

SISTEMAS E GESTÃO DE RECURSOS

ERP E CRM

Prof. André Aparecido da Silva

Disponível em: <http://www.oxnar.com.br/2015/unitec>

Teoria geral do Sistemas

- ♦ O Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função (OLIVEIRA, 2002, p. 35).

Exemplos de sistemas

- ◆ Sistema respiratório;
- ◆ Sistema cerebral;
- ◆ Sistema econômico;
- ◆ Sistema administrativo;
- ◆ SISTEMAS COMPUTACIONAIS;

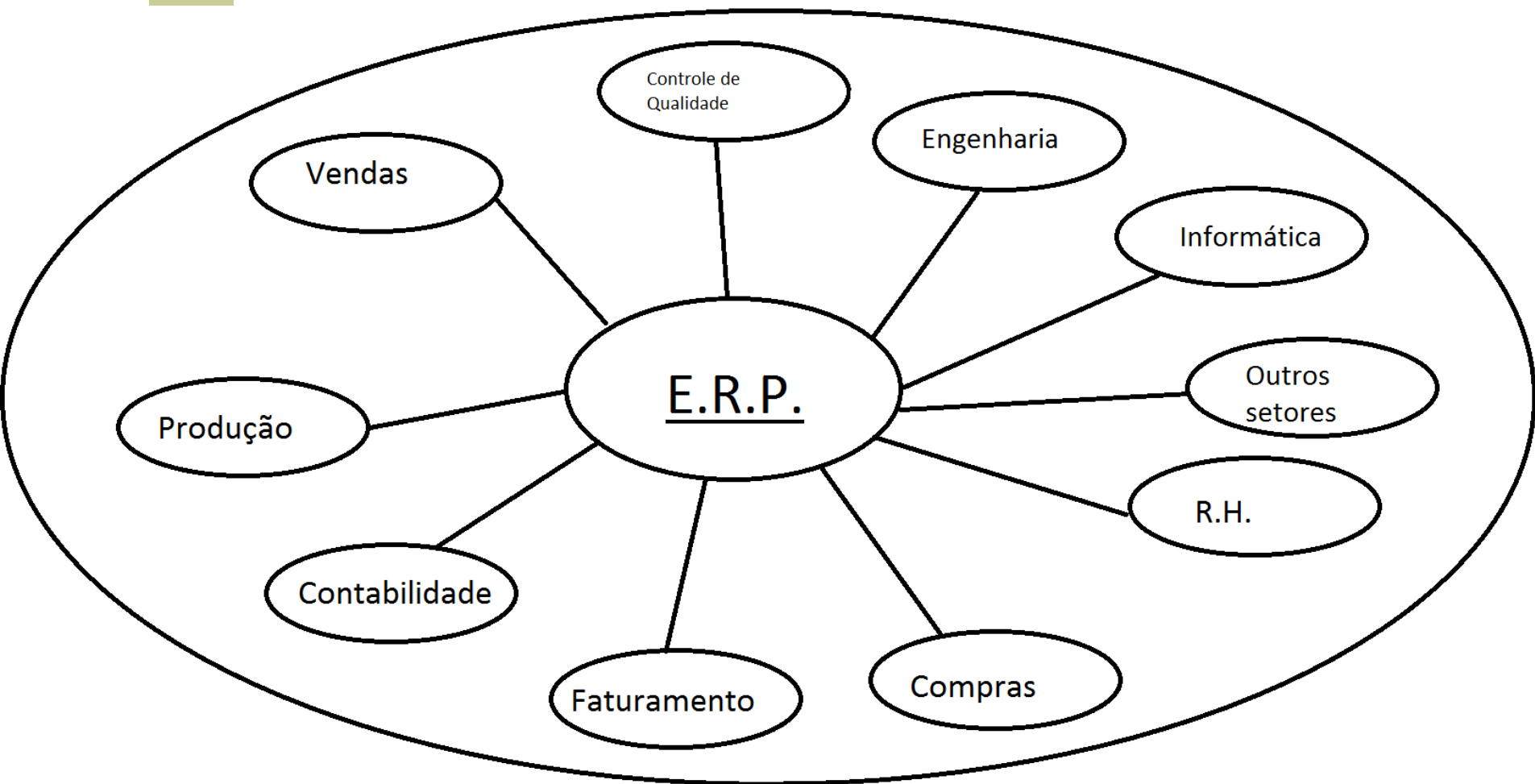
O que é um ERP?



SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE
RECURSOS EMPRESARIAIS

ERP é uma sigla derivada do nome Enterprise Resource Planning que, traduzido ao pé da letra, significa “Planejamento dos recursos da empresa”.

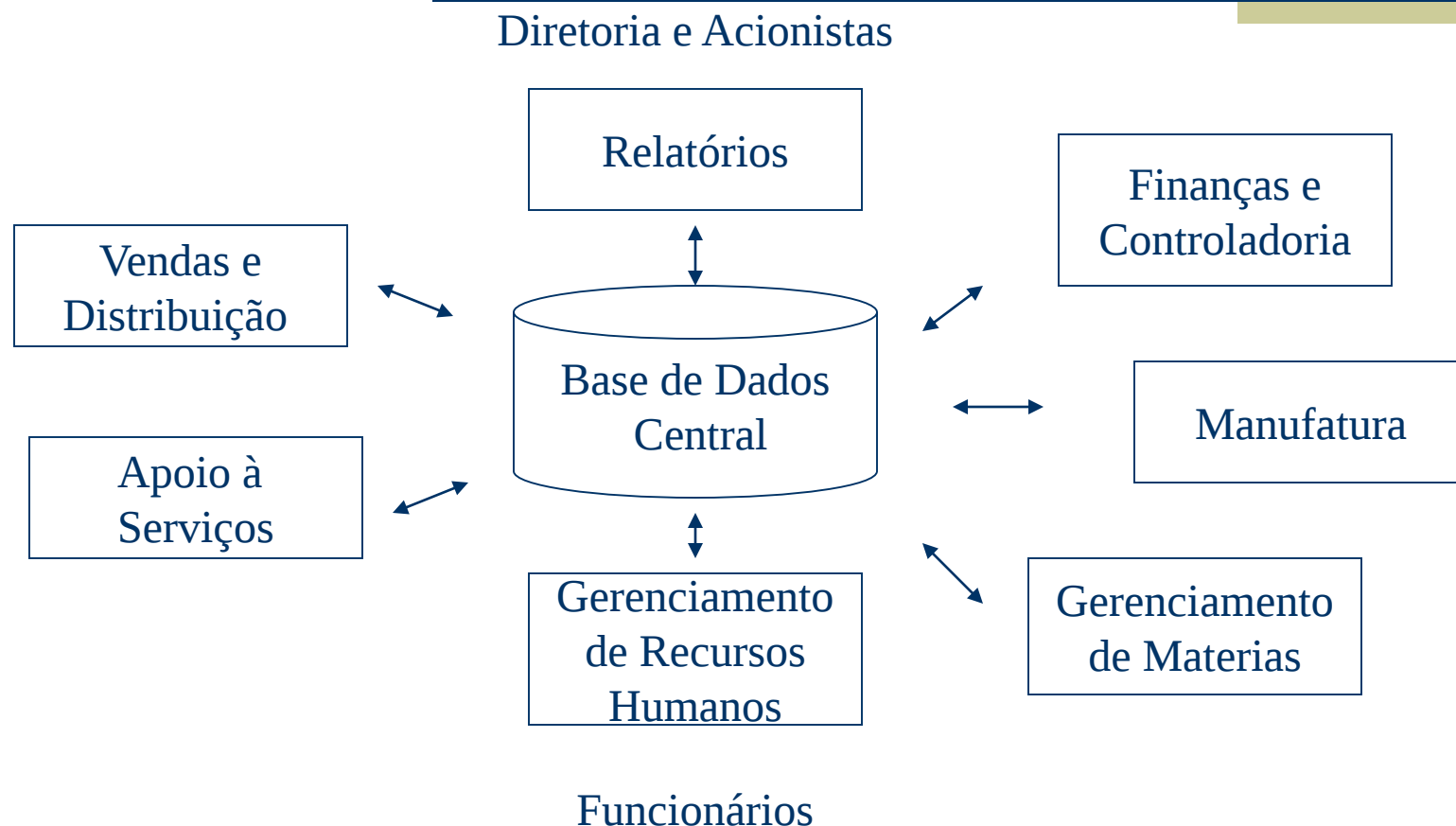
- ♦ ERPs são que softwares que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.



Em termos gerais, sistemas ERP...

