

# Analíticos e o consumidor mais inteligente



*Três formas de vencer*

---

## Índice

- 2 O que são analíticos de varejo e gerenciamento de desempenho?
  - 4 Primeiro resultado: A experiência de compra mais inteligente
  - 5 Segundo resultado: Propaganda e cadeia de suprimentos
  - 7 Terceiro resultado: Planejamento financeiro confiável
  - 8 IBM Cognos e a Agenda de Informações
  - 8 Resumo
- 

## Visão Geral

Para varejistas e empresas de bens de consumo, o cliente sempre foi crítico para os negócios. Agora, parece que a balança do poder está pendendo mais ainda. Os consumidores estão ficando mais inteligentes. Estão incorporando novas tecnologias e mais informações ao seu dia a dia.

As pessoas estão mais conectadas, capacitadas e exigentes. E podem escolher onde, como e quando querem comprar. Hoje, mais do que nunca, o mercado pertence ao comprador.

Isso apresenta desafios para os varejistas, que precisam proporcionar uma experiência de compra perfeita – oferecendo produtos certos no lugar certo. Os fabricantes de bens de consumo também precisam oferecer uma linha de produtos atraente e utilizar seus canais para levar a oferta certa aos consumidores.

Essas organizações precisam entender o que os consumidores querem e desenvolver a dinâmica da oferta e demanda para atender a tal necessidade. Elas precisam das melhores ferramentas disponíveis para conquistar o cliente e garantir a lealdade à marca.

Não é fácil entender e conquistar o cliente. O problema não está na falta de dados. Os dados vêm de diversos sistemas, canais e regiões. O desafio está em extrair significado deles a fim de informar o processo de tomada de decisão e permitir a produtividade e a agilidade frente às exigências do mercado.

O IBM Cognos® é um exemplo da forma como as organizações estão utilizando a nova inteligência para gerar vantagens sustentáveis e competitivas. As soluções de análise e gerenciamento de desempenho Cognos oferecem uma plataforma empresarial de planejamento, consolidação e *business intelligence* que ajuda as empresas a planejar, compreender e administrar o desempenho financeiro e operacional.

Com recursos centrais que incluem elaboração de relatório, análise, dashboards, planejamento, relatórios e muito mais, as empresas conseguem entender o desempenho e tomar decisões melhores. Se os tomadores de decisão certos tiverem informações confiáveis e exatas na hora certa, poderão otimizar o desempenho dos negócios.



E, com insights críticos do negócio, eles poderão melhorar a experiência do cliente, aumentar a eficácia do marketing, adquirir visibilidade do desempenho de receita e lucratividade, e administrar melhor suas cadeias de suprimentos estendidas e complexas.

Este *white paper* explorará as aplicações práticas do gerenciamento de desempenho e da análise de negócios. Ela irá destacar a forma como a parte analítica pode ajudá-lo a suprir a demanda, aumentar a lucratividade do cliente e tornar-se mais eficiente em termos operacionais.

Também examinará três áreas de foco onde o uso do software Cognos pode ajudá-lo a desenvolver insights rápidos, retorno sobre investimento real e lucros elevados.

---

*“O varejo está se revelando uma incubadora real para se testar a aplicação do poder de fogo do computador e os softwares inteligentes às ciências sociais – neste caso, variáveis tais como a economia doméstica e o comportamento humano afetam o ato de comprar”. New York Times<sup>1</sup>*

---

## O que são analíticos de varejo e gerenciamento de desempenho?

Para manter-se na liderança em um mercado competitivo, é necessário identificar tendências, entender seus clientes e tomar decisões bem-informadas rapidamente. Com a parte analítica de negócios, os varejistas e as organizações de bens de consumo ganham acesso a informações confiáveis e oportunas que orientam decisões melhores. Embora sejam muitas as decisões a tomar, elas dependem das respostas a três perguntas fundamentais:

- Como estamos fazendo? – Ater-se ao plano para atingir as metas com visibilidade em todo e qualquer aspecto do desempenho dos negócios.
- Por quê? – Contextualizar os resultados e as decisões por meio da análise de tendências e padrões.
- O que deveríamos estar fazendo? – Alocar funcionários, estoque, marketing e recursos, bem como investimentos de capital, com mais eficiência, usando planos baseados em fatores e previsões contínuas.

