



**AG PHOTO LAB**  
*the album craftsmen*

# **AGPL Lda.**

**Sistemas de Informação I – 2022/2023**

**Licenciatura em Engenharia Informática**

**Grupo 12**

**David Pedro de Seco Rodrigues / [a2019130152@isec.pt](mailto:a2019130152@isec.pt)**

**Dinis Meireles de Sousa Falcão / [a2020130403@isec.pt](mailto:a2020130403@isec.pt)**

**João Pedro Anjo Gouveia / [a2019134451@isec.pt](mailto:a2019134451@isec.pt)**

## **ÍNDICE**

<b>Introdução</b>	<b>2</b>
<b>Introdução ao CRM</b>	<b>3</b>
<b>CRM na organização</b>	<b>4</b>
<b>Introdução ao ERP</b>	<b>7</b>
<b>ERP na organização</b>	<b>8</b>

## **PONTO 0.**

**A AGPL Lda. é uma empresa localizada na Zona Industrial de Soure, que se dedica ao fabrico de álbuns fotográficos, e que tem capacidade para produzir cerca de 200 unidades por dia. Com uma equipa composta por 16 pessoas, o processo de produção dos álbuns consiste na impressão das folhas, encadernação na máquina destinada ao efeito, produção manual das capas personalizadas e aplicação das mesmas ao álbum. Além da produção de álbuns, a empresa aceita também encomendas de impressão de fotografias, personalização de malas, de caixas e de variados brindes.**

**Com cerca de 200 clientes, sendo 150 internacionais, esta empresa utiliza os revendedores nos países em que atua como método publicitário/marketing. Possui vários fornecedores, sendo o principal a “FUJI Europa”. A comunicação com os mesmos é feita por e-mail, telefone e através de comerciais.**

**No que diz respeito ao acompanhamento ao cliente, a AGPL Lda. Disponibiliza o seu contacto telefónico, visitas presenciais e uma loja online com várias informações, onde também é possível efetuar encomendas ([https://www.agpl.pt/pt pt/](https://www.agpl.pt/pt_pt/)).**

**Em relação aos dados pessoais, a empresa guarda os ficheiros dos clientes durante dois anos, sendo que após este período serão apagados para proteger a privacidade destes.**

## **PONTO 1.**

**Os Customer Relationship Management (CRM) systems fornecem informação para coordenar todos os processos de negócio, lidam com o cliente em atividades de venda, marketing e serviços; têm como objetivo otimizar o retorno do investimento, a satisfação do cliente e a sua fidelização; e integram os processos relacionados com o cliente e consolidam a informação obtida através do recurso a vários canais de comunicação.**

**Por outras palavras é uma estratégia que as empresas utilizam para fazer a gestão; envolve o uso de tecnologia e processos para receber informações dos clientes, analisá-las e usá-las de forma eficiente; ajuda também as empresas a armazenar e a fazer a gestão dos dados dos clientes, como informações de contacto e histórico de compra. Por sua vez, com base nessas informações, as empresas podem entender melhor as necessidades dos clientes e oferecer um atendimento mais personalizado sendo que o objetivo passa por melhorar as vendas e o crescimento do negócio.**

## **PONTO 2.**

**Após uma breve análise da empresa, conseguimos verificar que esta não tem um sistema CRM. Esta empresa guarda a informação sobre as encomendas, clientes (histórico de encomendas), produtos, quantidades, preços, orçamentos, recursos disponíveis e datas no programa de informática (módulo Clientes e Gestão de Vendas) e no programa de gestão de stock (módulo Stock). Dados pessoais e profissionais dos trabalhadores (mapas de assiduidade) são guardados no programa de gestão de trabalho (módulo Gestão de Recursos Humanos). Registos de vendas, informação de investimentos e dados de faturação são guardados no programa de Contabilidade (módulo Finanças).**

**Os Clientes mandam a informação por email, essa informação é inserida manualmente na base de dados. Contém o histórico de faturação e vendas. Esta base de dados insere-se no programa de Contabilidade e é de fácil acesso para consulta e introdução de dados.**

**Depois de uma pesquisa relativamente aos CRM, chegámos à conclusão que o CRM “Salesforce” tem um grande potencial para ajudar esta empresa a crescer. Este tem algumas funcionalidades e potencialidades:**

