

Sistemas de Informação 1 – 2022/23

Inforfig – empresa de oferta de formação
Ficha de Trabalho Nº 3

Nº do grupo:

5

Elementos do grupo:

Luís Henrique P. O. Travassos, nº2021136600

João Choupina Ferreira Mota, nº2020151878

Sara Oliveira Pinto, nº2021129757

Rodrigo Ramalho Ferreira, nº2021139149

Índice

1. CRM - análise	1
1.1. CRM conceito e explicação	1
1.2. Mecanismos/Sistemas para guardar informação sobre clientes na empresa	1
1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa	2
1.4. CRM (Salesforce) aplicado à empresa.....	3
2. ERP – análise	4
2.1. ERP conceito e explicação.....	4
2.2. Análise do desempenho do ERP (Primavera) na empresa	4

1. CRM - analise

1.1. CRM conceito e explicação

Um programa CRM coordena e otimiza os processos de negócio relacionados com clientes, vendas, marketing e serviços. Ele fornece informações valiosas para uma melhor gestão do relacionamento com o cliente, maximizando investimentos e garantindo a satisfação dos clientes.

Com um CRM, a empresa centraliza e consolida informações de diferentes canais, obtendo uma visão abrangente dos clientes. Além disso, possibilita a automação de processos e promove a colaboração entre as equipes.

Resumindo, um programa CRM impulsiona o retorno de investimento, aumenta a satisfação do cliente e promove a fidelização, com uma abordagem mais consistente e eficaz.

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

A empresa utiliza três sistemas para gerir sua informação: o **SIIFSE**, o **SIGO** e os **DTP's**. Embora cada sistema tenha seu propósito específico, todos eles armazenam informações importantes sobre os clientes da empresa.

O SIIFSE regista dados de participação em projetos financiados pela Comissão Europeia, enquanto o SIGO contém informações educativas e formativas.

Os DTP's, por sua vez, são documentos que reúnem uma variedade de informações relevantes, incluindo dados de contato e histórico de cursos dos clientes. Estes desempenham um papel fundamental na gestão do relacionamento com o cliente.

1.3. Vantagens e limitações dos Mecanismos/Sistemas da empresa

Programa	Vantagens	Limitações
SIIFSE	<ul style="list-style-type: none">➤ Regista dados de participação em projetos financiados pela Comissão Europeia.➤ Permite acompanhar o progresso e os resultados alcançados pelos clientes nos projetos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Não é especificamente destinado ao armazenamento de informações dos clientes da empresa.➤ Pode não oferecer recursos avançados de gestão do relacionamento com o cliente.
SIGO	<ul style="list-style-type: none">➤ Fornece informações atualizadas sobre a oferta educativa e formativa.➤ Permite gerir o histórico de cursos frequentados pelos clientes.	<ul style="list-style-type: none">➤ 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.
DTP's	<ul style="list-style-type: none">➤ Reúnem informações relevantes sobre os cursos/programas oferecidos pela empresa.➤ Contêm dados de contato, histórico de participação nos cursos e outros registos relevantes para a gestão do relacionamento com o cliente.	<ul style="list-style-type: none">➤ 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.

1.4. CRM (Salesforce) aplicado à empresa

Ao integrar o CRM Salesforce ao SI da empresa, seria possível centralizar todas as informações relevantes dos clientes em um único local, permitindo uma visão abrangente e atualizada de cada cliente individualmente e como um todo.

O Salesforce CRM também oferece recursos avançados de automação de processos, como automação de vendas, marketing e atendimento ao cliente, o que certamente otimizaria e agilizaria as operações da empresa.

Além disso, o CRM também possui recursos avançados de análise de dados, fornecendo insights valiosos sobre o desempenho das vendas, eficácia do marketing e satisfação do cliente.

A integração do CRM Salesforce ao SI da empresa pode melhorar a comunicação e a colaboração entre as equipes, facilitando o compartilhamento de informações atualizadas dos clientes e das atividades realizadas no CRM. Isso contribui para o alinhamento estratégico e a cooperação entre as áreas de vendas, marketing e atendimento ao cliente.

