




Prof. Cláudio – ERP/CRM e Supply Chain

# PRINCÍPIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



# Principais Sistemas

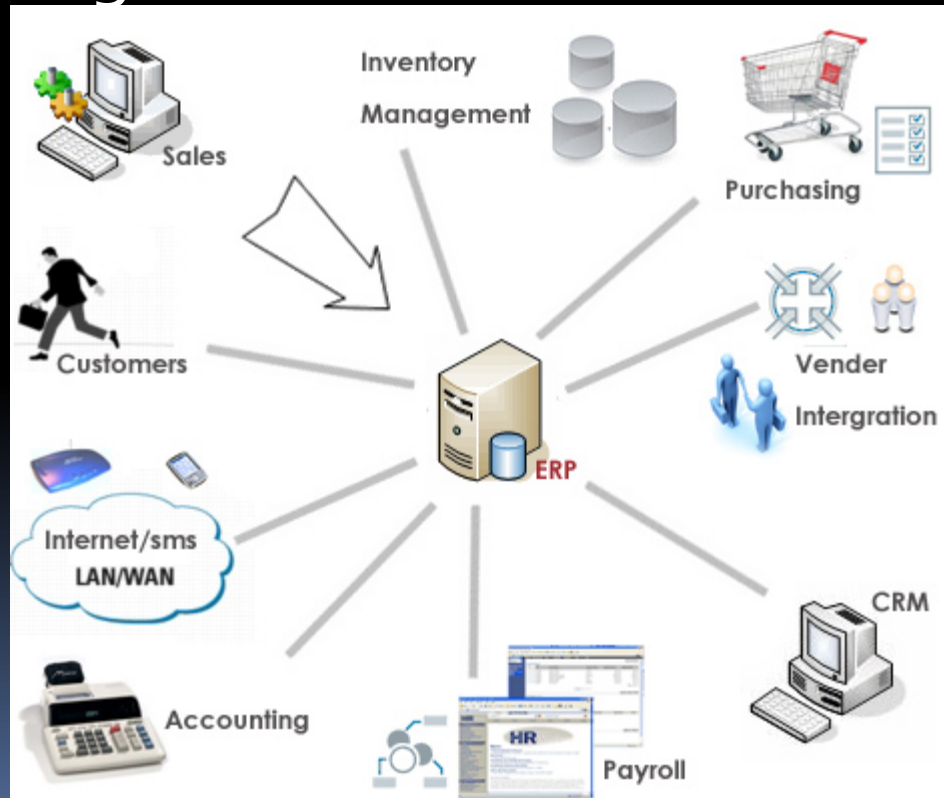
- Sistemas de ERP – Enterprise Resource Planning
    - Pacote de ferramentas que integram toda a empresa, a grande vantagem é que os dados passam a fluir pela companhia, eliminando relatórios em papel, fornecendo informações em tempo real da operação para tomada de decisão.
- 

# Principais Sistemas

- Sistemas de ERP – Enterprise Resource Planning
  - Trazem módulos de finanças, contabilidade, RH, produção, marketing e vendas, entre outros.
  - Recentemente os sistemas de ERP passaram a contar com ferramentas de CRM (Customer Relationship Management), BI (Business Inteligente), Supply Chain e Sistemas Web

# Principais Sistemas

- Sistemas de ERP – Enterprise Resource Planning



# Principais Sistemas

## □ Popularização na década de 90

- A tecnologia de ERP's ganhou força no Brasil na década de 90, no início, devido ao alto custo, apenas grandes corporações podiam dispor de um sistema de ERP completo.
- Com o tempo, o valor dos pacotes foi caindo e os grandes fabricantes foram desenvolvendo ferramentas para atingir as PME (pequenas e médias empresas) pois as 500 grandes corporações do país já dispunham de sistemas de ERP.

# Principais Sistemas

- Papel de ERP
  - Utilizar o ERP não pode ser considerado apenas um modismo, mas uma necessidade para garantir a existência da empresa.
  - A cada 10 empresas abertas no Brasil, cinco fecham em menos de 2 anos, e até o quarto ano apenas duas sobrevivem.
  - Apenas 25% das empresas abertas a mais de 20 anos estão em atividade.

# Principais Sistemas

- Papel de ERP
  - O maior culpado pela mortalidade de empresas é a deficiência na gestão.
  - Para saber se a empresa está dando lucro, deve-se fazer um acompanhamento de perto, de tudo que é vendido e gasto, o ERP veio pra fazer isso de forma automatizada. Suas ferramentas medem todos os resultados.


