\*SOBRE O ERP\*

Um sistema ERP centraliza dados e processos em toda a empresa, eliminando a necessidade de manter sistemas de software separados para cada função de negócio. Isso facilita a comunicação e a colaboração entre diferentes departamentos, reduzindo redundâncias e melhorando a eficiência operacional.

Os sistemas ERP geralmente consistem em módulos que se especializam em diferentes áreas funcionais, como contabilidade, gestão de estoque, gestão de projetos, etc. Esses módulos podem ser personalizados para atender às necessidades específicas de uma empresa.

Alguns dos fornecedores de ERP mais conhecidos incluem SAP, Oracle, Microsoft Dynamics, entre outros.

\*PRINCIPAIS FUNÇÕES\*

Integração de processos: O ERP integra diversos processos de negócio, como contabilidade, finanças, recursos humanos, compras, vendas, produção e distribuição. Isso significa que todas as partes da organização têm acesso aos mesmos dados em tempo real, facilitando a comunicação e a tomada de decisões.

Gestão de dados: Os sistemas ERP armazenam e gerenciam dados de forma centralizada, garantindo que todas as informações estejam atualizadas e acessíveis a todos os usuários autorizados. Isso elimina a necessidade de usar múltiplos sistemas de software e reduz erros de entrada de dados.

Automação de processos: O ERP automatiza muitas tarefas manuais e repetitivas, como lançamento de pedidos, geração de relatórios financeiros e cálculo de folha de pagamento. Isso libera tempo para os funcionários se concentrarem em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado.

Planejamento e controle: Os sistemas ERP oferecem ferramentas para planejamento e controle de recursos, como gestão de estoque, gestão de produção e gestão de projetos. Isso ajuda as empresas a otimizar o uso de seus recursos e a atender às demandas dos clientes de forma mais eficiente.

Análise e relatórios: Os sistemas ERP geram relatórios e análises detalhadas sobre o desempenho da empresa em várias áreas, como vendas, finanças e produção. Isso fornece informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas e o planejamento futuro.

Padronização e conformidade: Os sistemas ERP ajudam as empresas a padronizar processos e garantir conformidade com regulamentações e normas, tanto internas quanto externas. Isso reduz o risco de não conformidade e ajuda a manter a integridade dos dados.Funcinamento do atendimento erp:

O sistema de atendimento ERP (Enterprise Resource Planning) é utilizado como uma plataforma para gerenciar todas as interações entre a empresa e seus clientes. Aqui está uma visão geral de como funciona:

1. **Registro de Solicitações**:

O processo começa quando um cliente entra em contato com a empresa para fazer uma solicitação de suporte, assistência ou para relatar um problema. Isso pode ser feito por telefone, e-mail, chat online ou por meio de um portal de autoatendimento.

1. **Triagem e Atribuição**:

Uma vez que a solicitação é recebida, ela é registrada no sistema de atendimento ERP. A solicitação é então triada para determinar sua natureza e prioridade. Com base nisso, é atribuída a um agente de atendimento específico ou a uma equipe para resolução.

1. **Acompanhamento e Resolução**:

O agente de atendimento recebe a solicitação atribuída e começa a trabalhar na resolução do problema. Durante esse processo, o sistema de atendimento ERP fornece ferramentas para acompanhar o status da solicitação, adicionar notas, registrar interações com o cliente e atualizar o progresso da resolução.

1. **Comunicação com o Cliente**:

O sistema de atendimento ERP também facilita a comunicação entre o agente de atendimento e o cliente. Isso pode incluir notificações automáticas de atualizações de status, e-mails de acompanhamento, mensagens no portal do cliente ou chamadas telefônicas diretas.

1. **Registro de Histórico**:

Cada interação entre o cliente e o agente de atendimento é registrada no sistema, criando um histórico completo de todas as solicitações e resoluções anteriores. Isso ajuda a garantir consistência e qualidade no atendimento ao cliente e fornece uma referência útil para futuras interações.

1. **Análise e Relatórios**:

O sistema de atendimento ERP também pode gerar relatórios e análises sobre o desempenho do atendimento ao cliente. Isso inclui métricas como tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, satisfação do cliente e muito mais, permitindo que a empresa identifique áreas de melhoria e tome decisões informadas para otimizar o serviço.

Por que escolher o sistema SAP

1. Ampla funcionalidade:

O SAP oferece uma suíte abrangente de aplicativos de software que abrange praticamente todas as áreas de uma empresa, desde finanças e contabilidade até vendas, distribuição, cadeia de suprimentos, recursos humanos e muito mais. Isso permite que as empresas gerenciem todas as suas operações em um único sistema integrado.

2. Escalabilidade:

O SAP é altamente escalável e pode atender às necessidades de empresas de todos os tamanhos, desde pequenas empresas até grandes corporações globais. Ele pode crescer junto com o negócio, permitindo que as empresas adicionem novos recursos e funcionalidades conforme necessário.

3. Integração:

O SAP é conhecido por sua capacidade de integração com outros sistemas de software e hardware. Isso permite que as empresas integrem facilmente o SAP com sistemas existentes, como sistemas de CRM, sistemas de gestão de banco de dados e sistemas de automação de processos, garantindo uma comunicação eficiente entre diferentes áreas da empresa.

4. Análise avançada:

O SAP oferece recursos avançados de análise e inteligência empresarial que permitem às empresas extrair insights valiosos de seus dados para tomar decisões mais informadas e estratégicas. Isso inclui ferramentas de relatórios personalizáveis, análises preditivas e de tendências, e muito mais.

5. Suporte e comunidade:

O SAP oferece um amplo suporte técnico e uma comunidade ativa de usuários e desenvolvedores que compartilham conhecimentos e melhores práticas. Isso garante que as empresas possam obter ajuda quando necessário e aproveitar ao máximo seu investimento no SAP.

Por que escolher o sistema Protheus

1. Especialização no Setor:

O Protheus possui soluções específicas para diferentes setores da indústria, incluindo manufatura, varejo, serviços, saúde, entre outros. Isso significa que o sistema pode ser adaptado para atender às necessidades específicas do setor em que a empresa atua.

2. Funcionalidades Abrangentes:

O Protheus oferece uma ampla gama de funcionalidades que abrangem diversas áreas de negócio, como finanças, contabilidade, recursos humanos, estoque, vendas, compras e produção. Isso permite que as empresas gerenciem todas as suas operações em um único sistema integrado.

3. Flexibilidade e Customização:

O Protheus é altamente flexível e pode ser customizado para atender às necessidades específicas de cada empresa. Isso significa que as empresas podem adaptar o sistema de acordo com seus processos de negócio e requisitos individuais, garantindo uma solução que atenda às suas necessidades exclusivas.

4. Integração com Outros Sistemas:

O Protheus é conhecido por sua capacidade de integração com outros sistemas de software e hardware. Isso permite que as empresas integrem facilmente o Protheus com sistemas existentes, como sistemas de CRM, sistemas de gestão de banco de dados e sistemas de automação de processos, garantindo uma comunicação eficiente entre diferentes áreas da empresa.

5. Suporte Especializado:

A TOTVS, empresa responsável pelo Protheus, oferece suporte técnico especializado e uma ampla gama de serviços de consultoria para ajudar as empresas a implementar, personalizar e utilizar o sistema de forma eficaz. Isso garante que as empresas possam obter ajuda quando necessário e aproveitar ao máximo seu investimento no Protheus.