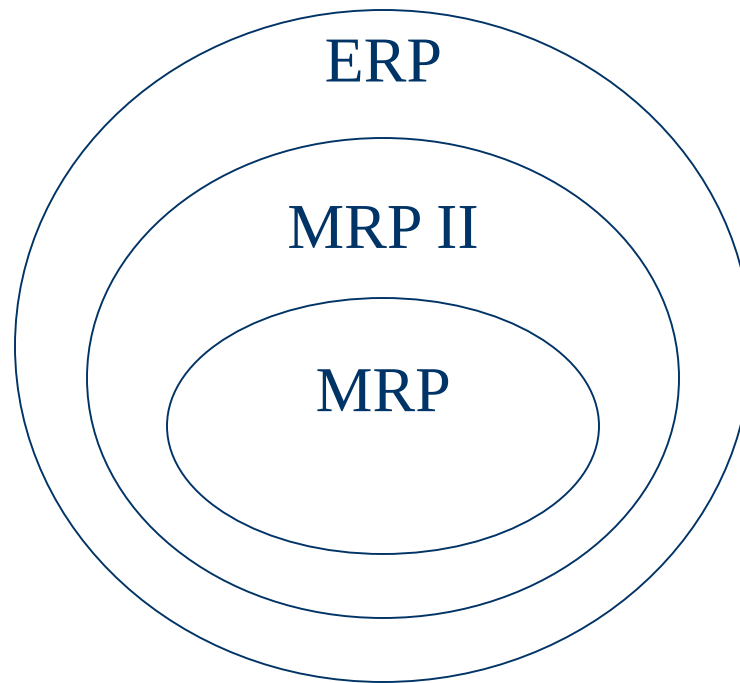
- ♦ é uma plataforma de software desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações de negócios; o ERP possibilita um fluxo de informações único, contínuo e consistente.

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial



Estrutura típica de funcionamento de um sistema ERP

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial



Sistemas ERP incorporando outros recursos de Gestão Empresarial

Microsiga Protheus

Seja bem-vindo

Identifique-se por favor para utilizar a linha de produtos Microsiga Protheus série T.

Usuário*

admin

Senha*

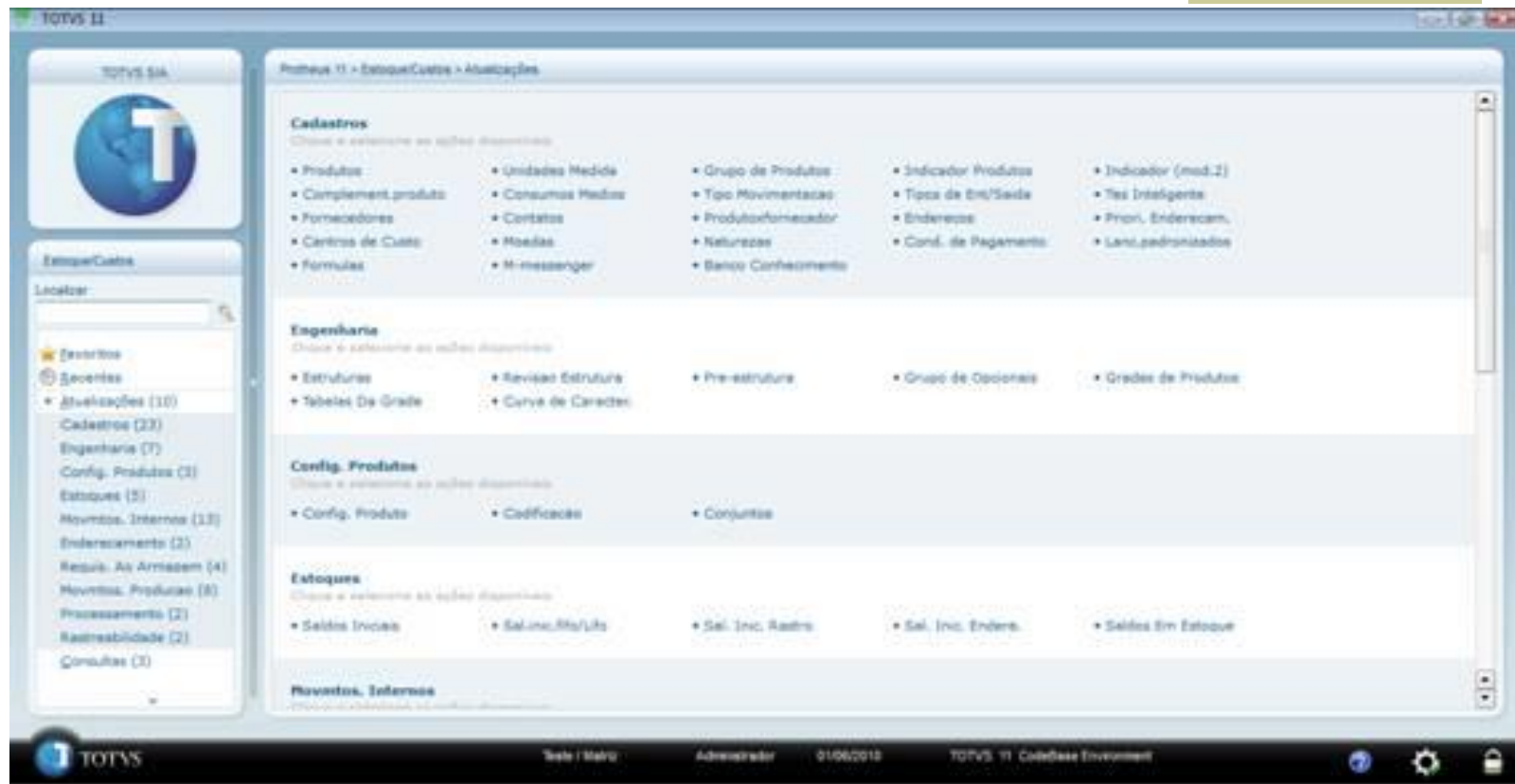
Esqueceu sua senha? [Enviar senha](#)



