

Sistema de informação integrada

Ana Paula Domingos

ERP (*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*)^{*}

Os sistemas integrados de gestão, ou ERP (*Enterprise Resource Planning*) são apresentados algumas vezes como "solução mágica" para a maioria dos problemas empresariais.

ERP é uma das siglas mais conhecidas no mundo corporativo, embora nem todos saibam seu significado;

São **pacotes** (software) de **gestão empresarial** ou de sistemas integrados, com recursos de automação e informatização, **que contribuem para o gerenciamento dos negócios empresariais**.

^{*} Planejamento de Recursos Empresariais

O QUE É:

A tecnologia ERP **utiliza o conceito de base de dados única**, pois todos os seus módulos ou subsistemas estão num único software.



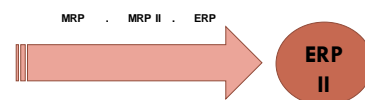
EXEMPLO:



E QUEM PRECISA DE UM ERP?

- Agrobusiness;
- Empresas de pequeno e médio porte;
- Grandes Multinacionais;
- Empresas ligadas à TI;
- Empresas de consultorias (checar andamento de empresas).

A HISTÓRIA DO ERP



A HISTÓRIA DO ERP

- No final da década de 50 a tecnologia vigente era baseada nos gigantescos mainframes que rodavam os primeiros sistemas de controle de estoques. A automatização era cara, lenta e para poucos.
- No início da década de 70, a expansão econômica e a maior disseminação computacional geraram os MRPs* (Material Requirement Planning), antecessores dos sistemas ERP. Eles surgiram já na forma de conjuntos de sistemas, que conversavam entre si e que possibilitavam o planejamento do uso dos insumos e a administração das mais diversas etapas dos processos produtivos.
- A década de 80 marcou o início das redes de computadores ligadas a servidores – mais baratos e fáceis – e a revolução nas atividades de gerenciamento de produção e logística. O MRP se transformou em MRP II (Manufacturing Resource Planning), que agora também controlava outras atividades como mão-de-obra e maquinário.

* Planejamento das necessidades de materiais

A HISTÓRIA DO ERP

Na prática, o MRP II já poderia ser chamado de ERP pela abrangência de controles e gerenciamento. Porém, não se sabe ao certo quando o conjunto de sistemas ganhou essa denominação.

O próximo passo, já na década de 80, foram então agregados ao ERP novos sistemas, também conhecidos como módulos do pacote de gestão. As áreas contempladas seriam as de finanças, compras e vendas e recursos humanos, entre outras, ou seja, setores com uma conotação administrativa e de apoio à produção ingressaram na era da automação.

A nomenclatura ERP ganharia muita força na década de 90, entre outras razões pela evolução das redes de comunicação entre computadores e a disseminação da arquitetura cliente/servidor –microcomputadores ligados a servidores, com preços mais competitivos – e não mais mainframes.

VANTAGENS E DESVANTAGENS



VANTAGENS

- Eliminar o uso de interfaces manuais;
- Otimizar o fluxo da informação e a qualidade da mesma dentro da organização (eficiência);
- Otimizar o processo de tomada de decisão;
- Eliminar a redundância de atividades;
- Reduzir os limites de tempo de resposta ao mercado;
- Incorporação de melhores práticas (codificadas no ERP) aos processos internos da empresa;
- Reduzir o tempo dos processos gerenciais;
- Redução de estoque.

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;
- Cada departamento depende das informações do módulo anterior. As informações têm que ser constantemente atualizadas;
- Aumento da carga de trabalho dos servidores e dependência dos mesmos.

Tendências de Mercado



TENDÊNCIAS DE MERCADO

*Cada vez mais valor:

Depois de décadas de desenvolvimento o **ERP torna-se uma ferramenta essencial** dentro das empresas;

Venda de pacotes fechados que não possuam apenas o ERP, mas soluções analíticas de Business Intelligence, Datawarehouse, entre outras;

As organizações despertam agora para o fato de que o **ERP não é um custo e sim um investimento que agrega valor**;

O **mercado pode crescer ainda mais**, principalmente no que se refere à implementação de ferramentas.

TENDÊNCIAS DE MERCADO

*Pequenas e Médias Empresas:

Uma pesquisa realizada pela Datamonitor estima que até 2008, **50% dos investimentos em ERP venham de empresas com menos de 1000 empregados**;

A **SAP** é uma das companhias que foca sua estratégia em oferecer sistemas com **70% de sua estrutura pré-configurada** de acordo com as características do cliente e do segmento;

O **ERP funciona muito melhor em parceria com outras ferramentas**. E é nessa direção que o mercado caminha, de modo que os produtos comercializados sejam empacotados e que o relacionamento com o cliente seja fortalecido.

