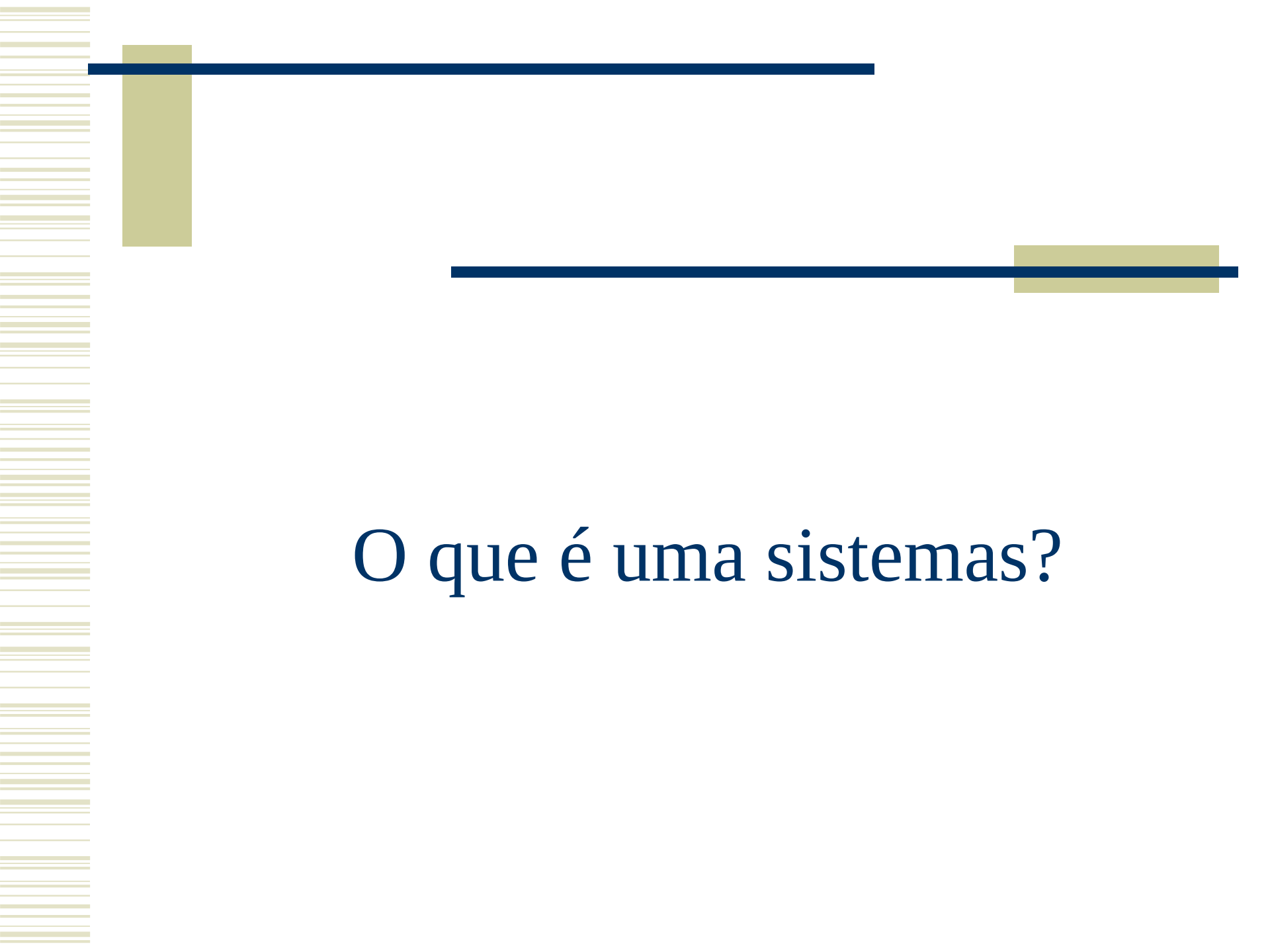


SISTEMAS DE GESTÃO RECURSOS PRODUTIVOS.

ERP E CRM

Prof. André Aparecido da Silva

Disponível em: <http://www.oxnar.com.br/aulas/erpecrm2019.ppt>

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a vertical stack of thin horizontal lines. To the right of this, there are two vertical bars: a thin one and a thicker one, both in a light olive green color. A dark blue horizontal line spans across the top of the slide, starting from the left edge and ending near the right edge. Another dark blue horizontal line is positioned below the first one, starting further to the right and ending near the right edge, with a light olive green rectangular block at its right end.

O que é uma sistemas?

