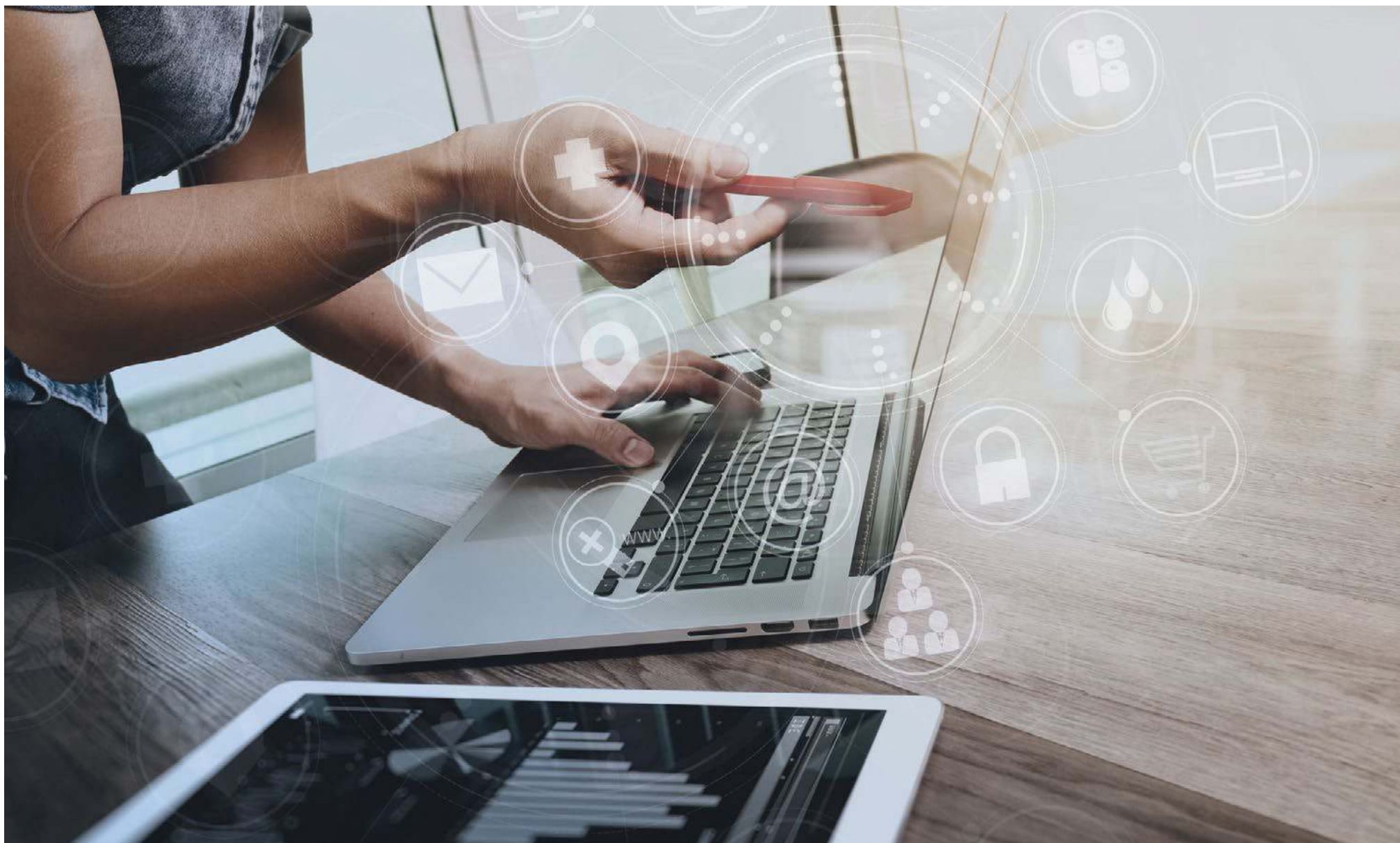




GUIA SOBRE INTELIGÊNCIA OPERACIONAL

INTRODUÇÃO	3
O QUE É INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?	5
POR QUE AS EMPRESAS DEVEM BUSCAR INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?	8
COMO IMPLEMENTAR A INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?	13
CONCLUSÃO	19
SOBRE A ONCLICK.....	21



INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

Caso tenha se interessado pelo título deste e-book, você deve se encontrar em uma destas 2 situações: ou você vem se incomodando com a ineficiência dos processos dentro da sua empresa, ou você busca oportunidades para usar informação e tecnologia para agilizar as suas operações.