### **Gestão de contas:**

- **Tendo em conta o número de clientes da empresa, não vale a pena recorrer a este serviço.**

#### **Gestão de campanhas de marketing:**

- **Permite planejar, executar e seguir campanhas;**
- **Tem ferramentas para criar segmentos de público-alvo (emails em massa, acompanhar respostas e avaliar a campanha a decorrer);**
- **Bom para a expansão da empresa, aumentando assim o alcance e a popularidade da mesma.**

#### **Serviço de atendimento ao cliente:**

- **Acompanha as interações com os clientes;**
- **Atribui tarefas para resolução;**
- **Monitoriza prazos;**

#### **Integrações e personalizações:**

- **Podemos integrar o programa de Contabilidade atual, graças às características do CRM.**

#### **Análise e Relatórios:**

- **Fornece recursos avançados de análise;**
- **Gera relatórios;**
- **Permite a criação de painéis personalizados;**
- **Identifica tendências, mostrando em que área a empresa deve investir;**
- **Toma decisões informadas;**
- **Completa relatórios e análises existentes no programa de Contabilidade.**

#### **Automação de Vendas:**

- **Oferece recursos de automatização de vendas, gestão e acompanhamento do processo das vendas, facilitando assim o trabalho dos funcionários;**

- **Visualização clara das vendas;**
- **Permite identificar as áreas que necessitam de melhoria;**
- **Fornece uma previsão das vendas tendo em conta o histórico;**
- **Permite uma previsão da receita futura.**

**Posto isto, achamos que este seria o melhor CRM a adotar, tendo em conta o tamanho da empresa, os objetivos da mesma e a sua posição.**

### **PONTO 3**


**Os Enterprise Resource Planning (ERP) recebem dados de diferentes funções da firma que são armazenados num repositório central; solucionam problemas de dados fragmentados e redundantes; permitem a coordenação de atividades diárias, respostas eficientes aos clientes e fornecem informação para melhorar as tomadas de decisão; disponibilizam informação em tempo real de todas as áreas funcionais da organização; têm um maior controlo e total integração de dados; têm uma maior normalização dos procedimentos; aumento da eficácia; e reforçam os meios de planeamento através dos relatórios disponíveis e da análise da informação.**

**Por outras palavras, é um programa que serve para gerir toda a empresa; um programa único que tem todas as potencialidades; é uma base de dados central com vários módulos; é um sistema implantado na raiz, sem bases de dados separadas; e, tradicionalmente, é um sistema pesado.**



#### **PONTO 4.**

**Após uma breve análise da empresa, não conseguimos identificar nenhum programa ERP. Sendo assim, a implementação de um sistema ERP, como o “Primavera”, pode trazer várias vantagens. Aqui estão algumas considerações sobre a instalação de um ERP e os seus benefícios para a empresa:**

 **Informação que poderia ser guardada centralmente e troca de informação, entre áreas, para melhorar o desempenho da empresa:**

- **Guardar informação sobre o stock;**
- **Pedidos de clientes;**
- **Status de produção, compras e finanças;**
- **Melhoramento da comunicação interna, devido ao facto de ser um sistema centralizado;**
- **Evita a redundância de dados e facilita a tomada de decisões.**

 **Viabilidade da implantação de um sistema deste tipo:**

- **Tamanho da empresa:**
  - **Oferece uma solução centralizada para armazenar e aceder a todos os dados importantes;**
- **Complexidade dos processos:**
  - **Permite uma visão holística das operações, desde a gestão de stock e produção até às**

**vendas e finanças, ajudando a automatizar e simplificar processos;**

- **Integração e fluxo de informações:**
  - **Troca fluida de informações, evitando redundâncias de dados;**
- **Controle de stock e produção:**
  - **Fornece recursos para rastrear e gerir o stock de matérias-primas, componentes e produtos acabados, facilitando o controlo dos produtos, a previsão de entrega e o planeamento de produção;**
- **Análise e relatórios:**
  - **Obter informações do desempenho da empresa, ajudando assim na tomada de decisões informadas, identificação de áreas de melhoria e aproveitamento de oportunidades de crescimento;**
- **Melhoria da eficiência e produtividade:**
  - **automatizar tarefas manuais e simplificar processos, permitindo que os funcionários se concentrem em atividades estratégicas e de valor agregado, em vez de repetitivas.**

**FIM**