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;

Sistema automotivo

Sistema de Freio

Sistema do motor

Sistema de combustão

Sistema de câmbio



Sistemas do corpo humano

Respiratório

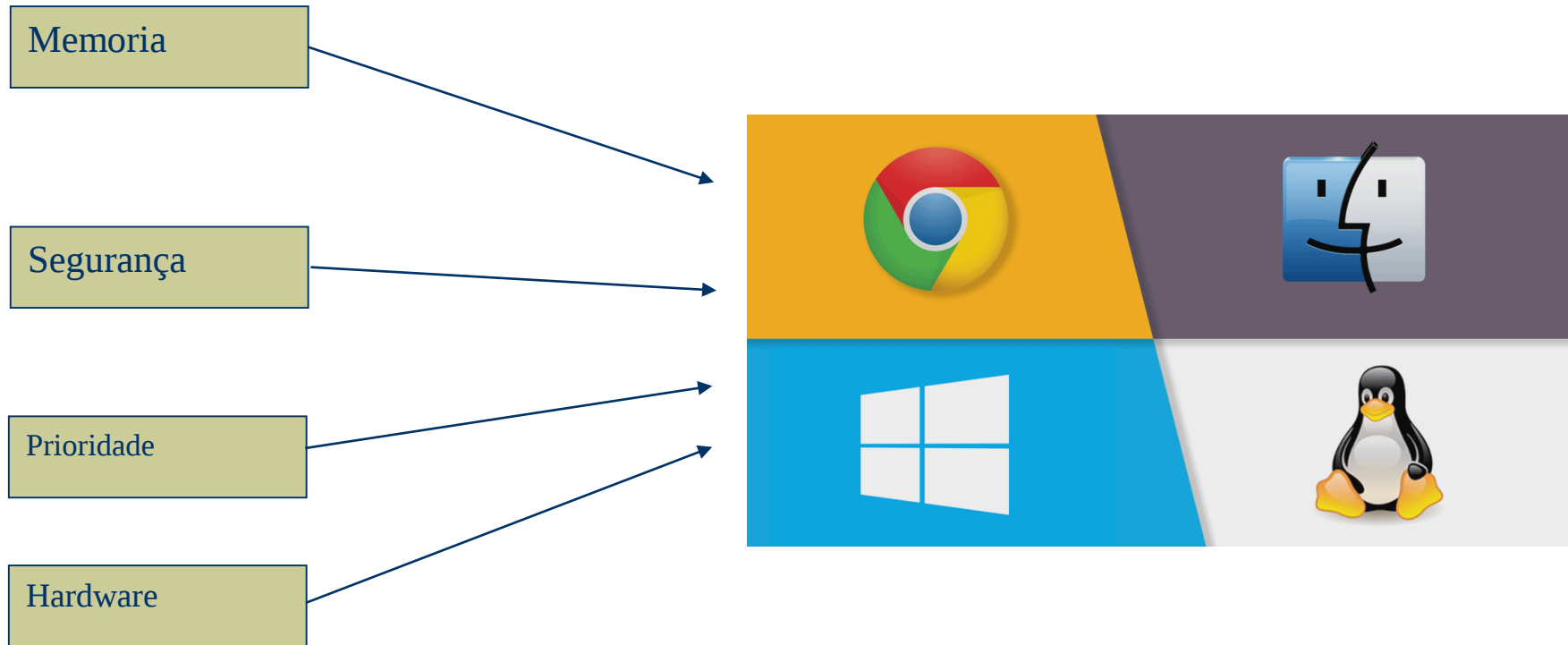
Circular

Digestivo

Nervoso



Sistema Operacional





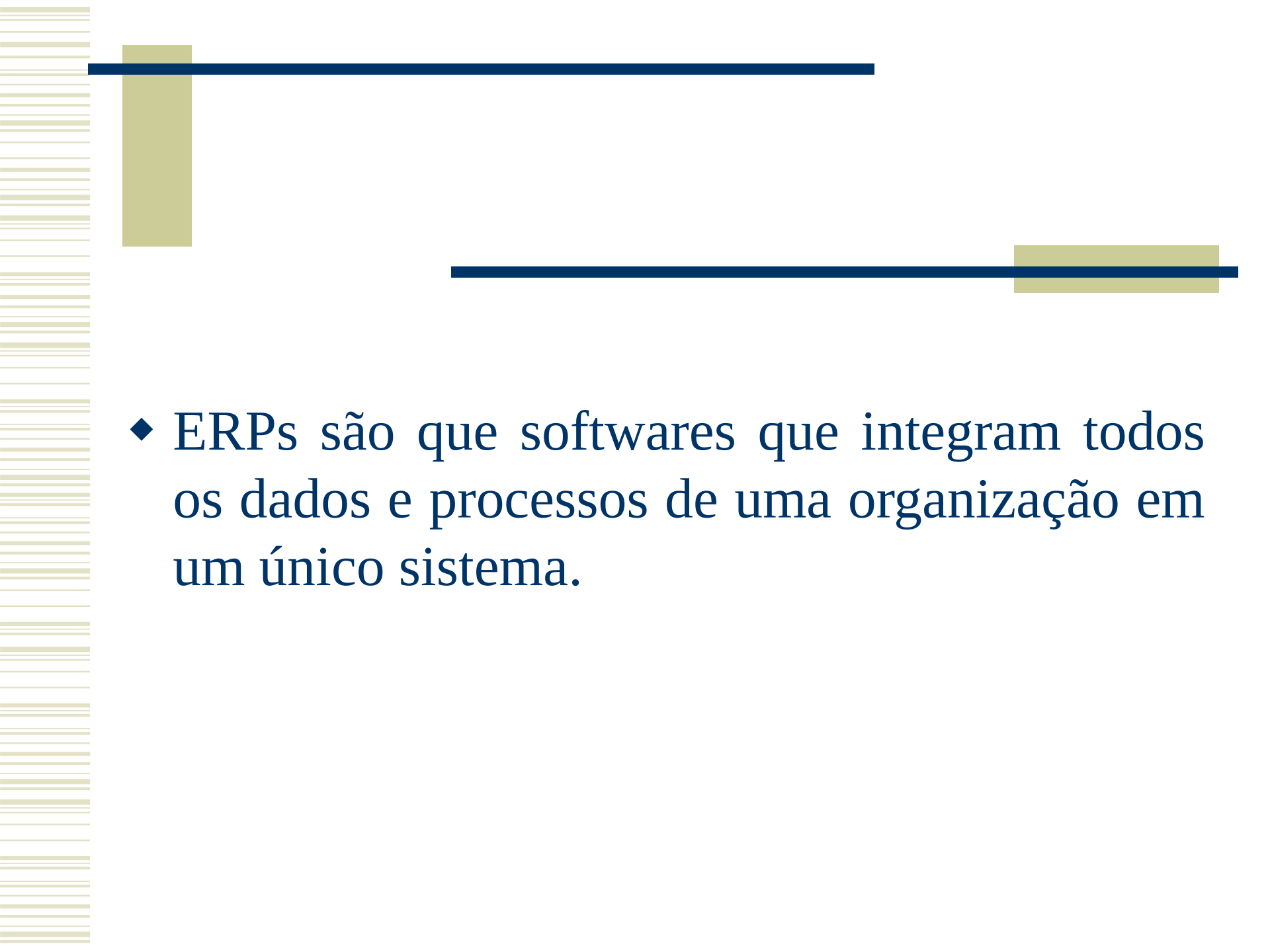
O que é um ERP?