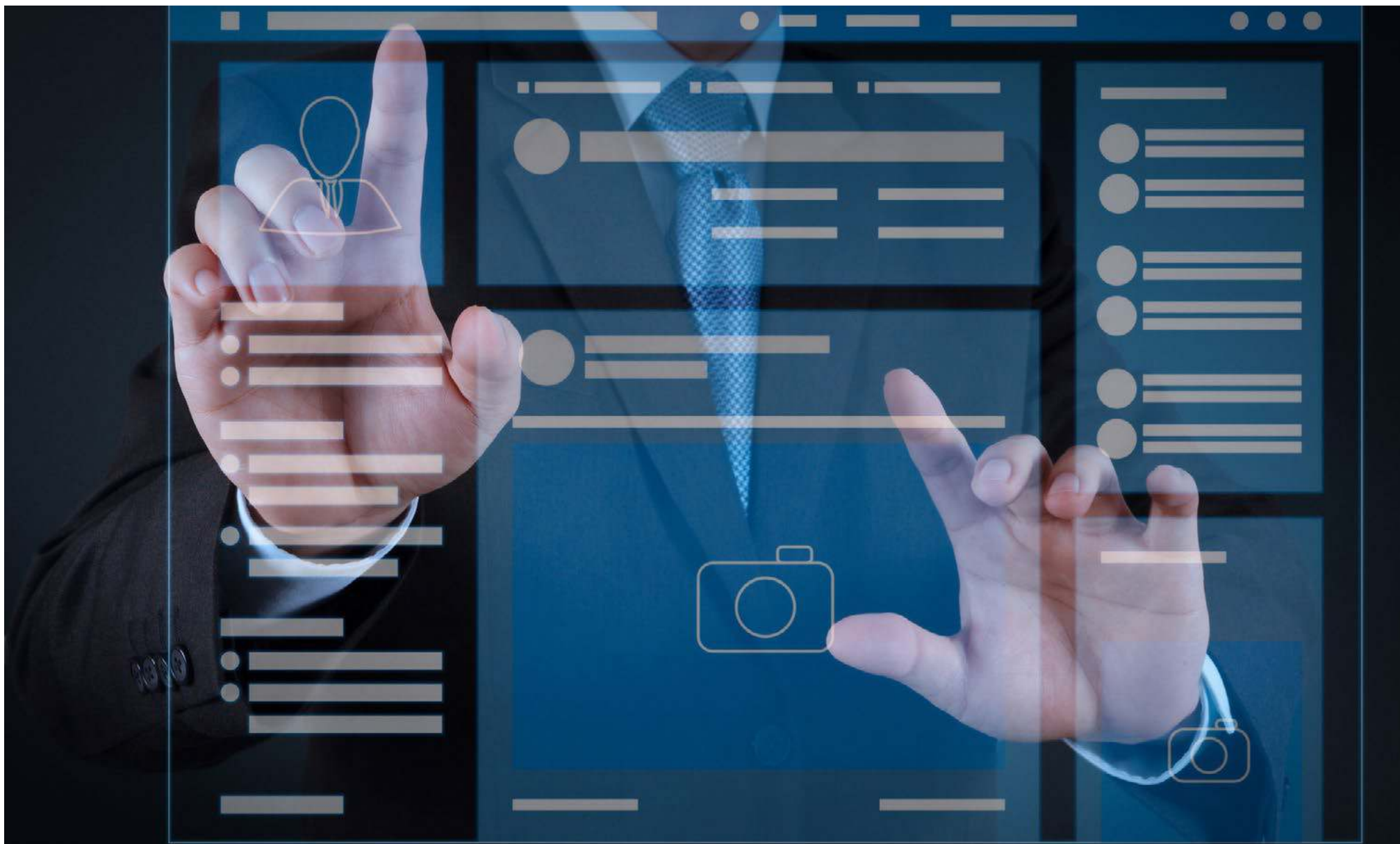


Você se identificou? Então continue lendo este material. Nas próximas páginas, vamos explicar **o que é inteligência operacional**, o que significa introduzir esse conceito na sua empresa e o que o seu negócio ganha com isso.

