



Instituto Superior de Engenharia de Coimbra

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO I 2022/2023

VALFIRMA

(contabilidade)

Grupo 3

Alexandre Ferreira 2021138219

Carlos Pinto 2021155627

Gonçalo Amaral 2020128723

Rodrigo Lourenço 2021155662

1.

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 relevantes sobre os clientes, 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

Na empresa de contabilidade Valfirma, o programa de Contabilidade Sage desempenha um papel importante no armazenamento de informações dos clientes e nos dados de pagamento. Embora o Sage não seja exclusivamente um sistema CRM, possui funcionalidades semelhantes que podem ajudar na gestão do relacionamento com os clientes.

O Sage permite armazenar informações detalhadas dos clientes, como dados de contacto, histórico de faturação, registos de pagamentos e outras informações relevantes. Esses dados são essenciais para acompanhar o relacionamento com os clientes ao longo do tempo.

Algumas funcionalidades do Sage que se assemelham a um sistema CRM incluem:

- **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 registar 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, planejamento 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.

Embora o Sage não seja estritamente um CRM, ele em parte desempenha um papel semelhante, uma plataforma centralizada para armazenar informações dos clientes e acompanhar o relacionamento com eles. Essas funcionalidades ajudam a empresa de contabilidade a oferecer um serviço mais personalizado, melhorar a gestão de clientes e fornecer um atendimento mais eficiente.

SalesForce na Valfirma

O CRM SalesForce pode ser integrado no Sistema de Informação (SI) da empresa de contabilidade de várias maneiras, proporcionando benefícios significativos.

- **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). Isso garantiria que todos os funcionários tivessem acesso às informações atualizadas e consistentes sobre os clientes.
- **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. Essas informações auxiliam na tomada de decisões estratégicas e no desenvolvimento de estratégias de negócios mais eficazes.
- **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.

Em resumo, a integração do CRM Salesforce no SI da empresa de contabilidade permitiria uma gestão mais eficiente do relacionamento com o cliente, automação de processos, análise avançada de dados e colaboração aprimorada. Essa integração melhoraria a produtividade, a eficiência operacional e a qualidade do atendimento ao cliente.

2.

O que é um ERP e para que serve

Um ERP (Enterprise Resource Planning) é um sistema de gestão empresarial que tem como objetivo integrar e otimizar os processos internos de uma empresa. Ele engloba diversas áreas funcionais, como finanças, contabilidade, vendas, compras, gestão de stock, recursos humanos, produção, entre outras.

A principal função de um ERP é fornecer uma visão geral e em tempo real de todas as operações da empresa, permitindo o controlo 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):

Áreas de organização

- O Sage dá apoio a várias áreas da organização, tais como contabilidade, gestão financeira, gestão de recursos humanos, gestão de stock, faturação, entre outras. Ele 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.