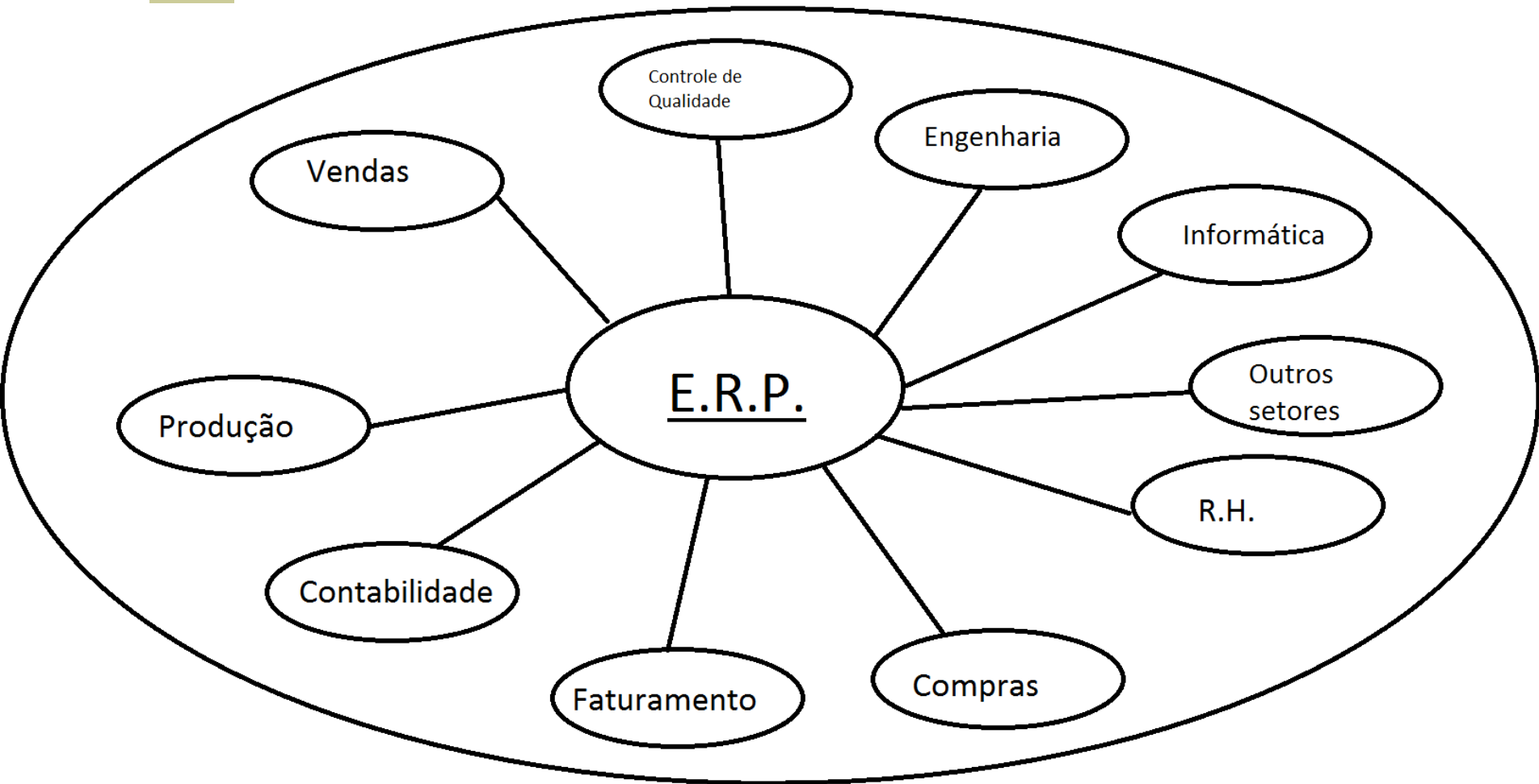


SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE
RECURSOS EMPRESARIAIS



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