Também vamos listar algumas dicas sobre como você pode implementá-la no seu empreendimento e se preparar para o futuro, com economia de recursos, eficiência em processos e decisões mais assertivas.

Boa leitura!





O QUE É INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?



O QUE É INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?

A popularização da internet mudou vários aspectos da rotina de um ambiente corporativo: da comunicação à organização, colaboração e produtividade. Porém, se existe um ponto dessa transformação que vem revolucionando a forma como negócios funcionam, ele é a capacidade de usar dados como base da tomada de decisões e da análise de sucesso em processos produtivos.

Estamos na era da transformação digital. Empresas que antes focavam o seu crescimento na expansão, hoje, apostam no uso de artifícios como Big Data para evoluir, sempre baseadas em eficiência e sustentabilidade. É buscar fazer sempre mais gastando o mínimo possível de recursos e de tempo dos colaboradores envolvidos.

É desse cenário que surgiu a inteligência operacional, também conhecida pela sua sigla em inglês “OI”. **Esse termo se refere à uma forma de analisar a operação de uma empresa a partir dos dados** coletados e armazenados em tempo real e utilizados como benchmark para a tomada de decisões — como o redesenho de processos, a adequação de fluxos de trabalho e o remanejamento de recursos.

Esse tipo de revolução na forma de enxergar um negócio foi possibilitado pela maturidade de sistemas ERP, plataformas que oferecem as ferramentas necessárias para monitorar, analisar, comparar e apoiar em tempo real o controle de operações.

Na OI, isso significa avaliar a produtividade sob 3 aspectos principais:

- » **a utilização de recursos físicos, lógicos e humanos**, como o funcionamento de máquinas, o retorno sobre investimento em serviço e a eficiência dos colaboradores;
- » **o desenho dos processos**, como a duração de cada etapa produtiva, o encaixe e a complementação desses passos e a eficiência do fluxo;
- » **a entrada e a saída do trabalho**, principalmente o quanto de recursos está sendo utilizado versus a qualidade da entrega ao cliente final.

Como dá para perceber, essas são todas as perspectivas que englobam a produção de uma empresa. Portanto, apostar em inteligência operacional é ter uma visão completa do seu negócio sobre o ponto de vista prático, de como as engrenagens funcionam.

Até pouco tempo atrás, essa seria uma vantagem incrível para a empresa que adotasse precocemente uma gestão baseada em dados. Hoje, a OI está aos poucos passando de vantagem para necessidade. Se você pretende ter uma empresa competitiva, precisa de eficiência. A inteligência operacional é um caminho certo para esse objetivo.





**POR QUE AS EMPRESAS DEVEM BUSCAR
INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?**



POR QUE AS EMPRESAS DEVEM BUSCAR INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?

Então, é hora de falar com mais detalhes sobre o que são esses benefícios que a inteligência operacional traz para o negócio. Para isso, listamos as razões mais comuns que fazem gestores no mundo inteiro buscarem esse tipo de solução como modelo para o seu trabalho. Confira:

VISÃO COMPLETA DE NEGÓCIO

Tocamos no assunto no tópico anterior, mas vale reforçar o que a inclusão de inteligência operacional significa para o sucesso da sua gestão. Quando se fala em tecnologia aplicada a negócios (conceitos como Business Intelligence), é muito comum que diretores e empresários caiam na armadilha de focar muito na parte administrativa.

O resultado, muitas vezes, é uma **dissonância entre as decisões tomadas pelo corpo estratégico e o que realmente está sendo aplicado na prática operacional.**

Com a inclusão de OI em conjunto com outras metodologias, ferramentas e frameworks de gestão, **você ganha uma percepção completa do seu negócio:** onde ele se encontra no mercado, os obstáculos a serem superados e para onde mirar em busca do crescimento.

