

Problema	Sistema(s) Sugerido(s)
A empresa tem atrasos frequentes na produção devido à má alocação de recursos.	MRP II
O atendimento ao cliente é lento e os clientes reclamam de falta de informação sobre pedidos.	CRM
Estoques desorganizados geram excesso de produtos e perdas.	ERP / SCP

Problema	Sistema(s) Sugerido(s)
Atrasos frequentes na produção devido à má alocação de recursos.	MRP II
Atendimento ao cliente lento, com pouca informação sobre pedidos.	CRM
Estoques desorganizados, gerando excesso de produtos e perdas.	ERP / SCP
Dificuldade em prever a demanda para novos produtos.	SCP
Falta de integração entre vendas, finanças e produção.	ERP
Problemas na comunicação com fornecedores e atrasos nas entregas.	SCP
Falhas na programação de produção e desperdício de matéria-prima.	MRP II
Clientes insatisfeitos devido a respostas inconsistentes de diferentes atendentes.	CRM
Lentidão no faturamento e na emissão de notas fiscais.	ERP
Dificuldade em analisar histórico de vendas e comportamento de clientes.	CRM
Falta de controle sobre a capacidade de máquinas e recursos humanos.	MRP II / SCP
Problemas no planejamento da distribuição de produtos para lojas.	SCP

Perda de dados importantes de clientes ou pedidos.	CRM
Processos repetitivos manuais causando retrabalho e erros.	ERP
Atrasos na entrega de fornecedores impactando a produção.	SCP
Falta de visibilidade sobre margens e custos de produtos.	MRPII
Dificuldade em acompanhar indicadores de desempenho da produção.	SCP
Problemas em controlar promoções e campanhas de marketing.	CRM
Falta de padronização nos processos de compra e requisição de materiais.	ERP
Estoques em múltiplos depósitos sem coordenação, causando excesso ou falta.	ERP / SCP
Difícil rastreamento de pedidos e produtos em trânsito.	ERP / SCM
Mudanças de demanda repentinas causando gargalos na produção.	MRPII / SCP
Necessidade de melhorar a experiência do cliente no pós-venda.	CRM
Lentidão no fechamento contábil e na consolidação de informações financeiras.	ERP
Ineficiência na gestão da cadeia de suprimentos em períodos sazonais.	SCP / ERP

Exemplos

Justificativa/Exemplo
O MRPII planeja os recursos de manufatura (máquinas, materiais, mão de obra) para atender à demanda. Por exemplo, pode reorganizar a produção para priorizar ordens urgentes, evitando atrasos.
O CRM centraliza informações dos clientes e pedidos, permitindo que o atendente informe status em tempo real. Por exemplo, ao ligar, o cliente vê imediatamente que seu pedido está em produção e quando será entregue.
O ERP integra estoque com vendas e produção, enquanto o SCP prevê demanda e ajusta estoques. Por exemplo, o sistema atualiza automaticamente o estoque quando um pedido é registrado, evitando excesso ou falta de produtos.