O IBM Cognos fornece uma plataforma empresarial única para a análise e o gerenciamento de desempenho. Ele integra e utiliza seus dados financeiros e operacionais e permite que a organização use os recursos a seguir para responder às perguntas críticas do negócio:

### Dashboards e relatórios

O software Cognos mostra sua estratégia e seus objetivos por meio de relatórios e *dashboards* baseados em métricas.

Para responder à pergunta “Como estamos fazendo?”, ele fornece às pessoas as informações de que precisam sobre o seu desempenho – visibilidade da estratégia, compreensão do papel que desempenham para assegurar o sucesso da estratégia e as métricas para avaliar seu sucesso.

Use os relatórios e dashboards Cognos para:

- Monitorar o desempenho de vendas e margens por canal, divisão, região, depósito, linha de produção, categoria ou vendedor.
  - Administrar as vendas, margens e níveis de estoque de mercadorias em todos os canais e locais.
  - Acompanhar as metas financeiras em termos de crescimento, lucratividade, despesas-chave controláveis e retorno sobre ativos líquidos.
  - Avaliar a efetividade do marketing.
  - Avaliar as atividades da cadeia de suprimentos, desempenho do fornecedor ou cliente e operações de logística com uma série de métricas.
- 

*“Com os insights em tempo real proporcionados pelo Cognos, temos melhores condições de converter o nosso conhecimento do mercado da moda em práticas inteligentes, em todos os níveis do nosso negócio”. Nihad Aytman, diretor de Aplicativos de Negócios, Elie Tahari.*

---

## Elaboração de relatórios e análise

Consolidar os grandes volumes de dados que a sua organização acumula é um desafio enorme. Isso é particularmente difícil porque são muitas as ferramentas usadas para analisar os dados e colocá-los em relatórios, o que cria mais ilhas de informação.

A elaboração de relatórios e a análise Cognos consolidam seus dados críticos e os transformam em informações e relatórios significativos, que todos podem usar. É possível identificar tendências rapidamente e detalhá-las para descobrir as causas e problemas subjacentes.

Por meio da elaboração flexível e descomplicada de relatórios, todos recebem as informações certas da maneira certa – em todos os departamentos, locais, funções e papéis.

Com uma única plataforma de BI padronizada para a elaboração de relatórios e análise, é possível avaliar com precisão o “Por quê?” por trás das atividades e desempenho operacional. Isso fornece o contexto necessário para a tomada de decisões.

Use a elaboração de relatórios e análise do Cognos para:

- Relatar o desempenho por canal, divisão, região, depósito ou conta, categoria ou produto, a fim de maximizar os lucros.
- Analisar os dados de transações de venda para entender a demanda, otimizar os níveis dos funcionários e melhorar a posição do estoque.
- Entender as tendências de consumidor e mercado e reagir rapidamente com o objetivo de lançar promoções direcionadas e proporcionar uma experiência de compra mais positiva.
- Consolidar, analisar e relatar informações da cesta de compras.

---

### Análise preditiva: antecipar e responder com mais precisão

Para se tornarem empresas orientadas por fatos, as organizações podem aplicar a analítica avançada e um conjunto integrado de informações. A analítica pode ajudar a sua organização a prever o impacto provável de ações para melhorar o processo de tomada de decisão e enxergar aquilo que não via antes – em áreas como previsão da demanda, prevenção de perdas e otimização do sortimento.

Os *insights* únicos derivados da análise preditiva podem, por exemplo, ajudar a responder perguntas-chave para o negócio:

- Como posso entender os padrões de venda de produtos e as preferências de compra a fim de aumentar as vendas e as margens?
- Quais produtos têm maior probabilidade de motivar os clientes a comprar?

Uma das áreas-chave é a análise da cesta de compras e analítica do cliente. As operações de varejo geram quantidades enormes de informações transacionais, que fornecem detalhes sobre os padrões de compra de produto e clientes específicos ou perfis de clientes. A maioria das empresas de bens de consumo adquire esses dados junto aos seus clientes do varejo ou agências de mercado.