ECONOMIA DE RECURSOS

Todo empresário passa boa parte do seu tempo pensando em como produzir mais gastando menos. Afinal, ser enxuta e eficiente é o objetivo de qualquer empresa, sobretudo em um mercado que se apoia cada vez mais em nichos e na mudança rápida de estratégia para atender primeiro às novas demandas do público.

A inteligência operacional é um caminho perfeito para economizar.

Com uma visão ampla e em tempo real de como os colaboradores produzem, é possível encontrar formas de otimizar tarefas e redesenhar fluxos de produção que gastem menos sem necessariamente diminuir a produtividade.

Pelo contrário! Os pequenos desperdícios são solucionados, soluções mais práticas são encontradas e a economia no fim se torna crescimento sustentável.



INTEGRAÇÃO ENTRE DEPARTAMENTOS

Um problema comum de empresas que não utilizam inteligência para gerir a sua operação é o desencontro entre departamentos. Muitas vezes, por exemplo, o setor de vendas trabalha com números que estão conflitantes com o setor de atendimento, ou o departamento de logística de um varejo não consegue se comunicar bem com a parte de compras.

O resultado quase sempre é ineficiência e desperdício na operação. Um dos objetivos da OI é colocar todos os colaboradores em um único sistema, com dados disponíveis e integrados, padronizados para que todos estejam sempre na mesma página. **É o fim da falha de comunicação e do retrabalho.**

DESCENTRALIZAÇÃO DA TOMADA DE DECISÕES

Como em uma empresa que foca em inteligência operacional existe a democratização da informação (dados sobre a produção estão disponíveis para todos os departamentos), é possível descentralizar as decisões menores e tirar esse peso dos gerentes e dos empresários.

Quanto mais complexa é a operação de uma empresa, mais difícil fica fazer um microgerenciamento efetivo.

O funcionário que trabalha em uma determinada tarefa tem muito mais propriedade para identificar uma alteração necessária de produção do que você, lidando com tantos aspectos do negócio ao mesmo tempo.

Com a integração desses dados, esse funcionário sabe exatamente o seu papel na cadeia produtiva e o reflexo que uma mudança de processo ou de ferramenta vai significar para todos os outros colaboradores.

CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA DE INOVAÇÃO

E esse é um passo muito importante em direção à criação de uma cultura de inovação dentro da empresa — uma transformação muito importante para empresas que querem se consolidar nesse novo século.



O sucesso de um negócio hoje depende de que cada funcionário se sinta um empreendedor, aplicando criatividade e pró-atividade na função que cumpre. É assim, apoiada na OI, que uma operação se torna um organismo vivo, capaz de se adaptar com agilidade a qualquer mudança de mercado.

TOMADAS DE DECISÃO MAIS ASSERTIVAS

Integração, análise em tempo real de dados e empoderamento de todos os colaboradores é a fórmula para se tomar decisões para o futuro com muito retorno e pouco risco.

Com inteligência operacional, você ganha uma visão completa do negócio e vários olhos adicionais para monitorar cada detalhe da operação. Quem não quer algo assim para o seu trabalho?



COMO IMPLEMENTAR A INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?



COMO IMPLEMENTAR A INTELIGÊNCIA OPERACIONAL?

Agora que você entende a importância da OI em sua gestão operacional, é hora de começar a se planejar e incluir inteligência no negócio. Veja a lista dos passos mais importantes para que você se inspire e inicie esse processo.



FAÇA UM LEVANTAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL NA EMPRESA

O 1º passo para qualquer mudança estratégica é sempre entender onde a empresa está nesse momento e para onde ela quer ir.

Um bom levantamento deve levar em conta:

- » recursos disponíveis;
- » inventário tecnológico;
- » capacitação dos colaboradores;
- » capacidade de crescimento da infraestrutura; e
- » gargalos operacionais.

É um mapeamento da operação da empresa, o ponto de partida para que você consiga definir com mais clareza onde introduzir a tecnologia e quais dados serão mais importantes para transformar informação em um ativo de produção.

CRIE INDICADORES RELEVANTES DE PERFORMANCE

Dentro dessas definições, um passo importante é decidir quais serão os indicadores mais úteis para acompanhar e analisar o sucesso dessa revolução na sua empresa.

