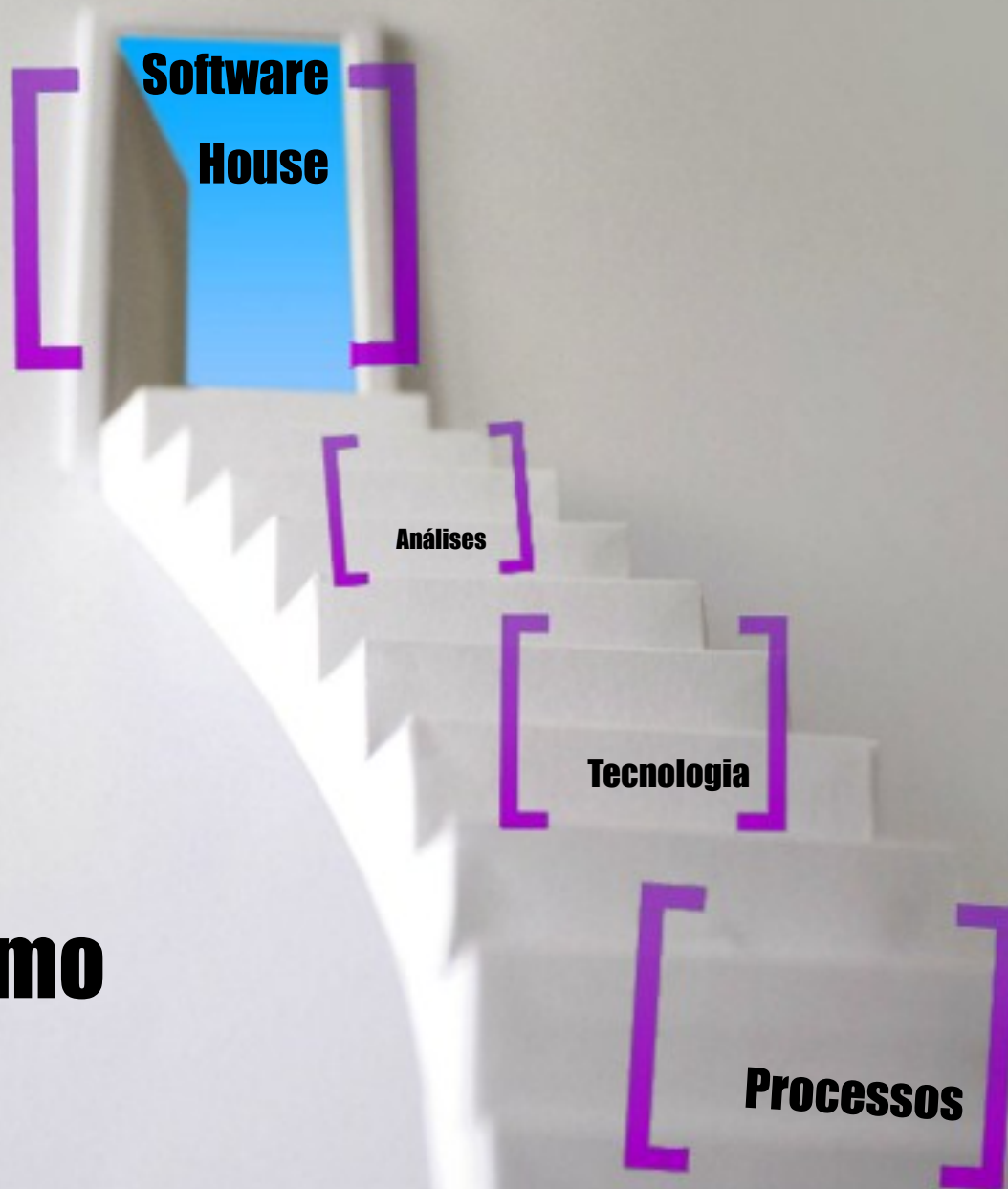


Mudar de ERP? **A ART de saber como**



Mudar de ERP?
A ART de saber como

Processos

Processos

Quando avalia o seu ERP - *Enterprise Resource Planner* - deve sempre refletir sobre os processos internos da sua empresa.

∞ Processos Paralelos

Um dos sintomas claros que não está a maximizar a utilização do seu software, ou inclusive que necessita de o substituir, são os procedimentos paralelos que ocorrem à margem do ERP. Um exemplo são os ficheiros de excel à parte do sistema, criando ilhas isoladas de dados acessíveis apenas ao seu criador. Entradas duplicadas de informação, necessidades de reconciliar bases e inclusive a perda frequente de dados são também sinais claros da utilização ineficiente do seu ERP.