TOTVS

Entrar

Microsiga Protheus



Tela do sistema Softway

Tabelas de Interfaces

OK

Cadastrados

- BG_PRODUTO_NCM
- BG_PRODUTO_NVE
- BG_PRODUTO_PARCEIF
- BG_PRODUTO_UN_MEC
- BG_PRODUTO_VALOR**
- BG_UNIDADE_MEDIDA
- BG_UNIDADE_MEDIDA_
- BG_UNIDADE_MEDIDA_
- IS_AVISO_RECEBIMENT
- IS_CONDICAO_PAGAME
- IS_CONFIGURACAO_PAI
- IS_DOC_DIG_FAT
- IS_FATURAS_IMPORTA
- IS_ITENS_FATURA_IMP
- IS_ITENS_ORDEM_IMPC
- IS_ORDEM_IMPORTACA
- IS_REMESSA
- IS_RETORNO_NOTA_FI
- IS_SERIAL_NUMBER_CH
- SISC_DADOS_CE_MERC
- SISC_DADOS_CONT_VA
- SISC_DADOS_ESCALA
- SISC_DADOS_ITEM_CAF
- SISC_DADOS_MANIFES
- SISC_DADOS_NCM

Operações

Geral | Loader | ODBC | Header/Item | Processamento Direto | Trigger's

Tabela BG_PRODUTO_VALOR

Descrição

Usuário SPW/GDN **Procedure** PKG_IT_SFW_PRODUTOS.PRC_VALOR_PRO

Estrutura de colunas da tabela

Ord.	Nome Coluna	Parâmetro	Função / Conversão
4	PAIS_ORIGEM	P_PAIS_ORIGEM	
5	COD_EXPORTADOR	P_COD_EXPORTADOR	FNC_GET_ID_PARCEIRO(REGISTRO.I
6	COD_MOEDA	P_COD_MOEDA	
7	VALOR_UNITARIO	P_VALOR_UNITARIO	
8	COD_FABRICANTE	P_COD_FABRICANTE	FNC_GET_ID_PARCEIRO(REGISTRO.I

Lembrete:
Na coluna Função / Contexto, a utilização dos campos deve seguir o seguinte formato:
REGISTRO.<NOME_CAMPO>

TELA DO SISTEMA SAP

SAP R/3

New password

Client 000

User BCUSER

Password *****

Language

Mini SAP Basis System

Client	User	Password
000	BCUSER	minisap
000	DDIC	minisap

! Only released for training purposes

MBS (1) (000) P48107 INS

TELA DO SISTEMA SAP



Exibição das entradas encontradas

SAP

Exibição das entradas encontradas

Tabela de pesquisa LFA1 Mestre de fornecedores (parte geral)
Nº ocorrências 500
TmpExec. 0 Nº máx. ocorrências 500

