

Ficha de Trabalho nº 3

Tópicos abordados

CRM, ERP.

Bibliografia

- “Management Information Systems”, Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon
Capítulo 9

Este trabalho deverá ser elaborado em grupos de 4 alunos tem a cotação de 2 valores. Considere a empresa que escolheu para o trabalho anterior:

- 1- Faça uma breve introdução explicando o que é um CRM.

Verifique se existe algum sistema CRM na organização e descreva-o indicando as suas funcionalidades e potencialidades. Diga que tipo de CRM se trata.

Caso contrário, existem com certeza ferramentas, mecanismos ou sistemas para guardar informação sobre o cliente, descreva-os explicando as suas vantagens e limitações.

Explique em que medida o CRM (SalesForce) apresentado no âmbito da disciplina poderia ser utilizado integrado no SI da sua organização.

- 2- Descreva sucintamente o que é um ERP e para que serve.

Caso sua empresa tenha um ERP descreva as suas funcionalidades explicando:

- a. Áreas da organização a que dá apoio e níveis de gestão que sustenta.
- b. Vantagens associadas aos ERPs que, de outra forma, não poderiam ser obtidas na sua organização.
- c. Melhorias que poderiam ser efetuadas.

Caso a sua empresa não disponha de um ERP, analise se seria vantajoso a instalação de um (por exemplo o Primavera), referindo-se a:

- d. Informação que poderia ser guardada centralmente e troca de informação, entre áreas, para melhorar o desempenho da empresa.
- e. Viabilidade da implantação de um sistema deste tipo.