No entanto, o volume de dados dificulta a detecção desses padrões por meios manuais. Por sua vez, as empresas não conseguem otimizar os benefícios gerados por todos esses dados.

A Análise de Cesta de Compras [*Market Basket Analysis*] do IBM SPSS usa algoritmos para analisar tais dados transacionais e de clientes, relacioná-los a compras anteriores e desenvolver modelos preditivos que possam ser usados para:

- Decidir quais categorias ou produtos exibir ou promover em conjunto.
- Decidir se determinada oferta é válida para um cliente específico.
- Prever a probabilidade de que o cliente responda à oferta.
- Calcular o valor da aceitação da oferta por parte do cliente.

A aplicação desses modelos às ofertas permite selecionar as melhores para cada cliente ou segmento de clientes. Em seguida, os compradores as recebem da forma mais apropriada. Titulares de cartões-fidelidade podem, por exemplo, receber cupons direcionados juntamente com suas faturas mensais.

O valor: é possível combinar as ofertas e promoções de produtos às preferências e comportamento do comprador – o que maximiza o retorno sobre as despesas com marketing. Para ir ainda mais longe, ligue as compras a compradores particulares, adaptando as ofertas a segmentos de clientes específicos e gerando retornos mais altos a partir de campanhas direcionadas com maior precisão.

---

## Planejamento, orçamentação e previsão

Muitas organizações ainda usam planilhas como principal veículo de planejamento e orçamentação. Os sistemas baseados em planilhas são passíveis de erro e geram ilhas de dados financeiros e de planejamento, onde todos trabalham de modo independente.

Em vez disso, precisa-se de uma solução que substitua o processo fragmentado por um planejamento colaborativo contínuo, que ofereça suporte aos objetivos do negócio e gere insights atualizados do desempenho.

O IBM Cognos Planning ajuda a construir uma base para um desempenho superior, pois conecta a estratégias a planos, metas e objetivos operacionais.

A solução aborda o “O que deveríamos estar fazendo?” ao permitir a definição de iniciativas estratégicas e a transformação dessas em planos e orçamentos para toda a empresa – da sede central às estações, do marketing aos centros de distribuição.

Use o Cognos Planning para:

- Desenvolver planos, previsões e orçamentos de longo prazo, financeiros, de custo e de número de funcionários em toda a empresa.
- Criar planos operacionais para depósitos ou contas-chave, canais, marketing, categorias e cadeia de suprimentos.
- Promover o consenso e consolidar os planos operacionais ascendentes e descendentes com os planos financeiros.
- Aumentar a *accountability* dentro da organização por meio de um processo de planejamento com alto índice de participação.
- Dar suporte às atualizações de previsões para encaminhar influências de mercado, novas iniciativas e fatores competitivos em transformação.
- Administrar e consolidar planos mediante fluxo de trabalho integrado.

Com planos, relatórios de BI e análise integrados, além de métricas de desempenho, é possível melhorar significativamente a compreensão da organização. E isso aumenta a capacidade de tomar decisões rapidamente que melhorem as operações, as vendas e levem ao aumento dos lucros.

---

## Dê início ao seu planejamento com os *Blueprints* do IBM Cognos Performance

Na maioria das organizações, o processo orçamentário e o planejamento geralmente são feitos em silos, sendo que cada departamento conclui sua própria iniciativa. Dessa forma, os negócios têm mais dificuldade para acompanhar o ritmo das necessidades, tendências e mudanças do consumidor no mercado, assim como do desempenho de canais e produtos.

Em uma indústria voltada para o cliente, esses gargalos podem significar a diferença entre lucros altos e falência.

Os *blueprints* conectam as operações com o financeiro e promovem uma colaboração contínua. Eles são modelos de dados pré-construídos que oferecem funcionalidades simplificadas de planejamento, previsão, análise e elaboração de relatórios. Com eles, o processo de planejamento vai além das finanças corporativas, chegando às operações das lojas e seu desenvolvimento, ao marketing e merchandising.

Na área da manufatura, o processo abrange o gerenciamento da produção e o planejamento de contas – para administrar um conjunto único de objetivos financeiros e metas de negócio. Com os *blueprints*, o financeiro tem mais tempo para realizar análises e previsões contínuas. O resultado é um negócio dinâmico que se adapta rapidamente às tendências, novas demandas do consumidor, desafios competitivos e mercados em transformação – do corporativo ao cliente.