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



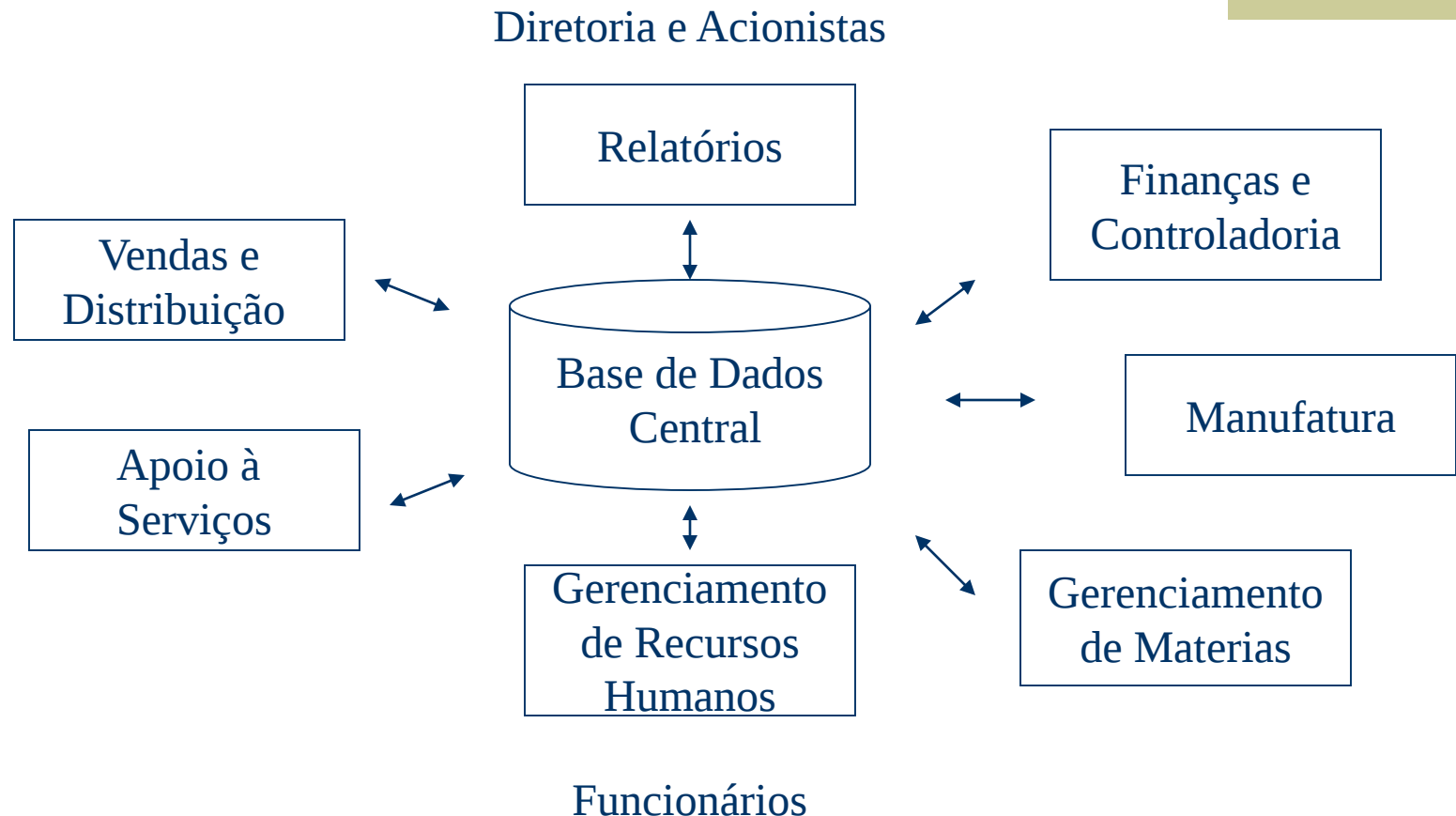
Em termos gerais, sistema ERP...

- ♦ 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.

