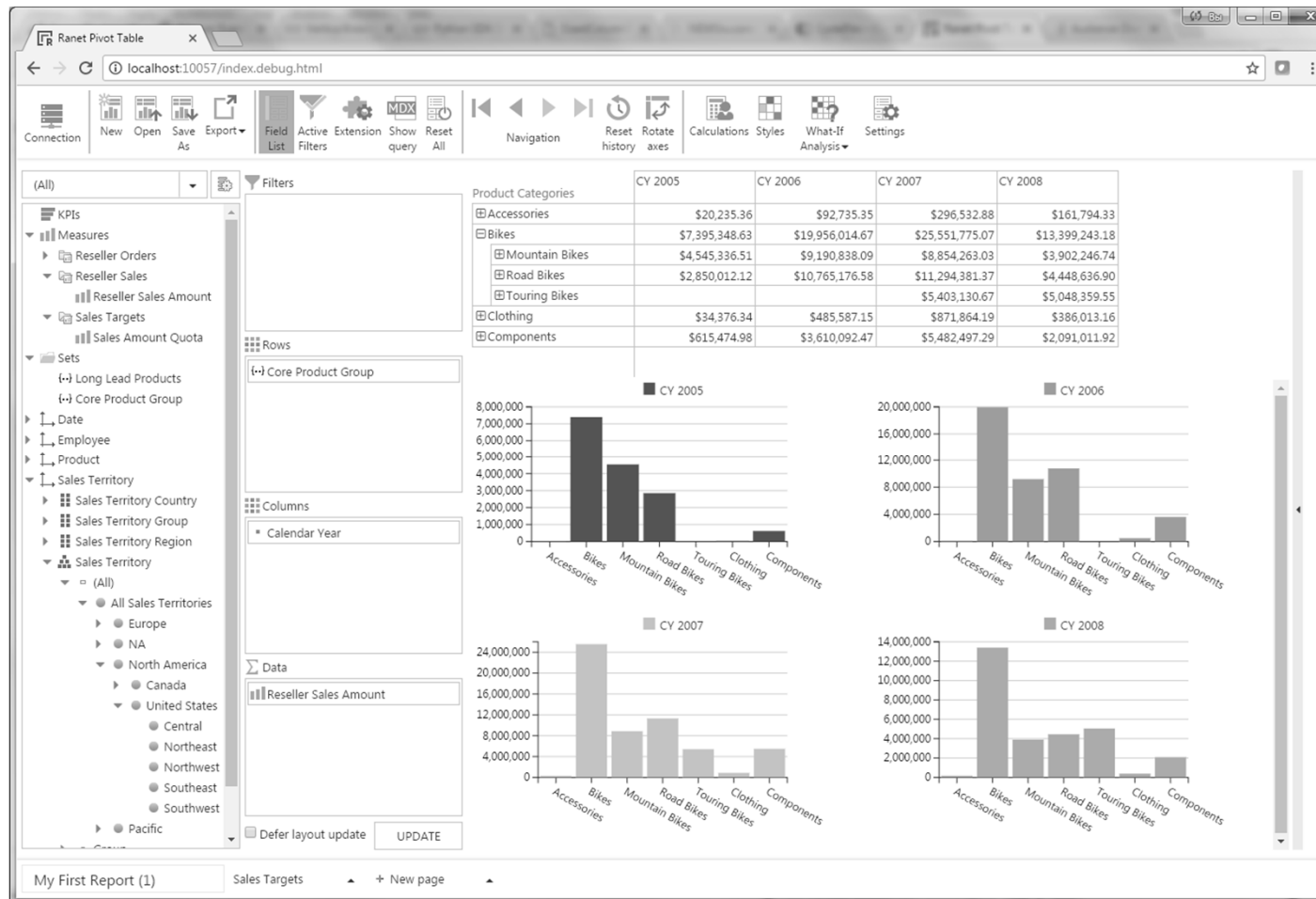
Características dos sistemas de apoio a executivos