LIFNR	LAND1	NAME1	NAME2	NAME3	NAME4	ORT01	ORT02	PFACH	PSTL2	PSTLZ	REGIO	SORTL
101961	BR	CRISTIANE KITTLAUS				CACHOEIRINHA	VILA CACHOEIRINHA			94910-210	RS	KITTLAUS
102001	BR	ELIZANDRA LOPES DE OLIVEIRA				CACHOEIRINHA	PONTA PORÁ			94935-570	RS	LOPES DE
102014	BR	FERNANDA DA COSTA MOREIRA				CACHOEIRINHA	GRANJA ESPERANCA			94960-150	RS	DA COSTA
102018	BR	ODIRLEY DA SILVA SANTOS				CACHOEIRINHA	VILA IMBUHY			94910-110	RS	DA SILVA S
102019	BR	JAQUELLINE MELO LEITE				PORTO ALEGRE	CENTRO			90010-281	RS	MELO LEIT
102020	BR	JONAS VENTURINI PINTO				PORTO ALEGRE	JARDIM SÃO PEDRO			91040-260	RS	VENTURIN
102021	BR	MARCIA CRISTINA BALZ				TRES DE MAIO	CENTRO			98960-000	RS	CRISTINA I
102022	BR	ALINE ALMEIDA DE MATOS				GRAVATAI	VILA BOM PRINCÍPIO			94070-050	RS	ALMEIDA D
102023	BR	DENISE ROEDEL				PORTO ALEGRE	SÃO JOÃO			90520-060	RS	ROEDEL
102024	BR	VINÍCIUS CHARÃO BORGES				ROSÁRIO DO SUL	COHAB			97590-000	RS	CHARÃO B
102025	BR	LUCAS FERNANDES DA SILVA				CANOAS	OLARIA			92103-575	RS	FERNANDI
102026	BR	ANA RAQUEL DO COUTO MUNIZ				CANOAS	SÃO LUIS			94420-120	RS	RAQUEL D
102028	BR	JOSE LUIS PEIXOTO				ALVORADA	BELA VISTA			94810-580	RS	LUIS PEIXO
102029	BR	ANTÔNIO MENDES FERREIRA JUNIOR				PORTO ALEGRE	PETROPOLIS			90670-100	RS	MENDES F
102030	BR	NAOMA OLIVEIRA DA SILVA				GRAVATAI	CENTRO			94010-970	RS	OLIVEIRA D
102033	BR	LEONARDO PILLA				PORTO ALEGRE	BOA VISTA			90470-130	RS	PILLA

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial

4.2. Principais Fornecedores

Fornecedor	Sistema	Nº de Módulos	Principais Características	Plataformas
Datasul	Datasul MS Framework	60	Ferramenta para gestão competitiva integrada ao mundo do e-Business, apta para a utilização em Web e para a Teoria das restrições	Windows NT, Unix, AS/400, HP, UX, IBM-AIX
JD Edwards	One World	55	Sistema orientado a objetos, que oferece flexibilidade aos usuários, disponível em 12 idiomas	Windows NT, Unix e AS/400

