

© Empresas sob o prisma da TI

3.2: Ben & Jerry acompanha seus sorvetes

MKT CTB FIN

Na fábrica da Ben & Jerry (*benjerry.com*) em Waterbury, Vermont, imensas bombas lançam 190.000 pacotes de sorvete todos os dias. No decorrer do dia, caminhões refrigerados apanham os pacotes e os entregam nos depósitos. De lá, o sorvete é remetido para 50.000 mercados nos Estados Unidos e 12 outros países. Lá, o sorvete é colocado em prateleiras de freezer.

Na sede da empresa, a vida de cada pacote de sorvete – dos ingredientes à venda – é acompanhada. Quando o pacote é estampado e enviado, a Ben & Jerry armazena seu número de acompanhamento em um data warehouse Oracle e, mais tarde, analisa os dados. Usando software de inteligência empresarial, a equipe de vendas pode verificar se o Chocolate Chip Cookie Dough está ganhando terreno em Cherry Garcia para a posição de vendas Número 1 desejada. O departamento de marketing verifica se as promoções e as propagandas da empresa estão levando a maiores vendas. O pessoal de finanças utiliza o número de acompanhamento

em suas análises para mostrar o lucro gerado a partir de cada tipo de sorvete. Desde que a empresa começou a usar o software, o departamento de contabilidade conseguiu reduzir a quantidade de tempo necessária para fechar os livros mensais. E, provavelmente mais importante para uma empresa voltada para a lealdade do cliente, o pessoal de atendimento ao consumidor corresponde cada pacote às 225 chamadas e e-mails recebidos a cada semana, verificando se houve qualquer reclamação.

Fonte: Compilado de J. Schlosser, "Looking for Intelligence in Ice Cream", *Fortune*, 17 de março de 2003.

Perguntas

1. Que outras análises a Ben & Jerry pode fazer com seu software de inteligência artificial? Por exemplo, a empresa pode usar o software para gerenciamento de recursos humanos?
2. Qual é o papel do departamento de tecnologia de informação da Ben & Jerry?