

# SI1\_Meta3

JOÃO CHOUPINA FERREIRA MOTA, N°2020151878

LUÍS HENRIQUE P. O. TRAVASSOS, N°2021136600

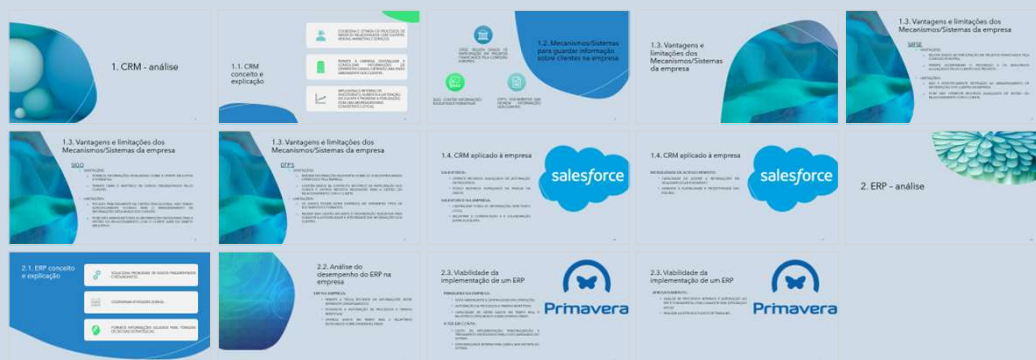
RODRIGO RAMALHO FERREIRA, N°2021139149

SARA OLIVEIRA PINTO, N°2021129757

1

1

## Índice interativo



2

2



3



4



**1.2. Mecanismos/Sistemas para guardar informação sobre clientes na empresa**

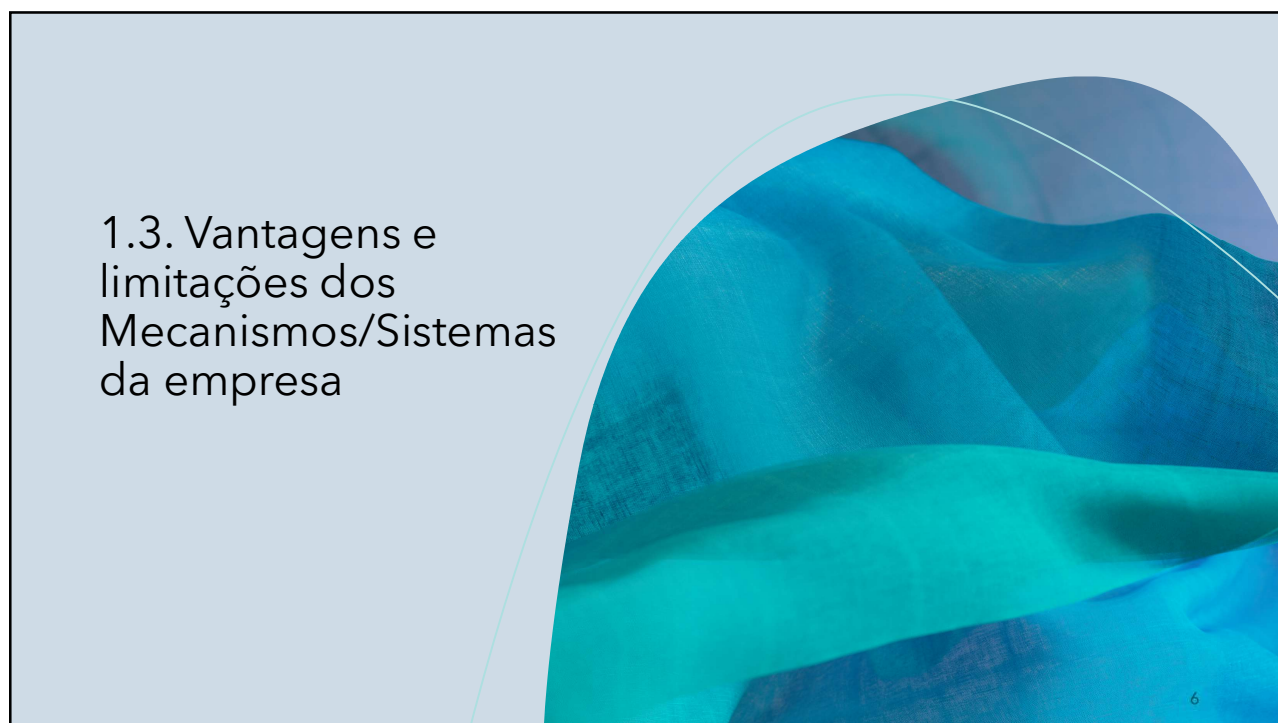
**SIIFSE:** REGISTA DADOS DE PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS FINANCIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA

**SIGO:** CONTÉM INFORMAÇÕES EDUCATIVAS E FORMATIVAS

**DTP'S:** DOCUMENTOS QUE REÚNEM INFORMAÇÕES DOS CLIENTES

5

5



**1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa**

6

6

### 1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa

#### SIIFSE

##### ■ VANTAGENS:

- REGISTA DADOS DE PARTICIPAÇÃO EM PROJETOS FINANCIADOS PELA COMISSÃO EUROPEIA.
- PERMITE ACOMPANHAR O PROGRESSO E OS RESULTADOS ALCANÇADOS PELOS CLIENTES NOS PROJETOS.