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial

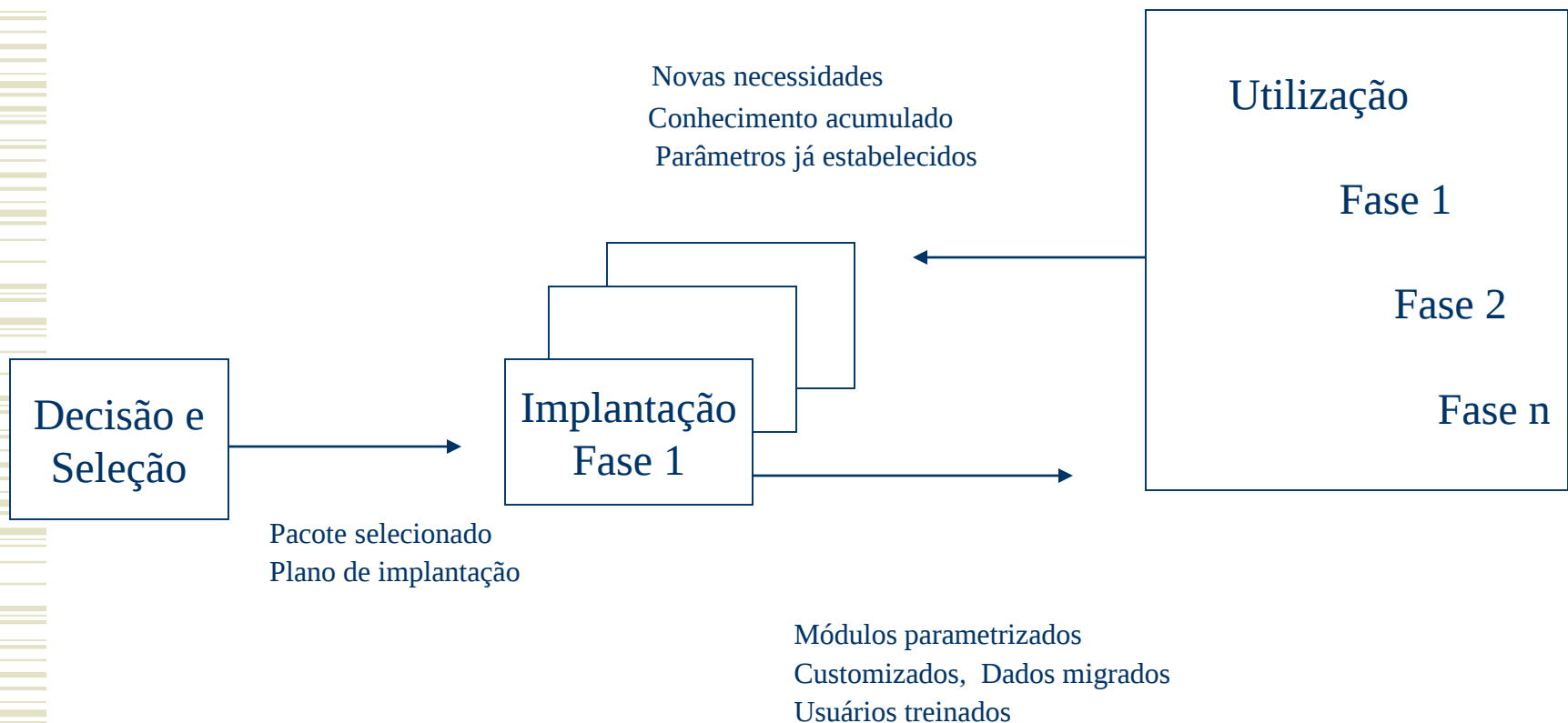
Logocenter Tecnologia de Informática	Logix (Sistema De ERP e Logix/BI)	54	Sistema multiplataforma, e multimoeda, fazem integração utilizando metodologias de implantação, automatizando e incorporando o CRM e o Supply Chain	Unis, Linux e Windows NT
Microsiga Software S/A	Siga Advanced	15	Sistemas integrados de gerencia automática, que abrangem as rotinas de uma empresa, seja ela comercial, industrial ou prestadora de serviços	Windows, Windows NT, Netware, Novell e AS/400
Oracle	Oracle Aplication	-	Baseado no modelo de e-business, é um sistema de gestão empresarial 100% WEB. Conjuga automação de processos a um sistema de Inteligência de Negócios	Unix, Windows NT

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial

Peoplesoft	Peoplesoft Solução Integrada de Gestão Empresarial	44	Sistema aberto e Cliente/Servidor de 2 a 3 níveis. É facilmente personalizado e possui um gerenciador de upgrade	OS-390, AS/400, IBM-AIX, HP-UX, Sun Solaris, Digital Unix, Windows NT e Unix
SAP	SAP R/3	-	O software apresenta integração com sistemas internos, adaptando-se às estratégias da empresa. A medida que há crescimento, é possível acrescentar novos usuários e novos módulos	AIX, Unix, HP- UX, Windows NT, AS/400, OS 390
Star Soft	SISCORP	17	Software pronto para a Internet/Intranet, com gerenciador interno de dados, compatível com a legislação brasileira	Windows, Windows NT
	2000 Client Server Edition SISCRP 2000 Database Edition	13		

Sistemas Integrados de Gestão Empresarial

5. Metodologia para Implementação do ERP



Sistemas que eu já trabalhei



Kugel Soft

Sistema de Programação Fina de Produção - Relatório por Ordem de Produção

Relatório por Ordem de Produção Critério: Tempo 10/09/2012 17:39:07Pg. 1

Ordem de Produção: 1.10002
Descrição:

Item: 001006 FACA, GUILHOTINA Roteiro: 001006

Operação: TORNEAR			Centro Produtivo: M03		Qtde.: 5
Tempo Prepar.	Tempo Operação	Data de Início	Hora Início	Data de Término	Hora Término
00:00:00	01:00:00:000	10/09/12	04:00:00	10/09/12	10:00:00