Efetivamente, quando algo está a perturbar ou a dificultar o trabalho de um utilizador, é normal, e até expectável, que este procure uma forma ou solução de contornar a sua dificuldade, o problema é quando esse comportamento não se encontra controlado por um sistema, dificultando a centralização da informação.

Algumas são as situações em que a gestão apesar de consciente destes sistemas paralelos, não compreende a possibilidade de os solucionar, uma questão que pode passar pela reavaliação de processos face o atual comportamento/necessidade dos usuários e limitações do software - sendo que um bom ERP é aquele que controlando o máximo de processos e centralizando a informação, disponibiliza uma plataforma de dados/análises, que estando totalmente completa e integrada, pode, contudo, limitar certos acessos por usuário.

∞ Processos Incorretos

Uma outra ineficiência de um ERP são os processos incorretos, ou seja, quando apesar de existir um procedimento definido, este não se encontra corretamente parametrizado.

Antigamente os ERPs eram ferramentas mais inflexíveis, com limitações que acabavam por moldar processos, contudo, a evolução já nos transportou hoje para um nível de flexibilidade exponencial, o que acentua a disparidade entre as novas e as antigas soluções de ERPs. Na verdade, já existem aplicações que podem melhorar vários circuitos de trabalho, por exemplo, através do follow up electrónico de documentos ou de notificações e alertas.

Indicadores de mudança de ERP

- ∞ Consegue detetar na sua empresa a existência de processos paralelos ao seu ERP?
- ∞ Utiliza várias bases de dados?
- ∞ Os seus processos internos estão moldados ao seu ERP, ou está o seu ERP moldado aos seus processos?
- ∞ A evolução do seu ERP acompanha a dinâmica de crescimento do seu negócio?



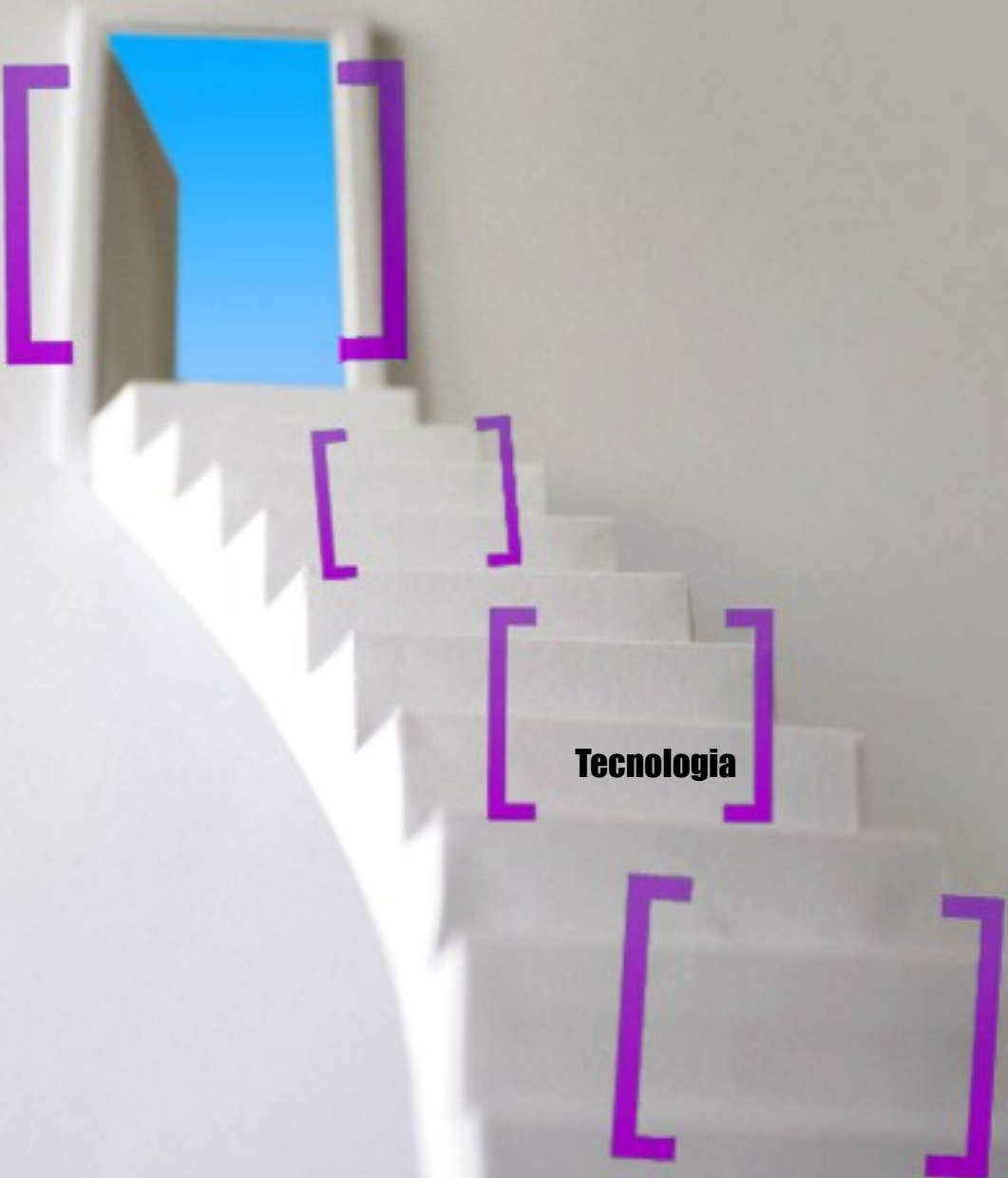
Rever os processos de negócio internos da empresa é efetivamente uma maneira de maximizar a utilização do seu ERP. Todavia, na construção de cada nova solução informatizada, consulte sempre os utilizadores dos processos a transformar, integrando-os e envolvendo-se na construção da solução e melhorando a sua implementação.