Uma grande máxima do mundo corporativo: **“não dá para melhorar o que não pode ser medido”**. Esses KPIs, ou indicadores de performance, serão o termômetro da eficiência operacional da empresa e o material necessário para benchmarks em comparação com o mercado.



Não existe fórmula para descobrir os indicadores mais relevantes. Então, é dever seu encontrar aqueles que contam melhor a história do seu negócio. Porém, é importante ter sempre números que abordem os 3 aspectos principais da OI que comentamos no início do e-book:

- » utilização de recursos;
- » eficiência de processos; e
- » qualidade de entrega.

INCLUA TODOS OS COLABORADORES NESTA DISCUSSÃO

Toda a descentralização da inovação que comentamos no tópico 3 precisa estar presente desde a fase de planejamento. Com a participação de todos os funcionários em todos os departamentos, fica mais fácil identificar os obstáculos para a eficiência e como esses gargalos geram consequências na operação como um todo.

Se a empresa é aberta à inovação, muitos insights importantes para o seu sucesso podem vir de onde você menos espera. Pode ser um detalhe, uma ferramenta ou uma forma de realizar uma tarefa suficiente para superar as expectativas do público.

REDESENHE PROCESSOS

Quando você sabe a sua posição no mercado, para onde quer ir e tem o engajamento de todos os colaboradores, é muito mais fácil começar a redesenhar seus processos.

Essa é talvez a parte mais significativa da OI. Uma operação complexa, como já dissemos, é um organismo em que todas as partes estão interagindo o tempo todo. Não dá para alterar a forma de realizar uma tarefa, por exemplo, sem saber o resultado disso ao longo de toda a cadeia produtiva.

Com inteligência e utilização de dados integrados em tempo real, você visualiza todo esse cenário de uma vez e consegue rearranjar etapas e redirecionar recursos — tudo isso com noção exata do que está fazendo. É a hora perfeita para organizar, adaptar e redesenhar processos para ganhar em economia, eficiência e qualidade.

INVISTA EM RECURSOS TECNOLÓGICOS

Aqui começa a culminar todo o seu mapeamento e planejamento para tornar a empresa mais produtiva. Tendo ciência das mudanças que precisa fazer e dos dados relevantes para a inteligência operacional, **é hora de investir em tecnologia que suporte essa transformação.**