##### ■ LIMITAÇÕES:

- NÃO É ESPECIFICAMENTE DESTINADO AO ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES DOS CLIENTES DA EMPRESA.
- PODE NÃO OFERECER RECURSOS AVANÇADOS DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

7

7

### 1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa

#### SIGO

##### ■ VANTAGENS:

- FORNECE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS SOBRE A OFERTA EDUCATIVA E FORMATIVA.
- PERMITE GERIR O HISTÓRICO DE CURSOS FREQUENTADOS PELOS CLIENTES.

##### ■ LIMITAÇÕES:

- FOCADO PRINCIPALMENTE NA GESTÃO EDUCACIONAL, NÃO SENDO ESPECIFICAMENTE VOLTADO PARA O ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES DETALHADAS DOS CLIENTES.
- PODE NÃO ABRANGER TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE ALÉM DO ÂMBITO EDUCATIVO.

8

8

### 1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa

#### DTP'S

##### ■ VANTAGENS:

- REÚNEM INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE OS CURSOS/PROGRAMAS OFERECIDOS PELA EMPRESA.
- CONTÊM DADOS DE CONTACTO, HISTÓRICO DE PARTICIPAÇÃO NOS CURSOS E OUTROS REGISTOS RELEVANTES PARA A GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.

##### ■ LIMITAÇÕES:

- OS DADOS PODEM ESTAR DISPERSOS EM DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS E FORMATOS.
- REQUER UMA GESTÃO EFICIENTE E ORGANIZAÇÃO ADEQUADA PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE E INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES DOS CLIENTES.

9

9

### 1.4. CRM aplicado à empresa

#### SALESFORCE:

- OFERECE RECURSOS AVANÇADOS DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS
- POSSUI RECURSOS AVANÇADOS DE ANÁLISE DE DADOS

#### SALESFORCE NA EMPRESA:

- CENTRALIZAR TODAS AS INFORMAÇÕES NUM ÚNICO LOCAL
- MELHORAR A COMUNICAÇÃO E A COLABORAÇÃO ENTRE AS EQUIPAS



salesforce

10

10

## 1.4. CRM aplicado à empresa

### MODALIDADE DE ACESSO REMOTO:

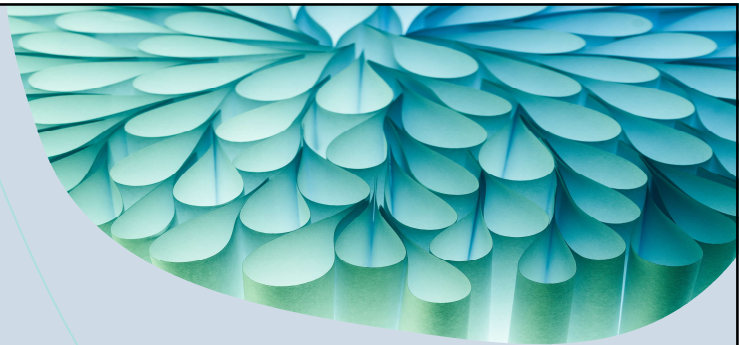
- CAPACIDADE DE ACEDER A INFORMAÇÕES EM QUALQUER LUGAR E MOMENTO
- AUMENTA A FLEXIBILIDADE E PRODUTIVIDADE DAS EQUIPAS



11

11

## 2. ERP - análise



12

12

## 2.1. ERP conceito e explicação



SOLUCIONA PROBLEMAS DE DADOS FRAGMENTADOS E REDUNDANTES.



COORDENAR ATIVIDADES DIÁRIAS.



FORNECE INFORMAÇÕES VALIOSAS PARA TOMADAS DE DECISÃO ESTRATÉGICAS.

13

13

## 2.2. Análise do desempenho do ERP na empresa

### ERP NA EMPRESA:

- PERMITE A TROCA EFICIENTE DE INFORMAÇÕES ENTRE DIFERENTES DEPARTAMENTOS
- POSSIBILITA A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E TAREFAS REPETITIVAS
- OFERECE DADOS EM TEMPO REAL E RELATÓRIOS DETALHADOS SOBRE DIFERENTES ÁREAS

14

14



## 2.3. Viabilidade da implementação de um ERP

### PRIMAVERA NA EMPRESA:

- VISÃO ABRANGENTE E CENTRALIZADA DAS OPERAÇÕES
- AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E TAREFAS REPETITIVAS
- CAPACIDADE DE OBTER DADOS EM TEMPO REAL E RELATÓRIOS DETALHADOS SOBRE DIVERSAS ÁREAS

### A TER EM CONTA:

- CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO, PERSONALIZAÇÃO E TREINAMENTO NECESSÁRIOS PARA O USO ADEQUADO DO SISTEMA
- DISPONIBILIDADE INTERNA PARA GERIR E DAR SUPORTE AO SISTEMA



15

15

## 2.3. Viabilidade da implementação de um ERP

### APROVEITAMENTO:

- ANÁLISE DE PROCESSOS INTERNOS E ADEQUAÇÃO AO ERP É FUNDAMENTAL PARA GARANTIR UMA INTEGRAÇÃO EFICAZ
- REALIZAR AJUSTES NOS FLUXOS DE TRABALHO



16

16