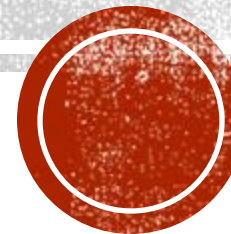


ERP E CRM

Matheus Rossato

Sistemas de Informação - UFN

2022



ROTEIRO

- ERP
 - O que é ?
 - Para que serve?
 - Exemplos
 - Demonstrações
 - Considerações Finais
- CRM
 - O que é ?
 - Para que serve?
 - Exemplos
 - Demonstrações
 - Considerações Finais
 - Referências



ERP – O QUE É?

- Planejamento de Recursos Empresariais;
- Interligação sob perspectiva funcional (sistemas de finanças, contabilidade, marketing...) ou sob perspectiva sistêmica (sistemas de transações, gerências, apoio a decisão...);
- Centralizador do fluxo de trabalho, alinhando a comunicação de todas as áreas;



ERP — PARA QUE SERVE?

- Processos automatizados
- Melhor qualidade na informação de dados
- Aumento de produtividade
- Redução de riscos e erros
- Redução de custos e tempo no fechamento contábil e fiscal, e controle de bens patrimoniais;
- Acompanhamento fácil de todo o processo de compra, recebimento, estoque e contrato.



ERP — COMO FUNCIONA?

- Cada setor possui sua área no software
- Algumas áreas são compartilhadas
- Cada segmento possui as suas particularidades e áreas específicas

Após o pedido do cliente, o vendedor registra a encomenda no sistema;

O setor de produção é avisado de que precisa produzir o móvel encomendado;

O setor de gestão de suprimentos também recebe o aviso para que faça o controle do estoque dos materiais necessários para a produção;

Se for preciso realizar reposição de estoque, o setor de suprimentos cuidará desta atividade. E a área financeira será informada sobre o gasto com a aquisição da matéria-prima;

O setor financeiro também receberá um alerta de que precisa fazer a cobrança do item vendido;

Em seguida, a contabilidade receberá as informações sobre os custos e faturamento;

Os responsáveis pela logística serão informados sobre o pedido para que possam programar a entrega, considerando o tempo necessário para a fabricação



PLATAFORMA ERP

- ERP 4.0 - CIGAM
- Faça a gestão de sua empresa em qualquer hora e de qualquer lugar. De forma prática e intuitiva, os Portais CIGAM permitem analisar resultados, vendas e movimentações com segurança e oferecendo agilidade aos negócios.
- São mais de 10 portais que integram fornecedores, representantes, clientes e todos os seus colaboradores, com ganhos de comunicação e produtividade.



CRM – O QUE É?

- Gestão de Relacionamento com o Cliente;
- Registrar informações relacionadas aos clientes e também aos vendedores;
- Processos organizacionais nas necessidades do consumidor;



CRM — PARA QUE SERVE?

- Atendimento ao cliente, vendas ou suporte técnico;
- Sistema colaborativo para os setores organizacionais;
- Análise de dados;
- Aplicação estratégica através das análises;
- Otimização do tempo de trabalho;
- Elevação da satisfação do consumidor;
- Aumento dos lucros;



CRM — COM FUNCIONA?

- Software físico ou em nuvem;
- Armazenamento dos dados dos prospects e clientes nos campos adequados;
- Blocos de interação e de aquisição;
- Interação: atendimento ao cliente e registro de vendas;
- Aquisição: Observar e verificas os dados dos consumidores;
- Ao alimentar o software, os sistema passa a gerar uma série de gráficos e indicadores para a empresa tomar as melhores decisões;



A nossa meta para este ano é **R\$ 12.000.000,00**.

Faltam 16 dias para o final do mês!

Equipe de vendas:

Apelido	Vendido	Meta	%
ANA CRISTINA	118.827,61		
LUIZ	39.564,08		
SUZANE	10.863,06		
Total	169.254,75		

Vendido R\$ **653.025,97** no ano

Follow Up

Iniciar Tour

2

Ativos sem visita a mais de 30 dias

Listar

493

Prospects sem visita a mais de 45 dias

Listar

10

Inativos sem visita a mais de 90 dias

Listar

5

Cotações abertas a mais de 15 dias

Listar

Evolução de meta

Vendas vs Meta



Meta do Mês



Perfil de Clientes (2380)



REFERÊNCIAS

- <https://www.senior.com.br/sistema-erp-o-que-e-e-como-funciona>
- <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-um-sistema-erp-enterprise-resource-planning/>
- <https://www.techedgegroup.com/pt/blog/sistema-erp-saiba-como-funciona-e-suas-vantagens>
- https://www.cigam.com.br/gestao-empresarial-erp?gclid=CjwKCAjwyryUBhBSEiwAGN5OCN2qDbvTaVlHFAYuPY2ZYjtUhF5LkSqVhzvGHL0nt3lmVdC2Am5znxoCChcQA_vD_BwE
- <https://www.senior.com.br/blog/o-que-e-um-sistema-crm>
- <https://www.clientarcrm.com.br/o-que-e-crm/>