# Principais Sistemas

- Papel de ERP
  - Por funcionar de forma integrada, o ERP traça relatórios diários de clientes que não pagam, mostram produtos que estão dando prejuízo, equipamentos obsoletos, calcula custo de matéria prima, entregas de pedidos fora do prazo e até controle de horário dos funcionários.





# Principais Sistemas


- Outra vantagem
    - Uma outra grande vantagem de um sistema de ERP e a eliminação de redigitação de informações e a duplicidade de fontes de informação.
- 

# Principais Sistemas

- Antes do ERP
  - As empresas tinham um sistema desenvolvido para cada departamento, muitos desenvolvidos internamente. Criava-se então, uma verdadeira colcha de retalhos, pois nenhum se falava e as informações não fluíam pela empresa. Com a integração a companhia passa a ter mais controle do negócio.



# Principais Sistemas

- Antes do ERP
    - Além de mais velocidade para atender o mercado, o ERP reduz custos operacionais e elimina erros e faz com que os negócios sejam melhor controlados.
- 

# Principais Sistemas

- Fragilidade do ERP
  - A tecnologia pode não dar o resultado esperado porque alguns funcionários continuam fazendo os controles no papel e não atualizam os dados no sistema . Assim a empresa não terá dados em tempo real do seu negócio e o investimento poderá ser perdido.
  - O ERP é uma ferramenta para apoiar os negócios , mas desde que seja usada corretamente.

# Principais Sistemas

## □ Passos da implantação de um ERP

- Fase 1 – Raio X, fase do projeto onde os processos e as práticas do negócio são analisados. É o momento em que a companhia é profundamente observada e quando é definida a necessidade de uma solução de ERP.
- Fase 2 – Desenvolvimento, é neste momento em que a aplicação é escolhida e configurada para uma companhia. Também são definidos o modelo de funcionamento da solução e outros aspectos do ambiente

# Principais Sistemas

- Passos da implantação de um ERP
  - Fase 3 – Testes, aqui a solução de ERP é colocada em um ambiente de testes. É quando os erros e falhas são identificados, para a realização das correções necessárias.
  - Fase 4 – Treinamento, todos os profissionais são treinados no sistema para saber como utiliza-lo antes da implementação ser concluída.

# Principais Sistemas

- Passos da implantação de um ERP
  - Fase 5 – Implantação, o software de ERP é finalmente instalado na companhia e se torna funcional aos usuários.
  - Fase 6 – Avaliação, a solução ERP é avaliada, observado-se o que é necessário melhorar e o que está ou não funcionando

# Principais Sistemas

- Vantagens
  - Eliminar uso de interfaces manuais
  - Reduzir custos
  - Otimizar fluxo de informações e a qualidade da mesma dentro de uma organização (eficiência)
  - Otimizar o processo da tomada de decisão
  - Eliminar a redundância de atividades
  - Reduzir os limites de tempo de resposta ao mercado



# Principais Sistemas

## □ Desvantagens

- A utilização do ERP por si só não torna uma empresa verdadeiramente integrada
- Altos custos que muitas vezes não comprovam a relação custo/benefício
- Dependência do fornecedor do pacote
- Adoção de melhores práticas aumenta o grau de imitação e padronização entre as empresas de um segmento
- Excesso de controle sobre as pessoas, o que aumenta a resistência à mudança e pode gerar desmotivação por parte dos funcionários

# Principais Sistemas

## □ Fatores Críticos de Sucesso

- Envolvimento do usuário
- Apoio da direção
- Definição clara das necessidades
- Planejamento adequado
- Expectativas realistas
- Marcos intermediários
- Equipe competente
- Comprometimento
- Visão e objetivos claros
- Equipe dedicada
- Infraestrutura adequada

# Principais Sistemas

- Lista de softwares
  - Open Source
    - Compiere ([compierebrasil.com.br](http://compierebrasil.com.br))
    - ERP5 ([erp5.com](http://erp5.com))
    - Omni ([hive.pt/#omnierp](http://hive.pt/#omnierp))
    - OpenBravo ([openbravo.com](http://openbravo.com))
    - Stoq ([stoq.com.br](http://stoq.com.br))
    - WebERP ([weberp.org](http://weberp.org))

# Principais Sistemas


- Lista de softwares
  - Softwares proprietários
    - Datasul da TOTVS
    - Don corporate da Vilesoft
    - Microsoft Dynamics da Microsoft
    - NewAge da New Age Software
    - People Soft da Oracle
    - Protheus da TOTVS
    - R/3 da SAP

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
- Gestão de relacionamento com o Consumidor
  - Uma disciplina do marketing direto de administrar as informações sobre os consumidores para desenvolver significados e ofertas específicas de produtos e serviços centradas no consumidor, oferecendo incentivos motivacionais para estimular a repetição da compra, objetivando aumentar o valor de tempo de vida deste consumidor.

