



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO I

2022/2023

Alexandre Ferreira 2021138219

Carlos Pinto 2021155627

Gonçalo Amaral 2020128723

Rodrigo Lourenço 2021155662

O que é um CRM?

- Um CRM (Customer Relationship Management) é um sistema utilizado por empresas para gerir as suas interações e relacionamentos com os clientes. Ele concentra-se em acompanhar todas as interações e informações dos mesmos, como histórico de compras, dados de contacto, preferências, reclamações e qualquer outra informação útil.
- A principal finalidade de um CRM é ajudar as empresas a melhorar o seu relacionamento com os clientes, otimizando processos de vendas, marketing e atendimento ao cliente. Ao centralizar todas as informações num único local, o CRM permite que as empresas tenham uma visão completa e atualizada dos seus clientes.



Sistema CRM da organização

Gestão de Contactos: O Sage permite criar perfis de clientes com informações relevantes, facilitando o acesso rápido a dados importantes.

Histórico de Transações: O programa mantém registos de faturação, pagamentos e outras transações financeiras relacionadas a cada cliente. Isso possibilita uma visão abrangente do relacionamento financeiro entre a empresa de contabilidade e os clientes.

Comunicação: O Sage pode ajudar a registrar comunicações com os clientes, como e-mails, telefonemas ou reuniões. Dessa forma, é possível acompanhar interações anteriores e manter um histórico de comunicação.

Personalização de Serviços: Com base nas informações armazenadas no Sage, a empresa de contabilidade pode personalizar os serviços oferecidos a cada cliente. Isso inclui recomendações de otimização fiscal, planeamento financeiro e outras orientações específicas.

Gestão de Documentos: O Sage pode permitir o armazenamento de documentos relevantes, como faturas, balanços e declarações fiscais dos clientes. Isso facilita o acesso a esses documentos quando necessário.



SalesForce na Valfirma

- Integração de dados de clientes: Integrar o CRM SalesForce com o SI permitiria sincronizar esses dados, atualizando automaticamente as informações dos clientes em ambos os sistemas(Pastas compartilhadas e dossiês).
- Análise e relatórios: A integração do SalesForce CRM com o SI permitiria a análise de dados e a criação de relatórios avançados. Ao combinar os dados dos clientes do CRM com os dados do SI, a empresa de contabilidade poderia obter informações valiosas sobre o desempenho, o comportamento dos clientes, a rentabilidade dos serviços e muito mais.
- Acesso móvel e colaboração: O SalesForce CRM oferece aplicações móveis que permitem que os funcionários acessem as informações dos clientes em qualquer lugar, a qualquer momento. A integração com o SI permitiria que os colaboradores da empresa de contabilidade visualizassem e atualizassem os dados dos clientes em tempo real, facilitando a colaboração e melhorando a eficiência operacional.

O que é um ERP?

- A principal função de um ERP é fornecer uma visão geral e em tempo real de todas as operações da empresa, permitindo o controle e a tomada de decisões mais eficientes. Ao centralizar todas as informações num único sistema, o ERP elimina a necessidade de diferentes softwares, evitando problemas de comunicação e inconsistências nos dados.
- Em resumo, um ERP é uma ferramenta essencial para empresas que desejam melhorar a sua eficiência, otimizar processos, integrar informações e aumentar a sua competitividade no mercado. Ao fornecer uma visão global do negócio, um ERP facilita a gestão estratégica e operacional, contribuindo para o crescimento e sucesso da empresa.



Sage como um ERP

Numa empresa de contabilidade, a utilização de um software como o Sage, traz várias funcionalidades e benefícios. A forma como a empresa utiliza este software faz com que ele acabe por funcionar como um ERP (Enterprise Resource Planning):

O Sage dá apoio a várias áreas da organização, tais como **contabilidade, gestão financeira, gestão de recursos humanos, gestão de stock, faturação**, entre outras. Sustenta diferentes níveis de gestão, permitindo a partilha de informações e o acesso a funcionalidades específicas de acordo com as necessidades e permissões de cada utilizador.



Vantagens associadas aos ERPs

- As vantagens associadas ao uso deste software são diversas. Em primeiro lugar, permite a integração e centralização de dados, eliminando a redundância de informação e facilitando a partilha entre diferentes áreas. Isso melhora a eficiência dos processos e evita erros decorrentes de dados inconsistentes. Além disso, o Sage ainda proporciona uma visão global da empresa, permitindo uma gestão mais informada e tomadas de decisão mais estratégicas. A automação de tarefas repetitivas e a melhoria da comunicação interna são outros benefícios que podem ser alcançados com a utilização de um ERP.



Melhorias a ter em conta

Quanto às melhorias que poderiam ser efetuadas é importante notar que pode ser útil melhorar a personalização do software para se adequar melhor aos processos internos da empresa ou integrar novas funcionalidades específicas do setor contabilístico.

Pode ainda ser equacionada a instalação de um software inteiramente focado na vertente ERP. Porém seria necessário realizar uma análise ainda mais detalhada, considerando o custo-benefício e o impacto que a implementação deste tipo de sistema teria na empresa. É também necessário garantir que a empresa está preparada para enfrentar os desafios e a curva de aprendizagem associados a esta mudança.