Áreas do ERP

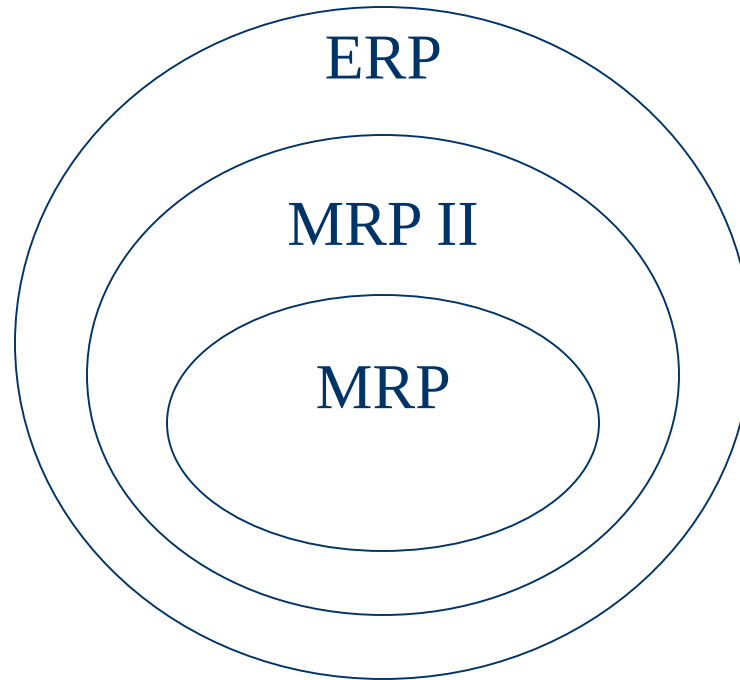


Sistemas Integrados de Gestão Empresarial



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*

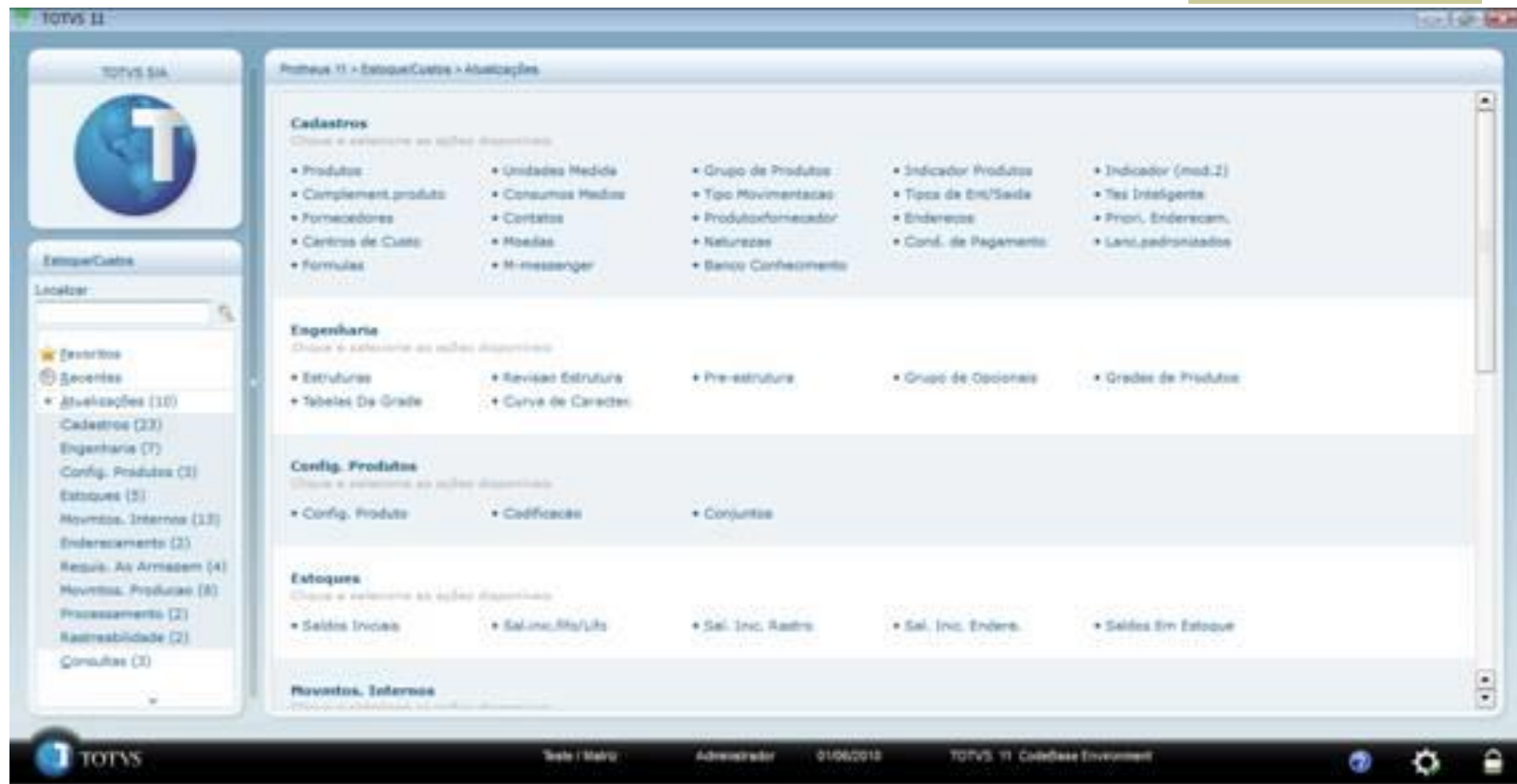
Esqueceu sua senha? [Enviar senha](#)



