

Tecnologia da informação e da comunicação

Sistemas de Informação nas Organizações (ERP, SCM e CRM)

Objetivo:

Explorar como os sistemas ERP, SCM e CRM são utilizados para integrar áreas da empresa

O que são Sistemas de Informação?

Sistemas de informação organizacionais são soluções baseadas em tecnologia que apoiam os processos internos de uma empresa. Eles permitem que diferentes setores compartilhem dados, automatizem rotinas e tomem decisões com base em informações centralizadas e atualizadas.

ERP – Enterprise Resource Planning (Planejamento de Recursos Empresariais)

- Integra todas as áreas da empresa em um único sistema: finanças, RH, compras, produção, logística, etc.
- Centraliza os dados, o que evita retrabalho e melhora a tomada de decisões.
- Exemplos de sistemas ERP: SAP, Oracle, Totvs, Microsoft Dynamics.

Benefícios:

- Redução de custos operacionais.
- Aumento da produtividade.
- Informações mais precisas em tempo real.

SCM – Supply Chain Management (Gestão da Cadeia de Suprimentos)

- Gerencia todas as etapas da cadeia de suprimentos, desde fornecedores até a entrega ao cliente final.
- Ajuda na previsão de demanda, controle de estoque, logística e compras.

Benefícios:

- Otimização do tempo de entrega.
- Menor desperdício de materiais.
- Parcerias mais eficientes com fornecedores.

CRM – Customer Relationship Management (Gestão do Relacionamento com o Cliente)

- Sistema focado em conhecer e fidelizar clientes.
- Gerencia interações com consumidores, histórico de compras, atendimento e marketing personalizado.

Benefícios:

- Melhoria no atendimento ao cliente.
- Aumento da satisfação e retenção.
- Estratégias de vendas mais eficientes.

Integração entre ERP, SCM e CRM

Esses três sistemas podem atuar juntos:

- O **ERP** centraliza a operação.
- O **SCM** otimiza a logística e fornecimento.
- O **CRM** fortalece o relacionamento com o cliente.

Quando integrados, garantem uma visão ampla e estratégica do negócio, apoiando a transformação digital nas empresas.

