Sistema ERP

O CRM (customer relationship management) é um sistema que permite registrar e organizar todos pontos de um contato que um consumidor tem com o vendedor de uma empresa. Dessa forma quando o profissional de vendas entra em contato com um possível cliente, consegue ter acesso a dados como nome, endereço, telefone, visitas ao site e descrição de cada uma das interações, portanto, dessa forma dados de clientes, Leads e oportunidades ficam reunidos no mesmo lugar.

O CRM permite que sua empresa construa um relacionamento duradouro com clientes e ofereça a melhor experiência aos consumidores durante todo o processo de venda.também é importante para fazer abordagens mais eficientes. Assim, da próxima vez que tiver que entrar em contato, o vendedor terá à disposição o histórico de informações trocadas durante as ligações anteriores.

O gerenciamento da cadeia de suprimentos (SCM) é o gerenciamento do fluxo de mercadorias, dados e finanças relacionados a um produto ou serviço, desde a aquisição de matérias-primas até a entrega do produto em seu destino. Embora muitas pessoas igualem a cadeia de suprimentos à logística, a logística é na verdade apenas um componente da cadeia de suprimentos.

Os sistemas de SCM digitais de hoje incluem manuseio de materiais e software para todas as partes envolvidas na criação de produtos ou serviços, atendimento de pedidos e rastreamento de informações, como fornecedores, fabricantes, atacadistas, transportadoras, operadores de logística e varejistas. As atividades da cadeia de suprimentos abrangem compras, gerenciamento do ciclo de vida do produto, planejamento da cadeia de suprimentos (incluindo planejamento de estoque e manutenção de ativos e linhas de produção da empresa), logística (incluindo transporte e gerenciamento de frotas) e gerenciamento de pedidos.

Enterprise Resource Planning (ERP) é um sistema de gestão que permite acesso fácil, integrado e confiável aos dados de uma empresa. A partir das informações levantadas pelo software, é possível fazer diagnósticos aprofundados sobre as medidas necessárias para reduzir custos e aumentar a produtividade. Assim como, a análise de dados e processos,o gestor toma decisões mais precisas, com o objetivo de elevar o crescimento e a rentabilidade da companhia.

Os sistemas ERP mais usados atualmente no Brasil são SAP, TOTVS Protheus, SAP Business One, Omie, Senior Sistemas, Sankhya, Mega Sistemas e Cigam.

* Sistemas de informação (SI) - Sistema de informação é um conjunto formado por pessoas, software, hardware, procedimentos e dados. O sistema de informação é responsável por difundir as informações através da organização (O’ Brien, 2000). De acordo com Araújo (1999), um SI deve ser flexível, fácil de usar, responsivo, comunicativo e rentável.
* Tipos de sistema de informação são quatro tipos, sendo esses Sistemas de informação transacionais, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão e sistemas de informações executivas.
* Sistemas de informações transacionais (SIT) São as informações rotineiras efetuadas, como por exemplo, emissão de NF, emissão de pedido, compra de mercadoria, etc. Essas informações normalmente alimentam um banco de dados para futuras consultas.
* Sistemas de informações Gerenciais (SIG) Através das informações coletadas nos sistemas transacionais, possibilitam fazer consultas e produzir relatórios para a gerência, como por exemplo, qual é a média de idade de uma determinada turma, qual o modelo mais vendido e para qual faixa etária. Um SIG gera informações que apóiam muitas das necessidades dos sistemas de tomada de decisão da administração. Os relatórios, telas e respostas produzidas por esses sistemas fornecem informações para os gerentes para o adequado atendimento de suas necessidades de informação.
* Sistemas de apoio à decisão (SAD) São decisões que devem ser tomadas em um ambiente complexo, que envolve várias variáveis: localização de fornecedores, localização de clientes, impostos, política. Como exemplo, podem ser citados, a localização de uma nova fábrica de automóveis ou onde deve ser montado um novo curso. Esse sistema de informação fornece aos gerentes apoio interativo de informações durante o processo de tomada de decisão.

Os principais módulos de um ERP são RH, Fiscal, Estoque, Compras, Produção, Financeiro, Faturamento, Gerenciamento de projeto.