Para mais informações, visite: [ibm.com/retail/performance-blueprints](http://ibm.com/retail/performance-blueprints) e [ibm.com/consumer-products/performance-blueprints](http://ibm.com/consumer-products/performance-blueprints)

---

## Primeiro resultado : Uma experiência de compra mais inteligente

Para os varejistas, o sucesso depende de conquistar a lealdade e a confiança do cliente, colocando o produto certo nas mãos do consumidor. É um grande desafio, especialmente para organizações globais que podem apresentar tempos de execução de até seis a dez meses – precisam apostar de forma substancial em tendências de estoque e cliente.

Os fabricantes de bens de consumo enfrentam os mesmos desafios, mas precisam influenciar e afetar seus clientes do varejo para atingir tais objetivos.

Para acertar, é necessário entender os padrões e necessidades de compra em transformação dos clientes-alvo e proporcionar uma experiência de compra mais inteligente. Isso requer inteligência. O uso da analítica para identificar tendências com antecedência e estruturar iniciativas de planejamento e estoque de maneira pró-ativa permite moldar a demanda, ao invés de reagir a ela.

A solução de análise do desempenho no varejo IBM Cognos foi desenvolvida para ajudar a coletar e agir com base na análise de mercadoria, cliente, cadeia de suprimentos e multicanais. A solução gera um insight aprofundado dos padrões de compra do cliente com o passar do tempo, para ajudar a:

- Prestar serviços consistentes em todos os canais.
- Elaborar um perfil mais completo de seus clientes e suas preferências.
- Armazenar os produtos certos, no ponto de venda certo, na quantidade certa, na hora certa.
- Simplificar os processos de negócios para uma vantagem competitiva substancial.

Os recursos avançados de integração de dados permitem reunir informações de sistemas de ponto de venda, aquisição, canais de venda e estoque. Um modelo de dados empresarial proporciona uma visão de ponta a ponta e em tempo real de informações do cliente, produto, vendas e cadeia de suprimentos, usando recursos de armazenamento dinâmico.

Além disso, os *dashboards* de gerenciamento oferecem uma visão única e interconectada sobre os padrões de compra do consumidor, desempenho em multicanais, métricas de propaganda, operações da cadeia de suprimentos e gerenciamento do desempenho financeiro.

Por fim, a analítica avançada e os relatórios de gerenciamento de desempenho oferecem informações sobre o desempenho dos canais, segmentação de clientes, gerenciamento de campanhas e análise de cesta de compras.

A partir daqui, a sua organização pode abordar a questão de atender às necessidades do cliente com informações bem-estruturadas sobre suas preferências e hábitos de compras.

---

### Blueprint de planejamento de demanda: considere os fatores do mercado e as preferências do consumidor

Com uma quantidade maior de canais e opções de produtos e com as condições do mercado em transformação, os consumidores estão alterando seus hábitos de consumo. Mais do que nunca, as empresas precisam se esforçar muito para conquistar o cliente e acompanhar as exigências de propaganda e vendas. Elas também precisam ser capazes de identificar as tendências a fim de otimizar as operações e maximizar os lucros.

O IBM Cognos Assortment Management Performance Blueprint oferece planejamento de merchandising pré-temporada e na temporada, além de gerenciamento de desempenho. Ele inclui planejamento ascendente, descendente e de metas, consenso, modelagem de cenário e visualização dos dados para ajudar os varejistas e fabricantes a administrar o desempenho em relação aos planos.

As cadeias ganham a visibilidade necessária para tomar decisões de compra mais inteligentes e atender aos objetivos de lucratividade – ao mesmo tempo em que oferecem um sortimento diferenciado aos seus clientes.

Para saber mais, acesse: [ibm.com/solutions/retail/assortment-management](http://ibm.com/solutions/retail/assortment-management)

---

### Segundo resultado : Merchandising e cadeia de suprimentos

As cadeias de suprimentos globais detêm grande potencial de produção, gerenciamento de custos e eficiências. Contudo, administrar essa cadeia exige mais do que apenas excelentes conhecimentos de logística.