Com os aplicativos móveis e acesso remoto do Salesforce CRM, os profissionais teriam a capacidade de aceder a informações dos clientes e realizar tarefas em qualquer lugar e a qualquer momento. Essa mobilidade pode ser integrada ao SI da empresa, permitindo que os colaboradores acessem e atualizem os dados dos clientes mesmo fora do escritório. Isso aumenta a flexibilidade e a produtividade das equipes, proporcionando um atendimento mais ágil e eficaz aos clientes.

Em resumo, a integração do CRM Salesforce ao sistema de informação da empresa pode trazer benefícios significativos para a gestão do relacionamento com o cliente. A centralização das informações, a automação de processos, a análise de dados, a melhoria na comunicação interna e o acesso móvel e remoto são alguns dos aspectos que podem impulsionar o desempenho da empresa.

2. ERP – análise

2.1. ERP conceito e explicação

Um ERP é um sistema integrado de gestão empresarial que soluciona problemas de dados fragmentados e redundantes.

Ele permite a coordenação das atividades diárias, garantindo uma resposta eficiente aos clientes. Além disso, fornece informações valiosas para tomadas de decisão estratégicas, promovendo a eficiência operacional da empresa.

Em resumo, um ERP integra funções e processos, centraliza informações e melhora a gestão empresarial.

2.2. Análise do desempenho do ERP (Primavera) na empresa

A implementação de um sistema ERP traria várias vantagens para a empresa, promovendo a integração entre áreas, melhorando o desempenho operacional e aprimorando a tomada de decisões estratégicas.

No que diz respeito à integração entre áreas, a adoção de um ERP permitiria a troca eficiente de informações entre diferentes departamentos da empresa. Isso facilitaria a colaboração e a tomada de decisões baseadas em informações atualizadas e precisas.

Em relação à melhoria do desempenho operacional, um sistema ERP possibilitaria a automação de processos e tarefas repetitivas, reduzindo a necessidade de trabalho manual e aumentando a eficiência. Isso contribuiria para aumentar a produtividade e reduzir erros na empresa.

No contexto da tomada de decisões estratégicas, um sistema ERP oferece dados em tempo real e relatórios detalhados sobre diferentes áreas da empresa, proporcionando aos gestores uma visão abrangente do negócio. Isso facilita a tomada de decisões informadas para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

Em resumo, a implementação de um sistema ERP traz benefícios como integração entre áreas, melhoria do desempenho operacional e aprimoramento da tomada de decisões estratégicas. Essas vantagens ajudam a empresa a operar de forma mais eficiente, colaborativa e estratégica.

2.3. Viabilidade da implementação de um ERP

A implementação do sistema ERP Primavera traria vantagens significativas para a empresa, pois possibilitaria a integração de diferentes áreas e processos de negócios em um único sistema. Isso permitiria uma visão abrangente e centralizada das operações, facilitando a troca eficiente de informações entre os departamentos.

Além disso, a automação de processos e tarefas repetitivas oferecida pelo Primavera aumentaria a eficiência operacional da empresa, reduzindo a dependência de trabalho manual e permitindo que os colaboradores se dedicassem a atividades mais estratégicas.

Um benefício adicional é a capacidade de obter dados em tempo real e relatórios detalhados sobre diversas áreas da empresa. Isso seria fundamental para a tomada de decisões estratégicas, fornecendo informações atualizadas e precisas aos gestores.

É importante considerar os aspectos relacionados ao custo de implementação, personalização e treinamento necessários para o uso adequado do sistema. Também é necessário avaliar a disponibilidade de recursos internos para gerenciar e dar suporte ao sistema a longo prazo.

A análise dos processos internos da empresa e sua adequação ao sistema ERP é fundamental para garantir uma integração eficaz. Será necessário realizar ajustes nos fluxos de trabalho existentes para aproveitar ao máximo os recursos oferecidos pelo Primavera.

Em resumo, a implementação do sistema ERP Primavera é viável e traria benefícios de integração, automação de processos e obtenção de informações estratégicas em tempo real. No entanto, é necessário realizar uma análise mais detalhada dos custos, dos recursos disponíveis e da compatibilidade dos processos internos antes de tomar uma decisão final.