TOTVS

Entrar

Microsiga Protheus



Tela do sistema Softway

Telas 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_PA
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 11

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 que eu já trabalhei

Kugel Soft

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

10/09/2012 17:39:07Pg. 1

Relatório por Ordem de Produção **Critério: Tempo**

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 shows the 'REGISTRO DE PACIENTE' window in the Nitens Dataflex system. The form contains the following fields and values:

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

Titular

A modal dialog box titled 'Impressão da Ficha ...' is open in the center, showing the following options:

- ☒ Saída
- ☐ Video
- ☐ Impressora
- ☐ Arquivo

Buttons: Imprimir, Sair



◆ 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.**





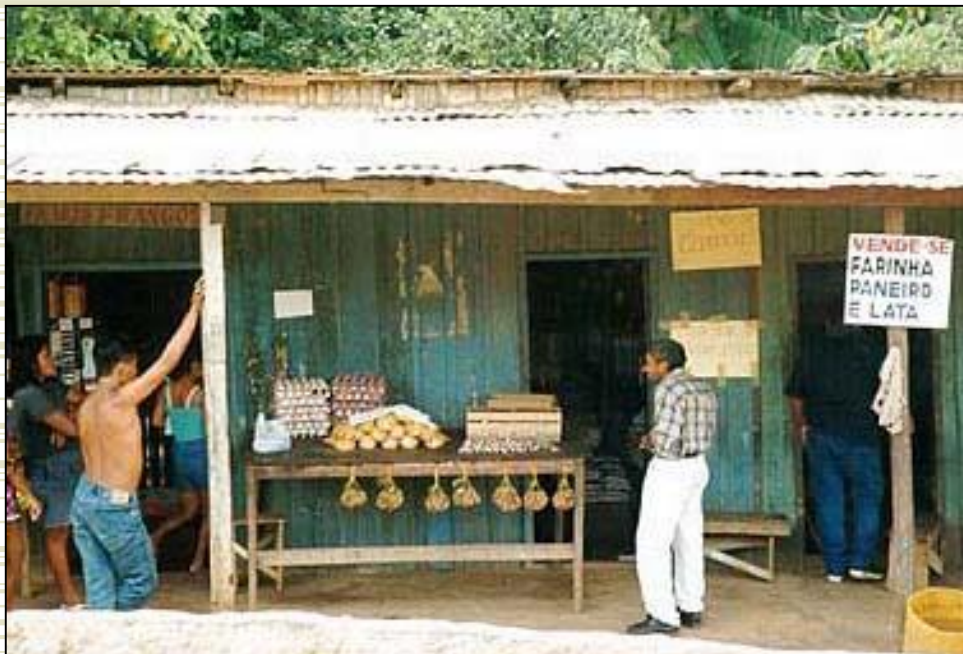
Objetivos

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

Para que serve?



Exemplo...



Desafios 1



Bradesco

Desafios 2

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



Automação

- ◆ Grande banco de dados sobre o cliente

The screenshot shows a software window titled "Cadastro múltiplo de Clientes - Registro: (1)" with a "TOPD" logo in the top right corner. The window contains a tab labeled "Clientes". Below the tab, there is a form with various input fields. A red rectangle highlights the left side of the form, which includes labels for "Razão Social:", "CNPJ:", "Fantasia:", "Nome:", "CPF:", "Órgão Expedidor:", "Endereço:", "Cidade:", "Fone:", and "E-mail:". The corresponding input fields are to the right of these labels. Some fields are pre-filled: "Nome" is "Caroline Barros Zanol", "CPF" is "009.197.371-61", "RG" is "14824752 SSP-MT", "Cidade" is "Rio Branco", "UF" is "MT", and "CEP" is "78.275-000". At the bottom of the form, there is a button labeled "Buscar no banco de dados". The window has a standard Windows-style title bar and a toolbar at the bottom with navigation and action icons, and buttons for "OK", "Cancelar", and "Ajuda".

Cadastro múltiplo de Clientes - Registro: (1)

Clientes

Razão Social:

CNPJ: Insc. Est.:

Fantasia:

Nome: Caroline Barros Zanol

CPF: 009.197.371-61 RG: 14824752 SSP-MT

Órgão Expedidor:

Endereço:

Cidade: Rio Branco UF: MT CEP: 78.275-000

Fone: Fax:

E-mail:

Buscar no banco de dados

OK Cancelar Ajuda

- ◆ Mas não é só isto!