Um estudo recente realizado pelo IBM Institute for Business Values aponta para um novo imperativo crítico: a inteligência da cadeia de suprimentos.

“Enquanto reavaliam as estratégias e iniciativas da cadeia de suprimentos atual, os executivos devem questionar: Quais investimentos estão simplesmente fazendo com que os processos fiquem mais rápidos e mais eficientes? Quais chegam a ir um passo além – fazendo com que a cadeia de suprimentos fique incontestavelmente mais inteligente e flexível, em tempos de instabilidade e riscos nunca antes vistos?”<sup>2</sup>

Para que todos os elementos da cadeia funcionem de forma tranquila, sua organização precisa analisar o que está acontecendo, o que é mais crítico, quais decisões precisam ser tomadas e os impactos que essas decisões causarão em toda a cadeia de suprimentos.



O gerenciamento de desempenho com IBM Cognos engloba a gama completa de softwares de BI e planejamento. Ele fornece os principais recursos para auxiliar na superação das barreiras para uma cadeia de suprimento de alto desempenho.

---

*“Para nós, o objetivo principal é reduzir o custo em cada caso. É preciso encontrar cada recurso, tudo o que compõe aquele custo de produção e, então, começar a identificar os locais onde se perde dinheiro, porque o desperdício não funciona.” Craig Sindorf, Gerente de BI de cadeia de suprimentos, Dr Pepper Snapple Group.*

---

### Visibilidade

O gerenciamento de desempenho e a analítica de negócios proporcionam às organizações uma visibilidade completa de suas cadeias de suprimentos. Eles reúnem os dados que residem em diferentes sistemas e em múltiplos níveis de granularidade.

Os gestores podem monitorar o desempenho em um nível global, analisar o desempenho nos processos, produtos ou fornecedores e mergulhar nos detalhes em nível transacional. Eles podem identificar as principais métricas, medir o desempenho e receber alertas quando o desempenho estiver fora do planejado, implantando correções imediatamente.

### Previsibilidade

Com o gerenciamento de desempenho, os resultados futuros se tornam mais previsíveis. Por meio de análise e elaboração regulares de relatórios, os gestores podem identificar eventos, tendências ou outras condições que levam aos problemas. Isso lhes ajuda a tornarem-se pró-ativos, eliminando os problemas antes que eles ocorram.

Os gestores podem analisar as tendências nas operações e construir modelos financeiros e previsões de vendas que os ajudem a tomar melhores decisões sobre recursos e fornecedores, além de novos produtos. Os varejistas também podem tomar ações preventivas a fim de evitar ausência de produtos nos estoques, atrasos e outros eventos que prejudicam o desempenho.

### Informações completas

O IBM Cognos oferece aos gestores, parceiros e fornecedores as informações completas e consistentes de que precisam para produzir análises significativas para a tomada de decisão. Relatórios, análises e outras informações podem ser distribuídas por meio de um portal centralizado ou extranet.

Os efeitos das decisões podem ser avaliados de forma que as pessoas compreendam a relação custo-benefício e tomem decisões melhores. As informações completas possibilitam melhores colaborações. Caso um atraso seja identificado, os gestores, fornecedores e parceiros podem ser alertados e criar uma solução em conjunto.

Para mais informações, faça o download do *white paper*: [Orchestrating the chain: Supply chain performance management.](#)

---

### Os benchmarks e sua cadeia de suprimentos

Fazer o benchmarking possibilita a comparação das métricas de um processo ou método em relação a um padrão industrial ou às melhores práticas de outra empresa.

Os relatórios do Cognos oferecem suporte ao modelo de Referência de Operações de Cadeia de Suprimentos [Supply-Chain Operations Reference – SCOR] desenvolvido pelo Conselho de Cadeia de Suprimentos. O modelo SCOR oferece uma estrutura que liga os processos, métricas, melhores práticas e tecnologias para melhorar o gerenciamento da cadeia de suprimentos.

O IBM Cognos SCOR Blueprint é um aplicativo de aplicação de relatórios que inclui mais de 550 métricas pré-definidas e referências aos Atributos de Desempenho SCOR. O SCOR Blueprint oferece:

- Uma abordagem de métricas abrangente que inclui um banco de dados de métricas pré-definidas e diagramas de impacto.
- Relatórios e análise de desempenho padronizado, além de alertas.
- Insights sobre as métricas com desempenho insatisfatório.
- Propriedade e responsabilidade definidas das métricas.