Operação: CORTAR			Centro Produtivo: M01		Qtde.: 5
Tempo Prepar.	Tempo Operação	Data de Início	Hora Início	Data de Término	Hora Término
00:00:00	02:00:00:000	10/09/12	10:00:00	11/09/12	07:00:00

Operação: FURAR			Centro Produtivo: M02		Qtde.: 5
Tempo Prepar.	Tempo Operação	Data de Início	Hora Início	Data de Término	Hora Término
00:00:00	04:00:00:000	11/09/12	07:00:00	13/09/12	11:00:00

Operação: FREZAR			Centro Produtivo: M04		Qtde.: 5
Tempo Prepar.	Tempo Operação	Data de Início	Hora Início	Data de Término	Hora Término
00:00:00	03:00:00:000	19/09/12	06:00:00	20/09/12	13:30:00

Ordem de Produção: 1.10005

Page 1 of 2

Sistemas que eu já trabalhei



◆ Nitens Dataflex

The screenshot displays the "REGISTRO DE PACIENTE" (Patient Registration) window in the Nitens Dataflex system. The form contains the following data:

Prontuario		Nome	CPF	Nascimento
4		ANTONIO CARLOS DE SOUZA		13/10/1989

CEP	Endereco	Numero	Complemento
06186-120	NOSSA SENHORA DAS DORES,		

Bairro	Cidade	IBGE	Estado	Profissao
VILA ANA MARIA	OSASCO		SP	

Fones	Sexo	Estado Civil	Documento RG
- R -	MASCULINO	SOLTEIRO	

BAM Nro.	Data	Hora	Senha	Autorizado por
4	12/11/2008	19:39		

Convenio	Plano	Subplano	Especialidade
1	INTERMEDICA	1	2

Codigo Carteira	Ult Atendimento	Tipo de Especialidade
	//	

Validade	Ult Pagto	Médico Solicitante	C Custo	Digitador	Tipo Consulta
//	//	9969		Admin	PRIMEIRA CONSULTA

Other fields include "Documento RG", "Tipo de Especialidade", and "Tipo Consulta". A modal dialog box titled "Impressão da Ficha ..." is open, showing options for "Saída" (Output): ☒ Video, ☐ Impressora, and ☐ Arquivo. It also has "Imprimir" and "Sair" buttons.

◆ Vantagens

e

desvantagens

CRM – Customer Relationship Management

Gestão da Relação com o Cliente

- ♦ Qual as diferenças entre ERP e CRM?

O que é um CRM?

O CRM é uma arquitetura que combina os **processos de negócio** e **tecnologias** que visam entender os clientes com relação a quem são, o que fazem e do que gostam.

O que é um CRM?

Na realidade o CRM é um elemento do ERP específico para o melhor gerenciamento dos clientes, envolvendo os subsistemas de **marketing, vendas, serviços e tecnologias.**



Objetivos

- ◆ Captar clientes
- ◆ Fidelizar clientes
- ◆ Melhor entender as necessidades
- ◆ Entender as expectativas
- ◆ Formar um banco de dados do cliente

Exemplo...