19

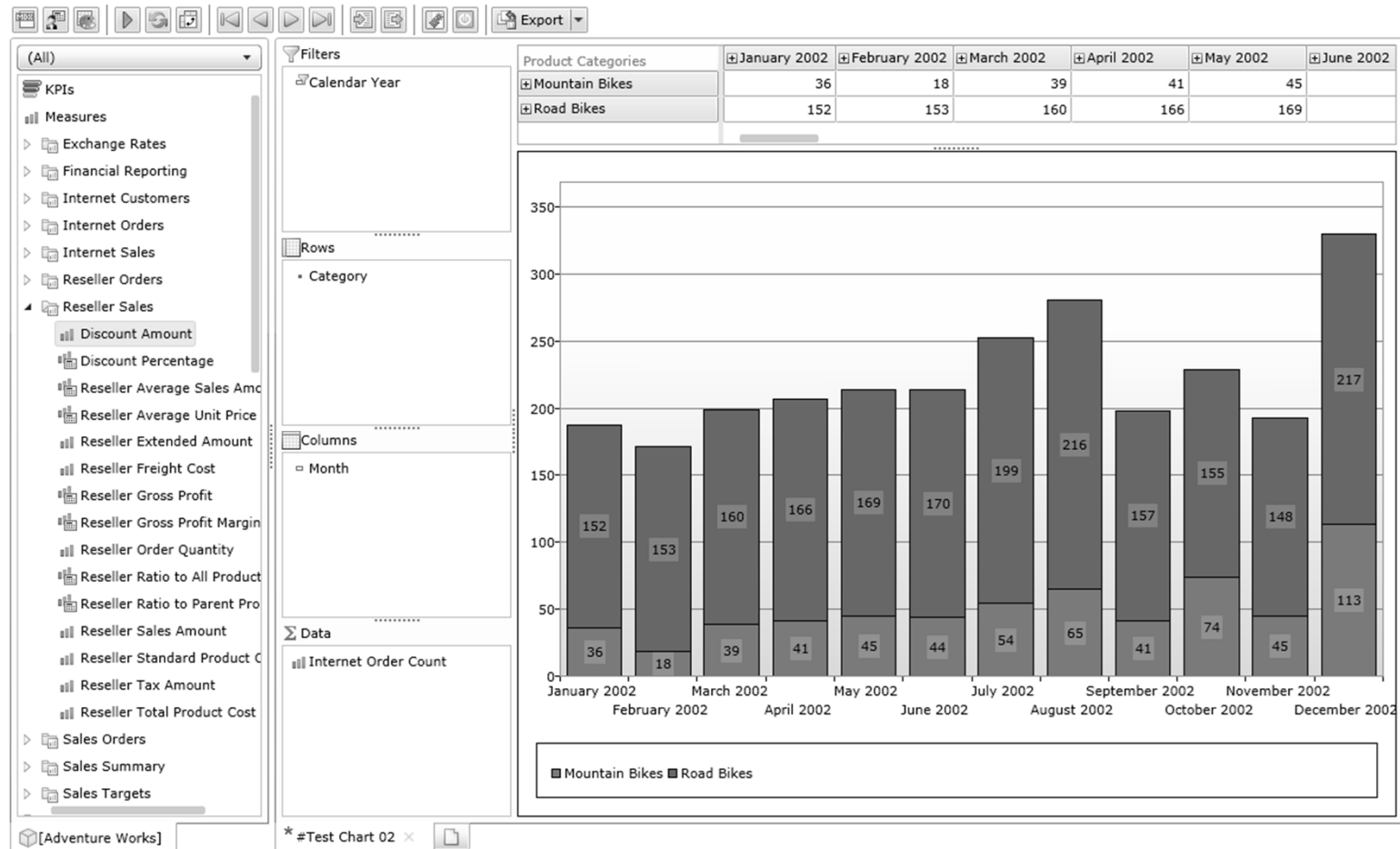
Sendo elaborados à medida das necessidades de informação do executivo, permitem uma **análise multidimensional**, particularmente quando os sistemas, ligados aos diferentes armazéns de dados, estão baseados em OLAP



SAE OLAP Browser



SAE OLAP Browser



SAE OLAP Browser

The screenshot displays the SAE OLAP Browser interface, which is divided into several panes:

- Measure Group:** A dropdown menu showing "<All>".
- Cube Metadata:** A tree view showing the hierarchy of the data cube:
 - Adventure Works
 - KPIs
 - Measures
 - Sets
 - Account
 - Account Number
 - Account Type
 - Accounts**
 - Customer

- Filters:** A section for applying filters, currently showing "Organization".
- Columns:** A section for selecting columns, currently showing "Date.Calenc" and "Scenario".
- Rows:** A section for selecting rows, currently showing "Accounts".
- Data:** A section for selecting data, currently showing "Amount".
- MDX Query:** A text area containing the following query:


```
Select
Hierarchize(CrossJoin([Date].[Calendar].Levels(0).Members, { {[Scenario].[Scenario].&[1]}, {[Scenario].[Scenario].&[2]} }, {[S
Hierarchize([Account].[Accounts].Levels(0).Members) DIMENSION PROPERTIES PARENT_UNIQUE_NAME, HIERARCHY_UNIQUE_
FROM
[Adventure Works]
WHERE ([Measures].[Amount], [Organization].[Organizations].Levels(0).Members)
CELL PROPERTIES BACK_COLOR, CELL_ORDINAL, FORE_COLOR, FONT_NAME, FONT_SIZE, FONT_FLAGS, FORMAT_STRING, VA
```
- Query result:** A table displaying the results of the query. The table is organized by time periods (H2 CY 2001 and Q3 CY 2001) and measures (Actual, Budget, Budget Variance). The data is as follows:

	H2 CY 2001			Q3 CY 2001		
	Actual	Budget	Budget Varia ...	Actual	Budget	B
Operating Profit	\$2,409,410.00	\$3,000,480.00	-19.70%	\$585,965.00	\$750,290.00	
Operating Expenses	\$3,075,756.00	\$2,976,870.00	-3.32%	\$1,504,116.00	\$1,445,760.00	
Labor Expenses	\$2,358,191.00	\$2,279,670.00	-3.44%	\$1,171,908.00	\$1,121,370.00	
Travel Expenses	\$90,901.00	\$83,790.00	-8.49%	\$48,334.00	\$44,790.00	
Marketing	\$19,469.00	\$20,640.00	5.67%	\$7,343.00	\$8,520.00	
Conferences	\$3,799.00	\$5,640.00	32.64%	\$1,903.00	\$2,850.00	
Marketing Collate...	\$15,670.00	\$15,000.00	-4.47%	\$5,440.00	\$5,670.00	
Telephone and Utiliti...	\$124,476.00	\$119,130.00	-4.49%	\$57,131.00	\$54,360.00	
Depreciation	\$120,038.00	\$114,810.00	-4.55%	\$59,674.00	\$56,640.00	
Commissions	\$267,978.00	\$266,700.00	-0.48%	\$111,786.00	\$113,100.00	

SAE OLAP Browser

Aula 12

23

Filter building...

☐ Filter

Filter type: Value Filter

Filter settings:

Sales Amount Is between 45000,00 and 50000,00

☒ Members choice

Members Find Selected

Or

And

Caption abc Contains ml road

Color = Equal red

And

Caption abc Contains sport

Color = Equal blue

Find

☒ Sport-100 Helmet, Blue

☒ Sport-100 Helmet, Blue

☒ Sport-100 Helmet, Blue

☒ ML Road Frame - Red, 44

☒ ML Road Frame - Red, 48

☒ ML Road Frame - Red, 52

☒ ML Road Frame - Red, 58

☒ ML Road Frame - Red, 60

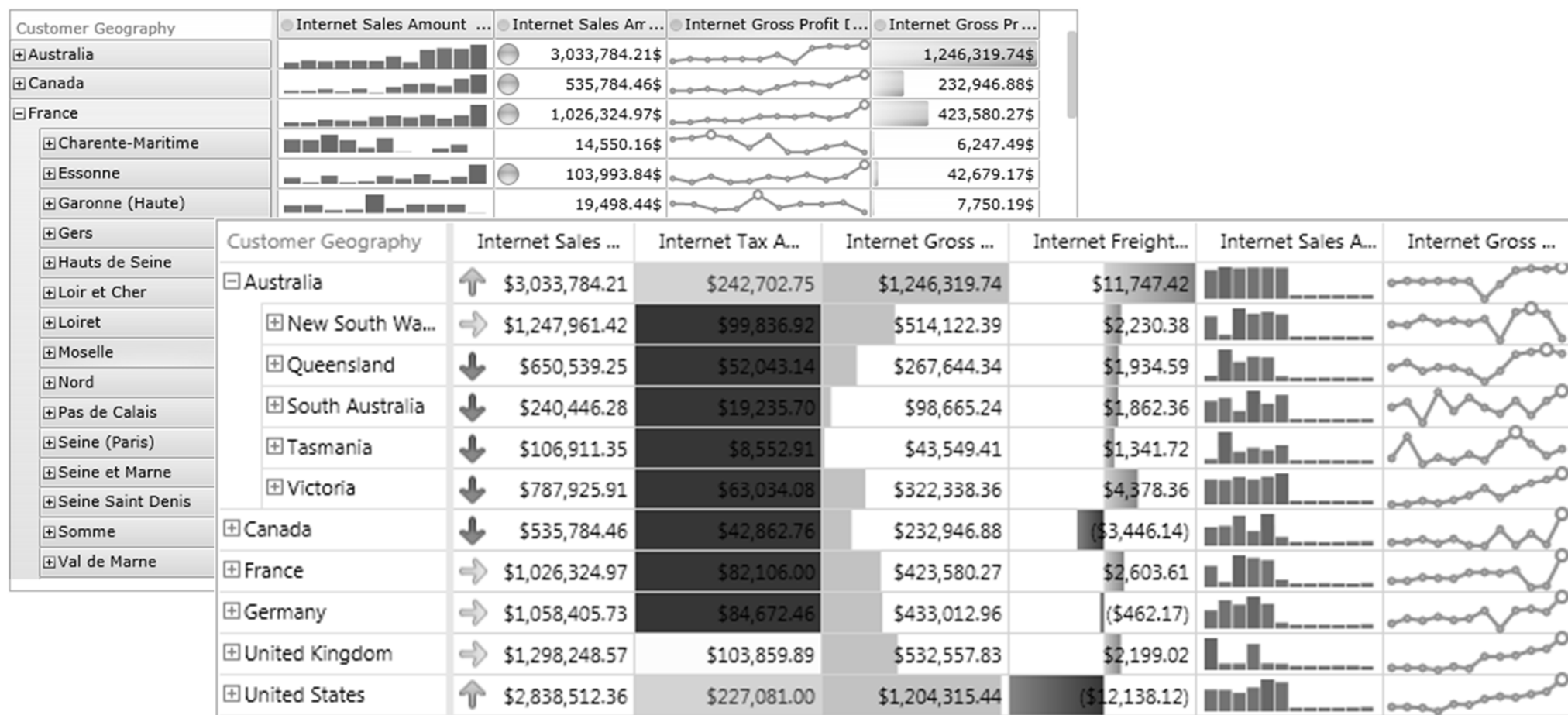
Members found: 8

Sport-100 Helmet, Blue

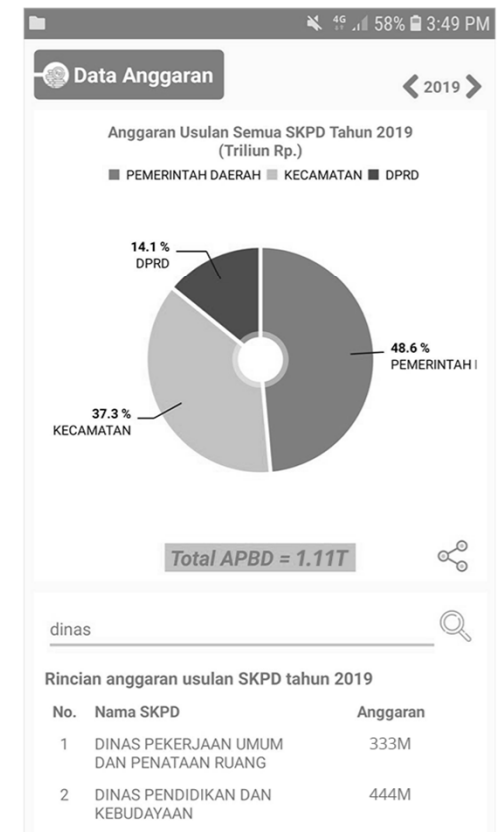
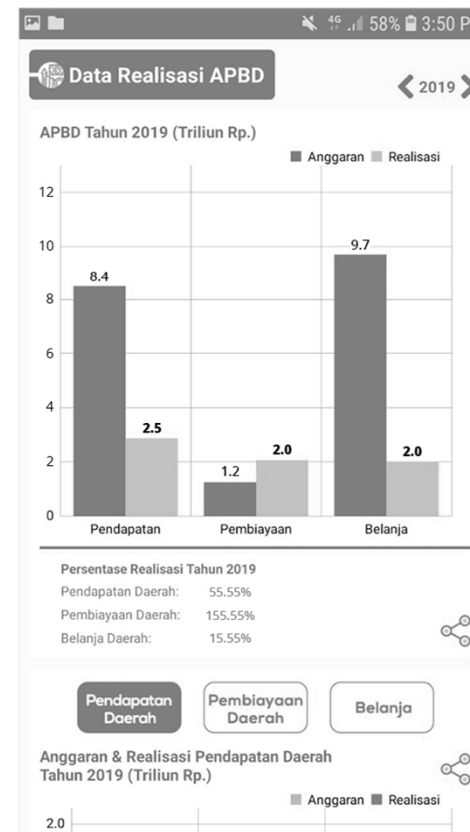
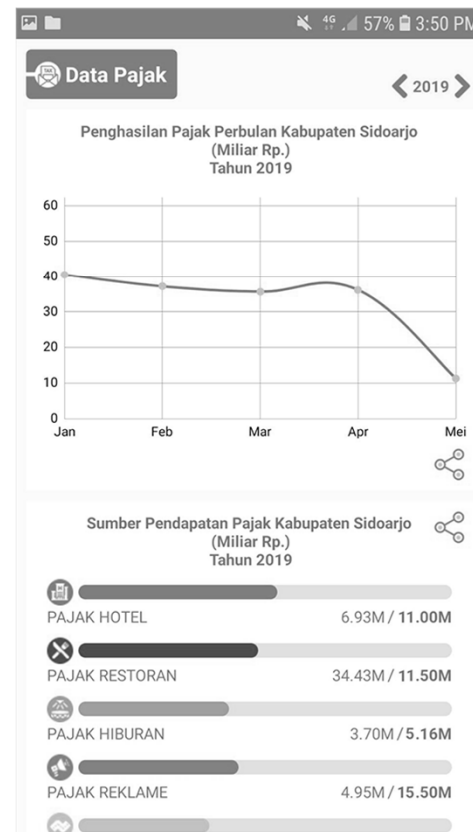
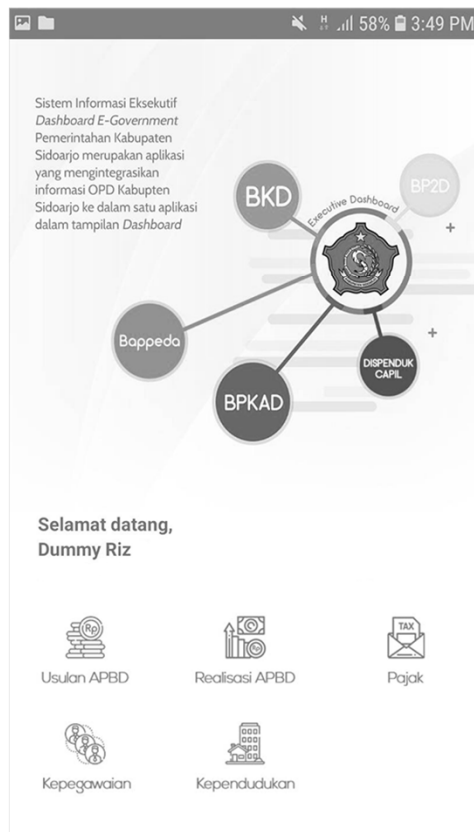
Property	Value
Category	
Class	Not Applicable
Color	Blue
Days to Manufacture	0
Dealer Price	20,1865
End Date	June 30, 2003
Large Photo	221
List Price	33,6442
Model Name	Sport-100
Reorder Point	3
Safety Stock Level	4
Size	
Size Range	NA
Standard Cost	13,8782
Start Date	July 1, 2002
Status	Historical
Style	Not Applicable
Subcategory	Helmets
Weight	Unknown