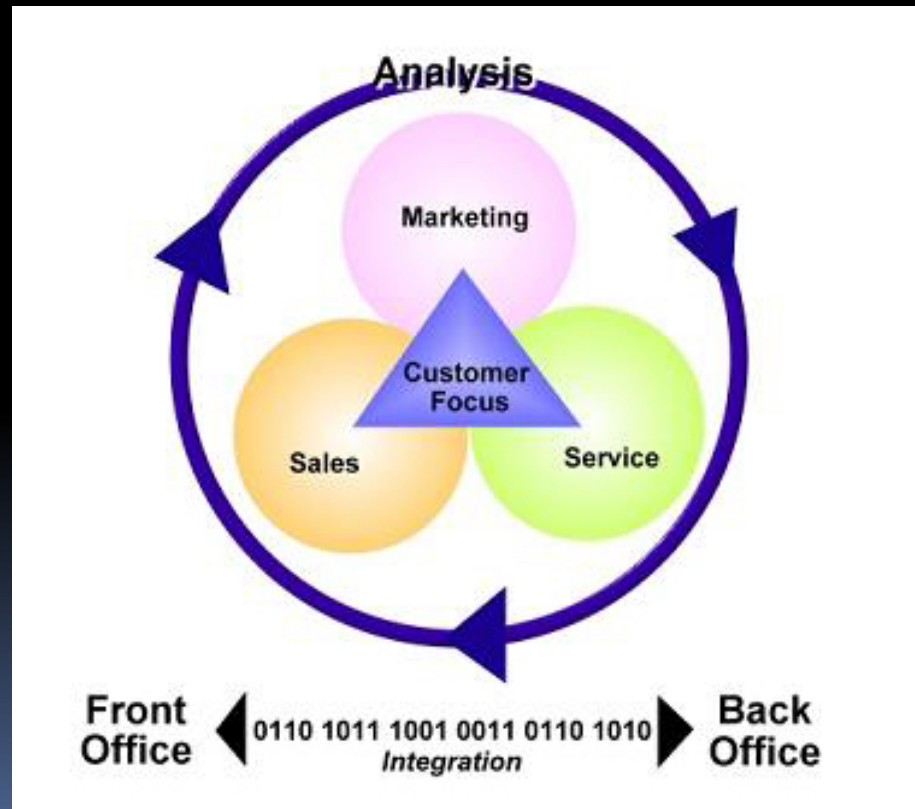


# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - Gestão de relacionamento com o Consumidor
    - CRM é um antigo conceito de marketing direto, agora enriquecido tecnologicamente e realmente incorporado na cúpula das organizações
- 

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management



# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
- Duas tendências trouxeram o conceito de volta
  - O crescimento da competitividade global e avanços tecnológicos que resultaram poucas diferenças entre os produtos, antes o foco era no produto, agora o foco é no consumidor
  - A evolução tecnológica permitiu o aprimoramento da captura e administração de informações



# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - A identificação dos consumidores mais lucrativos, classificando-os conforme sua importância em relação ao retorno obtido, possibilita saber quanto vale um cliente ao longo de seu tempo de vida como cliente.
  - Isto aumenta a oportunidade de cross selling (venda cruzada)

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - Cross e Up selling
  - Exemplo: O McDonald's exemplifica para nós:  
**Atendente:** O senhor não gostaria de batatas grandes, por apenas R\$0,50 a mais? (Up-Selling)  
**Atendente:** Pedido feito, senhor. Acompanha um Sundae de morango? (Cross-Selling)

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - Mas como identificar clientes?
  - Um bom exemplo são os programas de milhagem, pois identificam quais os clientes que utilizam os serviços com mais frequência. Outro exemplo é o caso de cartões de crédito, os melhores clientes são os chamados “Heavy Users”, que utilizam os cartões com mais frequência e realizam transações de maior volume monetário.

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - O CRM é a transformação de antigos conceitos em idéias práticas, o que os profissionais de marketing sempre sonharam fazer, agora é possível através de novas tecnologias, numa verdadeira aproximação do pensamento estratégico com a ação tática.

# Principais Sistemas

- CRM – Customer Relationship Management
  - Muitas empresas levam o CRM como um avanço tecnológico, sem foco estratégico de comunicação, é nesta lacuna que profissionais de marketing direto devem agir no planejamento e sistematização de ações que usufruam de todo o potencial tecnológico fornecido, analisando resultados e identificando resultados sempre que possível.