“Medir o desempenho e fazer o *benchmarking* de forma periódica são componentes críticos que compõem a capacidade de conquista a excelência no decorrer do tempo. As melhores empresas fazem esses processos de forma correta. Contudo, embora fazer tudo isso seja importante, bons processos e governança somente representam metade do caminho.

“O mais importante nesse esforço é ter a certeza de que o *benchmarking* está sendo feito para melhorar o desempenho total da cadeia de suprimentos no contexto dos objetivos da empresa, fazendo com que esse seja um processo vivo que promova melhoras contínuas.”<sup>3</sup>

Leia o relatório completo da pesquisa da AMR: [Benchmark Your Supply Chain: Seven Factors for Success.](#)

---

### Terceiro resultado : Planejamento financeiro confiável

Para tornar-se uma organização mais enxuta, é necessário eliminar processos ineficientes em favor de novos sistemas capazes de promover desempenho contínuo.

Por exemplo, em vez de estabelecer metas com números específicos, o tomador de decisões pode preferir atrelar as metas de desempenho a eventos, tendências e fatores de risco. Em vez de fazer o planejamento anual, ele pode considerar a possibilidade de adotar ciclos de planejamento menores, focados no alcance de táticas e iniciativas específicas.

Está se tornando cada vez mais importante alinhar a previsão financeira com os ciclos de negócio que prevalecem nos principais mercados. Ao substituir o processo orçamentário anual rígido pelo planejamento contínuo mensal, semanal ou até diário, é possível posicionar a organização de forma a alcançar melhores desempenhos nos momentos bons e também nos ruins.

Com visibilidade de dados atualizados em tempo real, os tomadores de decisões podem criar previsões contínuas que levem em consideração uma gama maior de futuros cenários potenciais. Utilizando a análise preditiva, os líderes de negócio também podem desenvolver planos de ação para resultados futuros variáveis, aumentando a agilidade e a responsividade do negócio.

### Ambiente completo de planejamento, orçamento e análise

O Cognos TM1 oferece um ambiente completo de planejamento, orçamento e análises a fim de auxiliar na geração de planos e previsões confiáveis e no tempo que o negócio requer. Os requisitos de planejamento podem ser analisados e modelados rapidamente para toda a organização e utilizados para antecipar o curso de ação correto, promovendo melhores resultados de negócio.

A solução oferece suporte para uma variedade completa de requisitos de negócios, desde analíticas de alto desempenho em tempo real, como as voltadas à lucratividade do cliente e do produto e à modelagem flexível, até contribuições para toda a empresa, advindas de todas as unidades de negócios.

O Cognos TM1:

- Reduz os ciclos de planejamento em 75% e a elaboração de relatórios de dias para minutos
- Pertence ao Financeiro e linhas de negócios e é administrado por eles.
- Oferece desempenho excepcionalmente rápido para modelos grandes e sofisticados, além de grandes conjuntos de dados.
- Oferece análise e planejamento personalizados – dentro de um processo de planejamento gerenciado – para explorar lacunas de desempenho e validar direcionadores corporativos.
- Proporciona um ambiente de modelagem flexível que não necessita de programação ou habilidades tradicionais de TI.

---

*“A implementação do IBM Cognos nos dá a capacidade de modificar comportamentos rapidamente em nossos restaurantes, medir o impacto dessas mudanças em relação à estratégia e ajustá-las, conforme necessário, para promover resultados”. Stephen Pruden, Diretor de Estratégia e Integração de TI, Steak n Shake*

---

## Cognos e a Agenda de Informações

A Agenda de Informações da IBM é uma abordagem específica da indústria para definir e implementar transformações geradas pela informação. Com um histórico de ajudar empresas a responder e se adaptar rapidamente a mudanças imprevisíveis e constantes nos negócios, a abordagem da agenda de informações ajudará seu negócio a desenvolver um roteiro personalizado em questão de semanas.