Desafios 1



Desafios 2

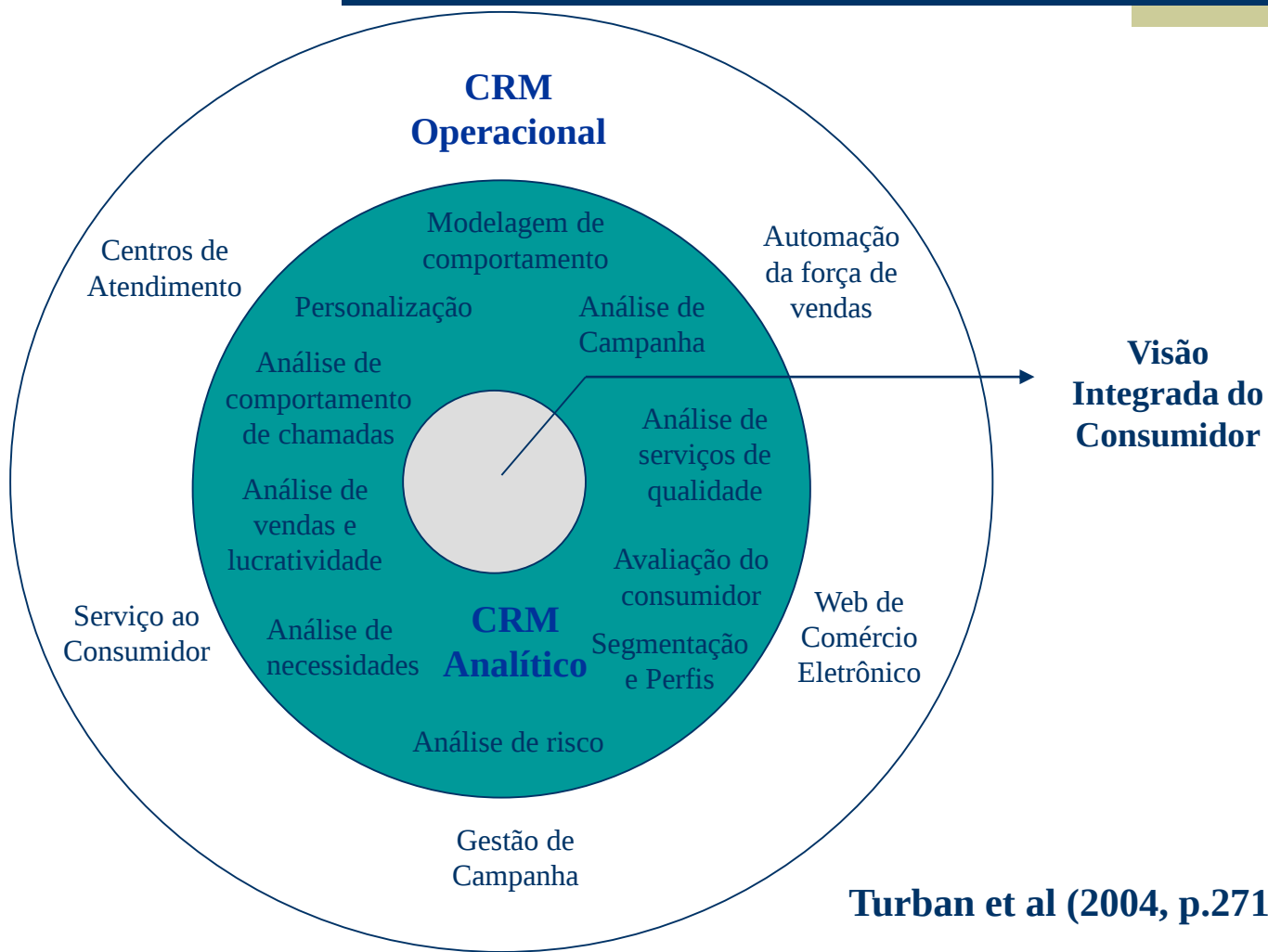
- ◆ Falar a mesma língua do cliente
- ◆ Entender as necessidades



Automação

- ◆ Grande banco de dados sobre o cliente
- ◆ Disponibilização da informação à toda organização
- ◆ Automatização da gestão de marketing, comercial, dos canais de venda
- ◆ Gestão dos serviços ao cliente

Classificação



Automação da força de vendas



- ◆ Ferramentas elaboradas para apoiar a equipe de vendas
- ◆ Equipamentos informatizados, **coleta sobre hábitos**
- ◆ Gerente de relacionamento pode vislumbrar novos negócios e oportunidades
 - VONPAR – Uso de tablets ou palm

Telemarketing / Call center

- ◆ Integração do banco de dados
- ◆ Histórico do cliente
- ◆ Informações privilegiadas
- ◆ Produtos especiais
 - Brasil Telecom: ADSL

Oportunidades

- ◆ Ações comerciais entre já clientes, facilitadas pelo uso do CRM...
- ◆ Up-sell

Venda de **atualizações**, complementos ou aperfeiçoamentos de um determinado produto ou serviço.

Ex: oferecimento de uma nova versão de softwares para os clientes.

Oportunidades

- ◆ Ações comerciais entre já clientes, facilitadas pelo uso do CRM...

- ◆ Cross-Sell
 1. Venda de **mercadorias e serviços** relacionados entre si.

Ex: em um banco, quando houver um grande depósito, uma pessoa de vendas será acionada para ligar ao cliente e oferecer opções de investimento.

Configuração de produtos



- ◆ O cliente que manda
- ◆ O cliente que configura
- ◆ O cliente que exige
 - Nike: ID Tag
 - Levis: Calças sob medida
 - Auckland: Pranchas sob medida

Configuração de produtos

- ◆ Tênis sobre medida

