



AG PHOTO LAB

the album craftsmen

Sistemas de Informação I – 2022/2023
Licenciatura em Engenharia Informática
Grupo 12 (AGPL LDA.)

David Pedro de Seco Rodrigues / a2019130152@isec.pt

Dinis Meireles de Sousa Falcão / a2020130403@isec.pt

João Pedro Anjo Gouveia / a2019134451@isec.pt

ÍNDICE

■	Introdução	3
■	Introdução ao CRM	4
■	CRM na organização	5
■	Introdução ao ERP	13
■	ERP na organização	14

Figura 1



INTRODUÇÃO

- **Zona Industrial de Soure;**
- **Fabricação de álbuns fotográficos de diferentes eventos, impressão de fotografias, personalização de malas, de caixas e de variados brindes;**
- **Composta por 16 pessoas, com diferentes funções;**
- **Cerva de 200 clientes, sendo 150 internacionais;**
- **Comunicação feita por e-mail, telefone e comerciais;**
- **Elimina os dados pessoais dos clientes após 2 anos;**
- **Possui um site: https://www.agpl.pt/pt_pt/ .**

INTRODUÇÃO AO CRM

- **Estratégia que as empresas usam 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 as empresas a armazenar e a fazer a gestão dos dados dos clientes, como informações de contacto e histórico de compra;**
- **As empresas podem assim entender melhor as necessidades dos clientes e oferecer um atendimento mais personalizado;**
- **O objetivo passa por melhorar as vendas e o crescimento do negócio.**

CRM NA ORGANIZAÇÃO

- Esta empresa guarda informação sobre:
 - *Programa de Informática (Módulos Clientes e Gestão de Vendas):*
 - Encomendas;
 - Clientes (histórico de encomendas);
 - Produtos e quantidades;
 - Preços e orçamentos;
 - Recursos disponíveis;
 - Datas.



Figura 2

CRM NA ORGANIZAÇÃO

- **Esta empresa guarda informação sobre:**
 - ***Cientes:***
 - **Manda informação por mail;**
 - **Inserida manualmente na base de dados;**
 - **Mostra o histórico de faturação e vendas;**
 - **Base de dados do programa de Contabilidade;**
 - **Fácil acesso para consulta e introdução de dados.**



Figura 3

CRM NA ORGANIZAÇÃO

- Esta empresa guarda informação sobre:
 - *Programa de Gestão de Stock (Módulos Stock):*
 - Encomendas;
 - Clientes (histórico de encomendas);
 - Produtos e quantidades;
 - Preços e orçamentos;
 - Recursos disponíveis;
 - Datas.

Figura 4



CRM NA ORGANIZAÇÃO

- Esta empresa guarda informação sobre:
 - *Programa de Gestão de Trabalho (Módulo Gestão de Recursos Humanos):*
 - Dados pessoais e profissionais;
 - Mapas de assiduidade.

Figura 5



CRM NA ORGANIZAÇÃO

- Esta empresa guarda informação sobre:
 - *Programa de Contabilidade (Módulo Finanças):*
 - Registos de vendas;
 - Informação de investimentos;
 - Dados de faturação.

Figura 6



CRM NA ORGANIZAÇÃO

■ CRM “Salesforce”:

- ***Gestão de Contas:***
 - **Número de clientes pequeno, logo não vale a pena recorrer a este serviço.**
- ***Gestão de Campanhas de Marketing:***
 - **Permite planear, executar e seguir campanhas;**
 - **Ferramentas para criar segmentos de público-alvo;**
 - **Aumenta o alcance e a popularidade da empresa.**
- ***Continua...***

CRM NA ORGANIZAÇÃO

■ CRM “Salesforce”:

- *Serviço de atendimento ao cliente:*
 - Acompanha as interações com os clientes;
 - Atribui tarefas para resolução;
 - Monitoriza prazos.
- *Integrações e personalizações:*
 - Integrar o programa de Contabilidade atual graças às características do CRM.
- *Continua...*

CRM NA ORGANIZAÇÃO

- **CRM “Salesforce”:**

- *Análise e Relatórios:*

- **Fornece recursos avançados de análise;**
 - **Gera relatórios;**
 - **Identifica tendências;**
 - **Ajuda a tomar decisões informadas;**
 - **Completa relatórios e análises do programa de Contabilidade.**

- *Continua...*

CRM NA ORGANIZAÇÃO

- **CRM “Salesforce”:**

- *Automação de Vendas:*

- **Recursos de automatização de vendas, gestão e acompanhamento do processo, facilitando o trabalho dos funcionários;**
 - **Visualização clara das vendas;**
 - **Previsão das vendas tendo em conta o histórico.**

INTRODUÇÃO AO ERP

- **Programa que serve para gerir toda a empresa;**
- **Programa único que tem todas as potencialidades;**
- **Base de Dados Central com vários módulos;**
- **Sistema implantado na raiz, sem bases de dados separadas;**
- **Tradicionalmente, é um sistema pesado.**
- **Esta empresa não possui ERP,**
- **Um ERP, como o “Primavera”, pode trazer várias vantagens.**

ERP NA ORGANIZAÇÃO

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

ERP NA ORGANIZAÇÃO

- **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.**
 - ***Continua...***

ERP NA ORGANIZAÇÃO

- **Viabilidade da implantação de um sistema deste tipo:**
 - ***Integração e fluxo de informações:***
 - **Troca fluida de informações, evitando redundâncias de dados.**
 - ***Controle de stock e produção:***
 - **Fornecer 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.**
 - ***Continua...***

ERP NA ORGANIZAÇÃO

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

AMOSTRAS DE TRABALHOS



Figura 7 – Exemplo de Álbum



Figura 8 – Exemplo de Álbum



Figura 9 – Exemplo de Álbum

FIM