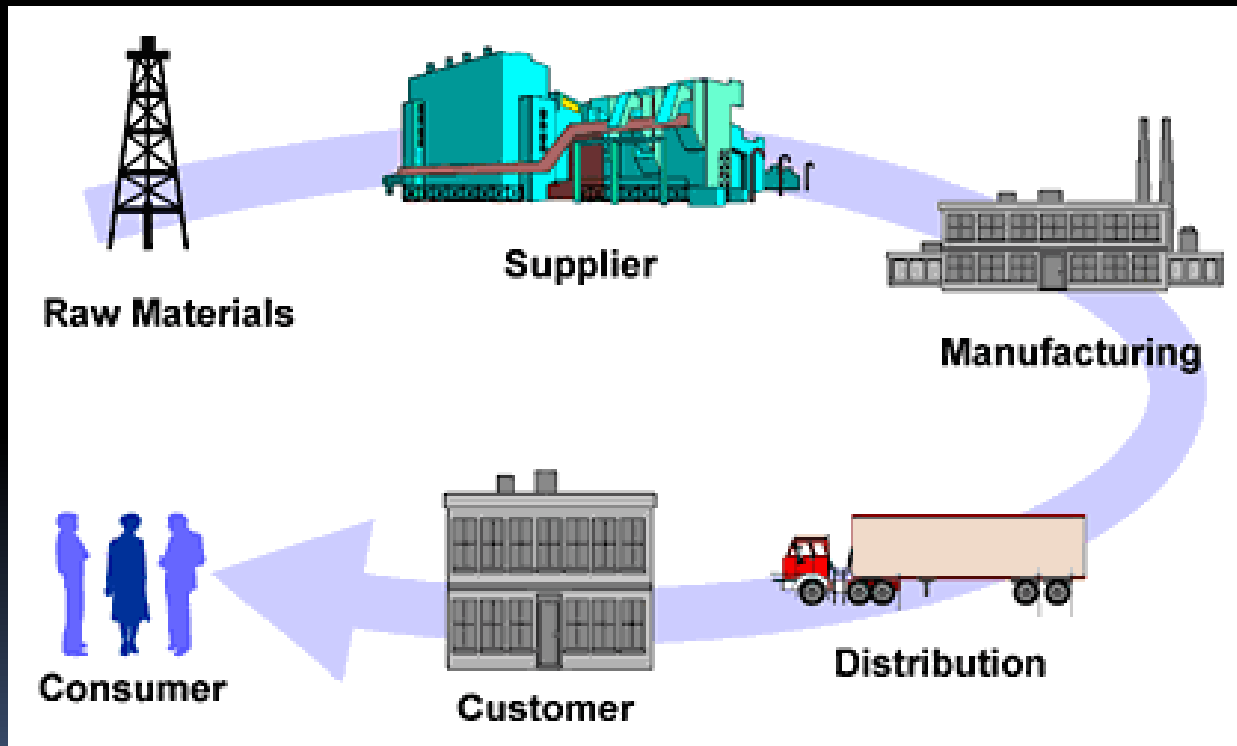
# Principais Sistemas

## □ SCM – Supply Chain Management

- É o sistema de gestão de cadeia de fornecimento.
- A cadeia de fornecimento pode ser definida como ciclo de vida dos processos que compreendem os fluxos físicos, informativos, financeiros e de conhecimento cujo objetivo é satisfazer os requisitos do consumidor final com produtos e serviços de vários fornecedores ligados.

# Principais Sistemas

- SCM – Supply Chain Management



# Principais Sistemas

## □ SCM – Supply Chain Management

- A gestão do fluxo de informação em toda a cadeia de distribuição permite aos executivos avaliar, pontos fortes, pontos fracos na sua cadeia de fornecimento, auxiliando a tomada de decisão que resultam na redução de custos, aumento da qualidade, aumento de competitividade do produto e/ou criando valor agregado e diferenciais em relação a concorrência.



# Principais Sistemas

- SCM – Supply Chain Management
  - Resultados esperados:
    - Reduzir custos
    - Aumentar eficiência
    - Ampliar os lucros
    - Melhorar os tempos de ciclos da cadeia de fornecimento

# Principais Sistemas

## □ SCM – Supply Chain Management

### ■ Resultados esperados:

- Melhorar o desempenho nos relacionamentos com clientes e fornecedores
- Desenvolver serviços de valor acrescentado que dão a uma empresa uma vantagem competitiva
- Obter o produto certo, no lugar certo, na quantidade certa e no menor custo
- Manter o estoque possível

# Principais Sistemas

## □ SCM – Supply Chain Management

- Esses resultados são obtidos à medida que a gestão da cadeia de fornecimento simplificar e acelerar as operações que estão relacionadas com a forma como os pedidos do cliente são processados pelo sistema, até serem atendidos, e também, como a forma das matérias primas serem adquiridas, e entregues, pelos processos de fabricação e distribuição.