EMPRESAS DESENVOLVEDORAS DE SOFTWARES ERP

- O SAP, traduzido do alemão- Análise de Sistemas e Desenvolvimentos de Programas é uma empresa, a mais reconhecida, tanto que seu software R/2 (entre outras versões) é o mais conhecido, mas as pessoas chamam de SAP;
- Totvs.



SISTEMA DE GESTÃO

1. Totvs ERP Microsiga Protheus;
2. SAP ERP Brasil;
3. Microsoft Dynamics;
4. InFor ERP;
5. CIGAM ERP;
6. Target ERP;
7. Callisto WorkSPACE ERP.



CASE DE SUCESSO - TOTVS

Colégio Ari de Sá Cavalcante

Fonte: <http://www.youtube.com/watch?v=siv-jr4LQ1Q>

CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

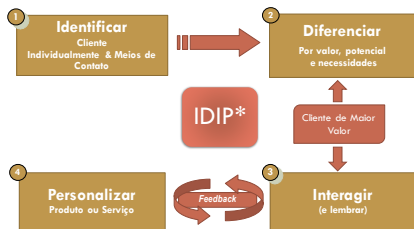
Marketing de Relacionamento com Clientes (CRM) é definido como uma estratégia empresarial que permite às empresas selecionar e administrar seus clientes com a finalidade de maximizar seu valor a longo prazo. (Ekstam et al., 2001);

▪ **Para Stone et al. (1996)**, CRM significa aprender a implementar as melhores práticas de gestão de clientes, bem como os sistemas que permitem tal implementação;

▪ **Rigby et al. (2002)** afirma que CRM é o meio de edificação das estratégias e processos com o cliente, apoiado pelo software apropriado, com o propósito de melhorar a fidelidade do consumidor e, conseqüentemente, o lucro da empresa.



CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT



*Conceito IDIP ou "one-to-one" (PFEFFER, ROGERS, 1996).

CRM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Aspectos contidos sistema CRM

- Automação de Marketing**
 - aplicativos que otimizam o processo de marketing em uma empresa, com o objetivo de alocar recursos para mercados-alvo com os maiores valores potenciais, ferramentas de data mining e de database marketing.
- Automação da Força de Vendas**
 - conjunto de softwares administra e otimiza o ciclo de vendas da empresa, aumentando sua produtividade, principalmente, por meio da otimização da realização dos contratos.
- Suporte e Serviço ao Cliente**
 - aplicativos desenvolvidos à parte de outros pacotes CRM, como, por exemplo, help desks automatizados e sistemas de call center.

Definição segundo: Cherry Tree e Co. Research (2000)

SCM SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

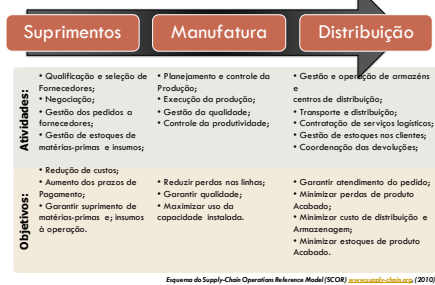
Gestão da Cadeia de Suprimentos (SCM) é a gestão de uma rede interligada de empresas envolvidas na prestação final do produto e serviços requeridos por clientes finais (Harland, 1996).

Segundo Poirier & Reiter (1997), uma cadeia de suprimentos é um sistema por meio do qual empresas e organizações entregam produtos e serviços à seus consumidores, em uma rede de organizações interligadas.

- Cadeia de valor (value chain):** atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, do início do processo de planejamento de produção até o produto chegar ao consumidor final;
- Cadeia de fornecimento ou suprimento (supply chain):** Envolve atividades mais ligadas à produção física e movimentação, do fornecedor até o cliente, ultrapassando, portanto, as fronteiras de uma empresa.
- Cadeia de demanda (demand chain):** atividades ligadas à demanda dos clientes, garantindo que o oferta de valor esteja alinhada com as necessidades dos clientes.

Revista HSM Management n. 37 julho-agosto 2003

SCM SUPPLY CHAIN MANAGEMENT



Esquema da Supply-Chain Operation Reference Model (SCOR) www.supply-chain.org (2010)

REFERÊNCIAS

Sistemas de informação gerencial – MRP, ERP, CRM, SCM. Disponível em: <http://pt.sli.deshare.net/felipegambu/sig-mrp-erp-crm-e-scm?cid=65c37df8-b27b-4887-9ced-c5a7255af265&v=qf1&b=&from_search=4>. Acesso em: 12 jul. 2014.

ERP - Enterprise Resource Planning. Disponível em: <http://pt.sli.deshare.net/JooFernando1/erp-enterprise-resource-planning?cid=1e487f21-9e5b-4578-beb1-b8334ad2157e&v=default&b=&from_search=3>. Acesso em: 12 jul. 2014.