OK Cancel

SAE OLAP Browser



SAE OLAP Browser (Mobile)



- ➔ • Económicas (custo de desenvolvimento médio de €365.000);
- ➔ • Técnicas;
- ➔ • Problemas de transferência de informação de múltiplas fontes;
- ➔ • Atualidade da informação;
- ➔ • Qualidade da informação organizacional;

Limitações dos sistemas de apoio a executivos

27

- ➔ • Enviesamentos nos horizontes temporais;
- ➔ • Perda de sincronização de gestão;
- ➔ • Fracassos em implementações anteriores.

Futuro dos sistemas de apoio a executivos



- Desenvolvimento de pacotes de software parametrizável;



- Suporte multimédia;

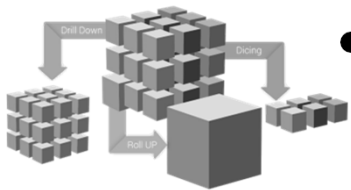


- Acesso reforçado (ex: telemóveis e tablets);



- Utilização de realidade virtual e visualização 3D;

Futuro dos sistemas de apoio a executivos



- Fusão de sistemas de análise analítica (OLAP e análise multidimensional), com ferramentas de edição no *desktop* e sistemas de apoio a grupos;



- Baseados na web e de estruturados num âmbito global;



- Suporte automático ("inteligente");

Futuro dos sistemas de apoio a executivos

30



- Integração e implementação em plataformas de ERP.

Resumo

- ➔ Os sistemas de apoio a executivos estão normalmente relacionados com empresas de grande dimensão.
- ➔ Estes sistemas permitem dar aos gestores de topo a capacidade de estruturarem de forma dinâmica e não parametrizada, normalmente assente em modelos OLAP, para implementar a multidimensionalidade necessária aos relatórios solicitados pelos gestores.
- ➔ Exigem um grau elevado de integração dos sistemas de informação dentro de uma organização, para que seja possível implementar o sistema de "*drill-down*".