

SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL ERP

Vanessa Aparecida Pereira de JESUS¹; Frederico Kauffmann BARBOSA²

¹ Centro Universitário Lusíada – Curso de Administração, vanessa.ap.p.dejesus@gmail.com;

² Centro Universitário Lusíada – Curso de Administração, professor@fredkb.pro.br

Introdução

O mercado para vários setores está cada dia mais competitivo, e para que as organizações, continuem crescendo, é preciso acompanhar as mudanças.

O objetivo é mostrar a importância da gestão para uma organização, e o quanto um Sistema Integrado de Gestão Empresarial ajuda com os processos diários, desde o vendedor, compras, faturamento e todos os demais processos envolvidos.

Tecnologia da Informação (TI)

Tecnologia da informação (TI) pode ser definida como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objetivo comum. As TIs são utilizadas das mais diversas formas, na indústria no processo de automação, no comércio, com PDVs e pré-vendas de balcão, na educação com a educação eletrônica e vários outros setores. O desenvolvimento de hardwares e softwares garante a operacionalização da comunicação e dos processos em meios virtuais decorrente do avanço da internet. Através da internet, novos sistemas de comunicação e informação foram criados, formando uma verdadeira rede (PACIEVITCH, 2015).

Sistema de Gestão Empresarial - ERP

Arquitetura de software, o ERP (Enterprise Resource Planning ou Sistema Integrado de Gestão Empresarial), facilita o fluxo de informações entre todas as atividades da empresa como fabricação, logística, finanças e recursos humanos (BARDINE, 2015).

Pode ser utilizado por empresas de qualquer porte e segmento, inclusive, com funções e processos complementares desenvolvidos especialmente para determinados setores, atendendo plenamente suas particularidades.

Figura 1 - ERP.



Fonte ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial (30 jul. 2015).

Gestão do relacionamento com os clientes

A Gestão de Relacionamento com os clientes busca o atendimento diferenciado, fidelizando, garantindo atender às suas necessidades, com confiança, evitando que o cliente procure seu concorrente para um produto ou serviço substituto (RODRIGUEZ, 2002).

Para que isso ocorra de forma eficiente, é necessário definir uma estratégia de atuação junto aos clientes e mercado (RODRIGUEZ, 2002).

Após as definições é preciso implantar uma infraestrutura tecnológica e de processos integrados, esta é uma das etapas mais complexas, tendo que responder a algumas questões como, quais processos serão impactados na implantação, a participação e

comprometimento das pessoas envolvidas e responsáveis por cada processo, o plano de gerenciamento de mudanças e de processos, a tecnologia de hardware e software nas dimensões analíticas e operacionais e colaborativas (RODRIGUEZ, 2002).

Figura 2 - Canais de comunicação com o cliente.



Fonte: Gestão Empresarial Organizações que Aprendem. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

O Sistema ERP e sua vantagem

A vantagem de uma organização possuir um Sistema ERP é que uma vez inserida as informações em um determinado processo, as mesmas se integram com as demais como, por exemplo, no setor de Supply Chain (compras) quando este efetua a compra de produtos, os mesmos serão inseridos no estoque e automaticamente disponíveis para que o vendedor tanto à frente da loja quanto em uma distribuidora possa efetuar a venda, onde é gerado o Pedido de venda, posteriormente a emissão das Notas Fiscais, a emissão do faturamento e os tributos fiscais. Os produtos quando saem do estoque, no próprio ERP pode-se controlar e analisar as necessidades de novas compras e reposição dos produtos.

Referências bibliográficas

BARDINE, Renan. ERP – Sistema Integrado de Gestão Empresarial. Disponível em: <<http://www.coladaweb.com/administracao/erp>>. Acesso em: 30 jul. 2015.

PACIEVITCH, Thais. Tecnologia da Informação e Comunicação. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>>. Acesso em: 25 ago. 2015.

RODRIGUEZ, Martius V. Rodriguez y. Gestão Empresarial Organizações que Aprendem. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

Promoção

Centro Universitário Lusíada – UNILUS
Programa de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão do UNILUS - PPGPE
Comitê Institucional de Iniciação Científica do UNILUS - COIC
Núcleo Acadêmico de Estudos e Pesquisas em Educação e Tecnologia do UNILUS - NAPET

“A persistência é o caminho do êxito” (Charles Chaplin).