Participação em redes sociais



Participação em comunidades

Curtidas em redes sociais





Automação

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

Automação da força de vendas

- ◆ Ferramentas elaboradas para apoiar a equipe de vendas





Automação da força de vendas



- ◆ Equipamentos informatizados, **coleta sobre hábitos**
- ◆ Gerente de relacionamento pode vislumbrar novos negócios e oportunidades

Telemarketing / Call center

- ◆ Integração do banco de dados
- ◆ Histórico do cliente
- ◆ Informações privilegiadas
- ◆ Produtos especiais

Exemplo ADSL da OI



Provedor

Anti Vírus

Venda de conteúdo

Exemplo compra de carros



Seguros

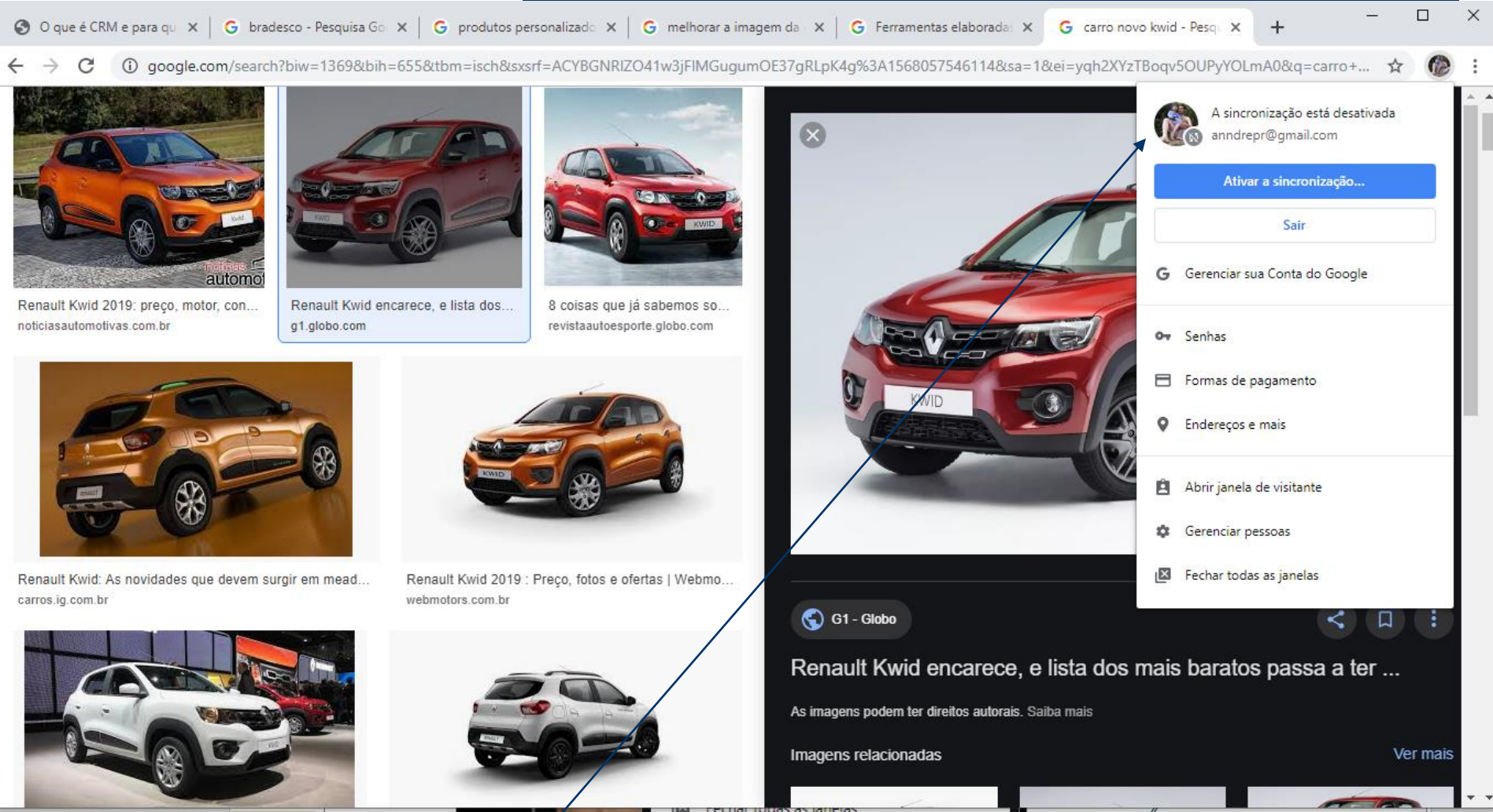
Acessórios

Coberturas extras

Sistemas de buscas na internet são em tese grandes CRM

O que é CRM e para qu... | bradesco - Pesquisa Go... | produtos personalizado... | melhorar a imagem da... | Ferramentas elaborada... | carro novo kwid - Pesq...

google.com/search?biw=1369&bih=655&tbm=isch&sxsr=ACYBGNRIZO41w3jFIMGugumOE37gRLpK4g%3A1568057546114&sa=1&ei=yqh2XYzTBoqv5OUPyYOLmA0&q=carro+...