Atividade

Justificativa/Exemplo
O MRPII planeja detalhadamente os recursos de manufatura (máquinas, materiais, mão de obra), ajustando a produção conforme a demanda. Exemplo: em uma fábrica de móveis, o sistema reorganiza ordens de corte priorizando as mais urgentes, evitando lentidão.
O CRM grava o histórico do cliente, pedidos e interações e apresenta atendimento personalizado. Exemplo: em uma loja online, o atendente acessa no CRM o status da compra, prazos de entrega e ocorrências anteriores, informando imediatamente o cliente sem depender de outros setores.
O ERP integra compras, vendas e estoque em tempo real, enquanto o SCP faz previsões de demanda com base em dados históricos.
O SCP utiliza algoritmos estatísticos de vendas para projetar demandas de novos produtos. Exemplo: uma indústria eletrônica lança um novo modelo de celular e o SCP estima a procura baseada em lançamentos anteriores e no mercado, evitando sub ou superprodução.
O ERP conecta módulos de vendas, finanças e produção, reduzindo retrabalho.
O SCP automatiza a comunicação com fornecedores, prevendo necessidades e gerando sugestões automáticas com base nas informações obtidas.
O MRPII programa a produção conforme a demanda da empresa, o que evita desperdício de matéria-prima. Exemplo: em uma indústria têxtil, o sistema calcula exatamente quantos metros de tecido serão necessários para atender aos pedidos confirmados, evitando sobras.
O CRM padroniza as informações e acessibilidade ao histórico do cliente. Exemplo: em uma operadora de telefonia, qualquer atendente consegue visualizar reclamações anteriores e oferecer a mesma solução sem divergências.
O ERP integra pedidos de venda com o módulo financeiro, automatizando emissão de notas fiscais.
O CRM analisa detalhadamente o comportamento dos clientes, como frequência de compra e preferências. Exemplo: em uma livraria online, o sistema identifica clientes que compram livros de romance e sugere lançamentos do mesmo gênero.
O SCP planeja a utilização de máquinas e o MRPII cruza informações com disponibilidade de recursos humanos. Exemplo: em uma fábrica de bebidas, o sistema agenda turnos extras de funcionários quando há aumento de pedidos e a capacidade de máquinas.
O SCP auxilia no planejamento de distribuição do estoque, equilibrando demanda e logística.

O CRM centraliza dados dos clientes com backups automáticos. Exemplo: em uma empresa de e-commerce, queda de sistema, o histórico de pedidos permanece seguro no banco centralizado do ERP.
O ERP automatiza processos repetitivos que antes eram manuais. Exemplo: ao registrar uma compra, o sistema automaticamente a entrada no financeiro e no estoque, evitando digitação dupla e erros humanos.
O SCP antecipa possíveis atrasos na cadeia de suprimentos e sugere alternativas. Exemplo: uma fábrica de a percebe falta de parafusos de um fornecedor e o SCP redistribui a compra entre outros fornecedores homologa
O MRP II cruza custos de matéria-prima, produção e vendas, apresentando margem real. Exemplo: em uma ind alimentícia, o sistema identifica que um produto popular gera prejuízo por custos elevados e sugere reajuste d
O SCP monitora indicadores de eficiência da produção e o ERP consolida relatórios gerenciais. Exemplo: em u eletrônicos, o gestor acompanha em tempo real o OEE (Overall Equipment Effectiveness) de cada máquina.
O CRM permite planejamento e acompanhamento de campanhas. Exemplo: em uma rede de academias, o sis promoções de planos anuais para clientes que estão prestes a encerrar seus contratos.
O ERP padroniza fluxos de compras com aprovações e limites de valores. Exemplo: em uma empresa de cons qualquer requisição acima de certo valor exige autorização automática da gerência antes de ser enviada ao fo
O ERP integra estoques de diferentes depósitos e o SCP sugere reposições. Exemplo: uma rede farmacêutica transferir medicamentos de uma filial com excesso para outra com escassez automaticamente.
O ERP integra logística ao processo de vendas e o SCM rastreia transporte. Exemplo: em uma transportadora acompanha em tempo real a localização do pedido via integração do ERP com sistemas de rastreamento.
O SCP prevê cenários de picos de demanda e o MRP II ajusta a produção rapidamente. Exemplo: em uma fábr brinquedos, ao identificar um aumento repentino de procura por um produto, o sistema adiciona turnos extras p demanda.
O CRM organiza o acompanhamento pós-venda, incluindo garantias e suporte técnico. Exemplo: em uma emp eletrodomésticos, o sistema agenda automaticamente visitas de assistência técnica quando há registro de defe
O ERP integra todas as áreas financeiras, consolidando informações em tempo real. Exemplo: em uma multina fechamento mensal que antes levava 15 dias é realizado em 3 com relatórios automáticos.
O SCP projeta necessidades em períodos de sazonalidade e o ERP garante execução integrada.