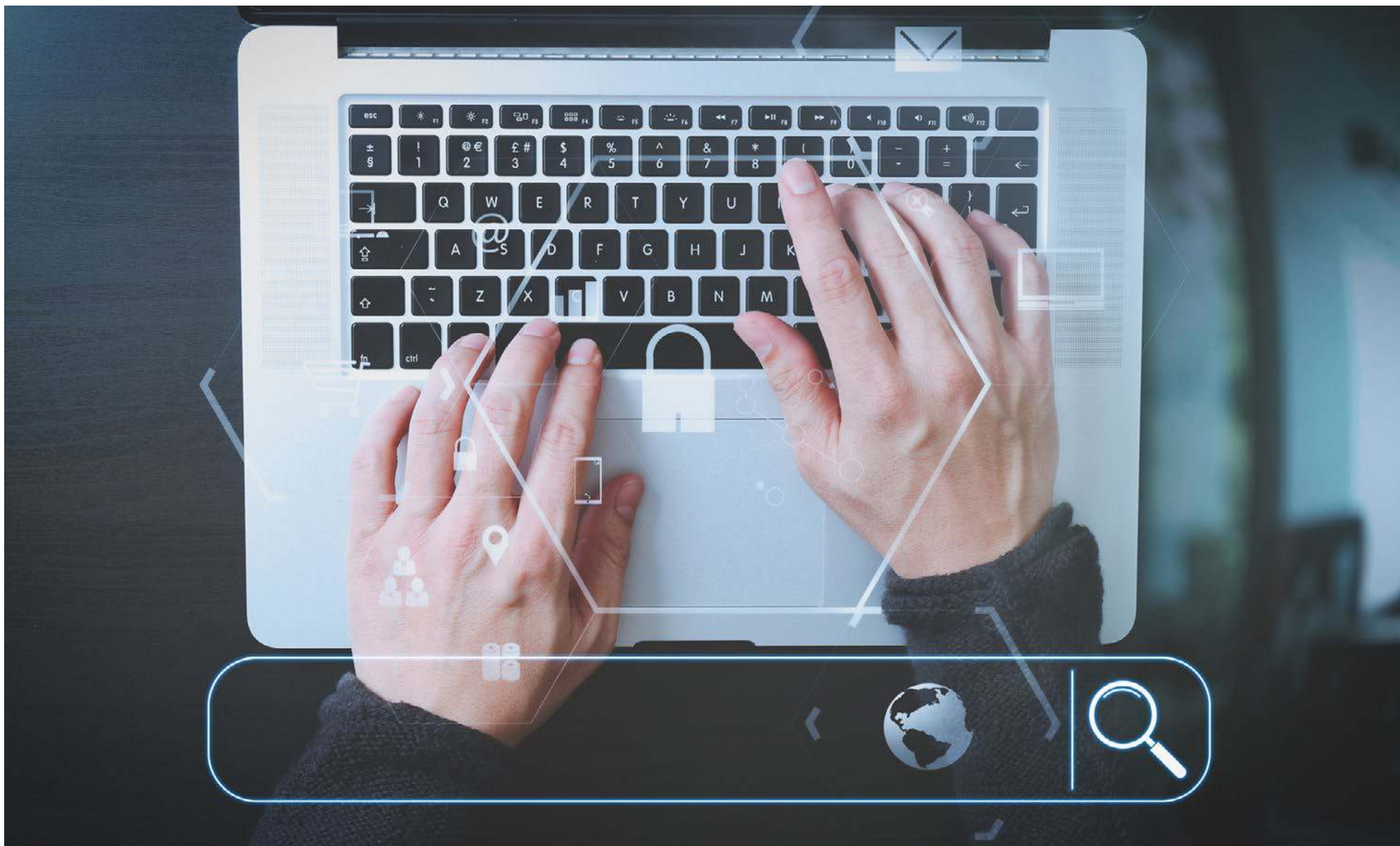
Dependendo do caso, será necessário o investimento em hardware — como servidores, computadores, aparelhos mobile Internet das Coisas. Porém, o foco precisa ser nos serviços. Infraestrutura em nuvem é uma das maiores aliadas do empreendedor em busca de inteligência e estratégia para o seu negócio.



APOSTE EM UMA PLATAFORMA DE GESTÃO

Um exemplo dos serviços como ferramentas de sucesso são as plataformas de gestão integrada, ou ERP. Esse tipo de sistema é capaz de coletar, armazenar, organizar e segmentar dados em tempo real, exatamente o que você precisa para incluir OI na empresa.

Dependendo da qualidade do ERP, é possível garantir padronização e coerência em todo esse processo, da fase do levantamento até o acompanhamento dos indicadores de performance e a disponibilização desses dados para que cada colaborador faça a sua parte.



CONCLUSÃO



CONCLUSÃO

Neste e-book, você aprendeu um pouco mais sobre inteligência operacional. Nós discutimos o que é o conceito de OI e o que ele significa para sua empresa e para todo o mercado no futuro.



Depois disso, falamos sobre por que e como adotar esse tipo de estrutura dentro de um negócio, com dicas para que você se inspire e comece essa transformação.

Agora só resta partir para a prática! Pesquise as melhores soluções em ERP que podem servir de plataforma para sua estratégia de inteligência operacional. Convide todos os funcionários e colaboradores para a discussão e inicie a elaboração desse projeto.

Com inteligência para gerir a operação da forma mais eficiente possível e com pessoas preparadas a trabalhar em um mindset de inovação, não há limites de onde uma empresa pode chegar!



LICK



A ONCLICK é uma organização com 19 anos de mercado, que conta com mais de 1.300 clientes. Nosso foco é voltado para a inovação tecnológica contínua dos nossos serviços e produtos.

Entendemos que os recursos tecnológicos devem assegurar a otimização da gestão de negócios. Por isso, conte conosco para aumentar a competitividade da sua empresa.