Renault Kwid 2019: preço, motor, con...
noticiasautomotivas.com.br

Renault Kwid encarece, e lista dos...
g1.globo.com

8 coisas que já sabemos so...
revistaautoesporte.globo.com

Renault Kwid: As novidades que devem surgir em mead...
carros.ig.com.br

Renault Kwid 2019 : Preço, fotos e ofertas | Webmo...
webmotors.com.br

G1 - Globo

Renault Kwid encarece, e lista dos mais baratos passa a ter ...

As imagens podem ter direitos autorais. Saiba mais

Imagens relacionadas

Ver mais

A sincronização está desativada
anddrepr@gmail.com

Ativar a sincronização...

Sair

Gerenciar sua Conta do Google

Senhas

Formas de pagamento

Endereços e mais

Abrir janela de visitante

Gerenciar pessoas

Fechar todas as janelas

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



Produtos personalizados



O que tem no CRM?

- **Cadastrais**: nome, endereço, telefone, e-mails, etc.
- **Preferências**: tipos de produtos que o cliente mais gosta, esportes que pratica ou gosta, marcas preferidas, etc

O que tem no CRM?

- **Comportamentais**: locais que frequenta, tipos de eventos preferidos, como prefere comprar, como gosta de receber as compras, como prefere pagar, que dias prefere comprar, etc.

- **Transacionais**: quanto compra, com que frequência compra, última compra, tipos ou marcas de produtos que mais compra, etc.

O que tem no CRM?

- **Financeiras**: renda média, ticket médio de compra mensal, formas de pagamentos, bancos onde tem conta, cartões de crédito, etc.

O CRM é usado apenas para fins comerciais?

- ◆ Certamente não... O entendimento sobre o que é CRM leva a concepção de que ele pode ser aplicado em diferentes áreas e estratégias, como gestão de oportunidades, gestão de vendas (funil e pipeline), etc.

O CRM é usado apenas para fins comerciais?

- ♦ A área comercial é sem dúvida o departamento que mais utiliza o CRM.



Mas também usado em outras áreas tipo:

- ◆ Gestão de Relacionamento Pós-venda
- ◆ Gestão de Projetos e Serviços
- ◆ Gestão de Desenvolvimento de Novos Produtos
- ◆ Gestão de Processos de Análise e/ou de Consultoria
- ◆ Levantamento e Análise de Dados e Processos

E quando o CRM falha?



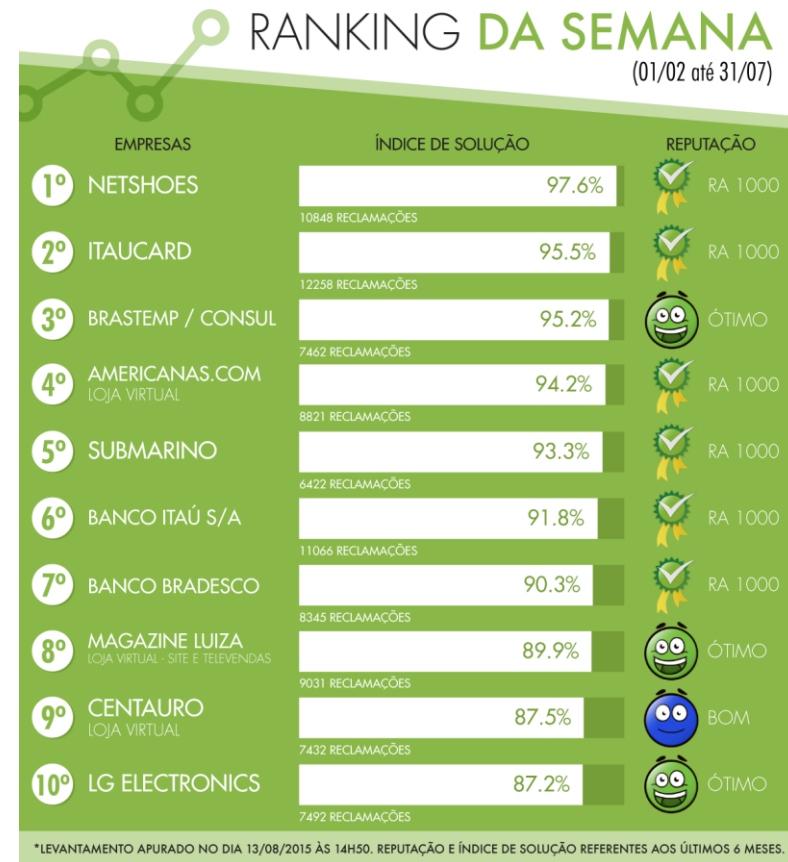
opção
CABRASILVIRE

um projeto
ReclameAQUI

Agora você também
pode reclamar de

Serviços Públicos

CLIQUE AQUI PARA MUDAR O BRASIL





Melhorar a imagem da empresa