Vitais a essa abordagem são os recursos de análise e gerenciamento de desempenho do Cognos, que incluem software e serviços para promover uma melhor tomada de decisão ao oferecer recursos de planejamento, orçamento, previsões, medições, monitoramento, elaboração de relatórios e análise.

## Resumo

Para os varejistas e empresas de bens de consumo, mudar para um foco mais centrado no cliente pode ajudar a aumentar a lealdade e a retenção do cliente, além dos fluxos de receita. Esse tipo de sucesso depende de profundo conhecimento das preferências do consumidor e de suas necessidades de produtos, além de processar de forma eficiente a dinâmica da relação de oferta e demanda.

Este documento resume as três formas com que as organizações podem sair ganhando com a analítica de negócio e gerenciamento de desempenho. O IBM Cognos possibilita que essas organizações compreendam seus negócios e reajam rapidamente aos mercados em transformação, permanecendo informadas sobre as demandas dos consumidores e aumentando a lucratividade.

Esses benefícios são a promessa da analítica e do gerenciamento de desempenho. A solução permite que os usuários aproveitem os investimentos existentes de várias fontes e oferece a completa variedade de recursos integrados de que os usuários de negócio necessitam para monitorar seus negócios, tomar melhores decisões e planejar melhores resultados.

Quando a situação fica difícil, a solução é o conhecimento. É por isso que os varejistas e a organizações de bens de consumo líderes de mercado recorrem à IBM.

Para mais informações sobre as soluções Cognos para o setor varejista, acesse [www.ibm.com/cognos/retail](http://www.ibm.com/cognos/retail). Para soluções de bens de consumo, acesse [www.ibm.com/cognos/solutions/consumer-products/](http://www.ibm.com/cognos/solutions/consumer-products/).

## Sobre o IBM Cognos BI e o Gerenciamento de Desempenho:

As soluções de *Business Intelligence* (BI) e de gerenciamento de desempenho da IBM oferecem planejamento empresarial, consolidação e software de BI de primeira geração, além de suporte e serviços para auxiliar as empresas no planejamento, compreensão e gerenciamento do desempenho operacional e financeiro. As soluções IBM Cognos unem tecnologia, aplicativos analíticos, melhores práticas e uma ampla variedade de rede de parceiros para proporcionar ao cliente uma solução de desempenho aberta, adaptativa e completa. Mais de 23.000 clientes em mais de 135 países em todo o mundo escolhem soluções IBM Cognos.

## Para mais informações

Para obter mais informações ou entrar em contato com um representante: [www.ibm.com/cognos](http://www.ibm.com/cognos)

## Solicite uma ligação

Para solicitar uma ligação ou fazer uma pergunta, acesse [www.ibm.com/cognos/contactus](http://www.ibm.com/cognos/contactus). Um representante IBM Cognos responderá à sua dúvida em dois dias úteis.





---

© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Brasil  
Rua Tutóia, 1157  
CEP: 04007-900  
São Paulo - SP

Brasil Produzido no Canadá  
Março de 2010  
Todos os Direitos Reservados.

IBM, o logotipo IBM, ibm.com e FileNet são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas nos Estados Unidos, em outros países ou em ambos. Quando essas marcas ou outros termos de marca registrada da IBM aparecerem pela primeira vez neste documento, eles estarão acompanhados dos símbolos (® ou ™). Esses símbolos indicam marcas registradas dos EUA ou de direito comum de propriedade da IBM no momento em que essas informações foram publicadas. Tais marcas também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na Internet em “Copyright and trademark information” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Outros produtos, empresas ou nomes de serviços podem ser marcas registradas ou marcas de serviço de terceiros.

Referências nesta publicação a produtos ou serviços da IBM não implicam que a IBM tenha a intenção disponibilizá-los em todos os países nos quais opera.

#### Notas

<sup>1</sup> Steve Lohr, A Data Explosion Remakes Retailing, The New York Times, 03 de janeiro de 2010.

<sup>2</sup> IBM Global Chief Supply Chain Officer Study: The Smarter Supply Chain of the Future, IBM Institute for Business Value, janeiro de 2009.

<sup>3</sup> Debra Hofman, Jan Barrett, and Lora Cecere, Benchmark Your Supply Chain: Seven Factors for Success, Industry Value Chain Strategies Report, AMR Research, maio de 2008.



Recycle