Caso

ENCOMENDAS A FORNECEDORES DE ESTACIONÁRIO

O departamento comercial necessita de imprimir documentação, mas a impressora ficou sem tinta. Um dos comerciais informa o seu superior direto que é necessário efetuar uma compra de toner, que regista esse pedido num respectivo formulário em papel, posteriormente entregue à gerência para aprovação (juntamente com toda a restante documentação diária necessária a ser revista). Repetindo este cenário para outros departamentos, e outro tipo de necessidades consumíveis, tanto a identificação das carências, como o seu reporte e aprovação, podem tornar-se etapas morosas.

Neste exemplo podemos claramente identificar um procedimento da empresa que se encontra à margem do ERP, mas que poderia facilmente ser integrado neste software. Por exemplo, uma solução de **Follow up de Documentos** permite a criação de um “Pedido de Encomenda” em sistema, que percorrendo um circuito parametrizado (coincidente com os níveis de responsabilidade desta tarefa) pode ser aprovado e encaminhado com um clique. A gestão fica então com um acesso mais célere ao reporte das necessidade existentes, aprovando, ou não, com facilidade os pedidos pendentes, e mantendo um histórico de encomendas sem cativar espaço físico de arquivo.



Tecnologia

Tecnologia

Na avaliação de um ERP devemos igualmente considerar que a tecnologia muda rapidamente, como muda o mercado em geral.

∞ Integração

Por norma os ERP mais antigos carecem de sistemas auxiliares que lidam com diferentes aspetos do negócio, pelo que novamente, não existe centralização de informação. Os custos de atualização face a distintos fornecedores ou variadas aplicações são também fatores que tornam mais onerosos estes sistemas mais antigos, além da necessidade constante de profissionais de TI para a manutenção e acompanhamento de todas as integrações.

Atualmente, as novas soluções já estão preparadas para integrações a nível quase automático e autónomo.

∞ Personalização

Também na mais remota era da informatização empresarial, era a própria empresa a investir e desenvolver o seu software, uma aposta num sistema muito funcional, que contudo encarecia significativamente a tecnologia, e inclusive, servia de entrave a novos desenvolvimentos.

Hoje já existem soluções altamente parametrizáveis, que adaptando-se às carências específicas de cada empresa, contornam muitos dos custos de atualizações.

∞ Suporte

Na escolha de qualquer solução de TI, outro aspecto a considerar é o tempo estimado para reaver esse investimento em tecnologia. Na verdade, quando escolhemos uma solução de ERP não estamos a pensar alterá-la nos próximos tempos, pelo que essa escolha implica avaliar a existência de suporte técnico nos anos seguintes.

∞ Cultura

A Cultura da nossa empresa é igualmente algo a ponderar na aquisição ou alteração do seu ERP. A postura dos seus trabalhadores face à transformação, novos processos e procedimentos, competências técnicas e formação, são também aspetos em que deve reflectir.

Indicadores de mudança de ERP

- ∞ Utiliza na sua empresa vários sistemas que carecem de ser integrados?
- ∞ Os motivos pelo qual escolheu o seu ERP ainda se mantêm válidos?
- ∞ Encontra competências internas com formação adequada para a gestão da sua solução?
- ∞ O know-how de utilização do seu ERP está concentrado em poucos colaboradores?
- ∞ Existe formação/documentação técnica de suporte à utilização do seu ERP?



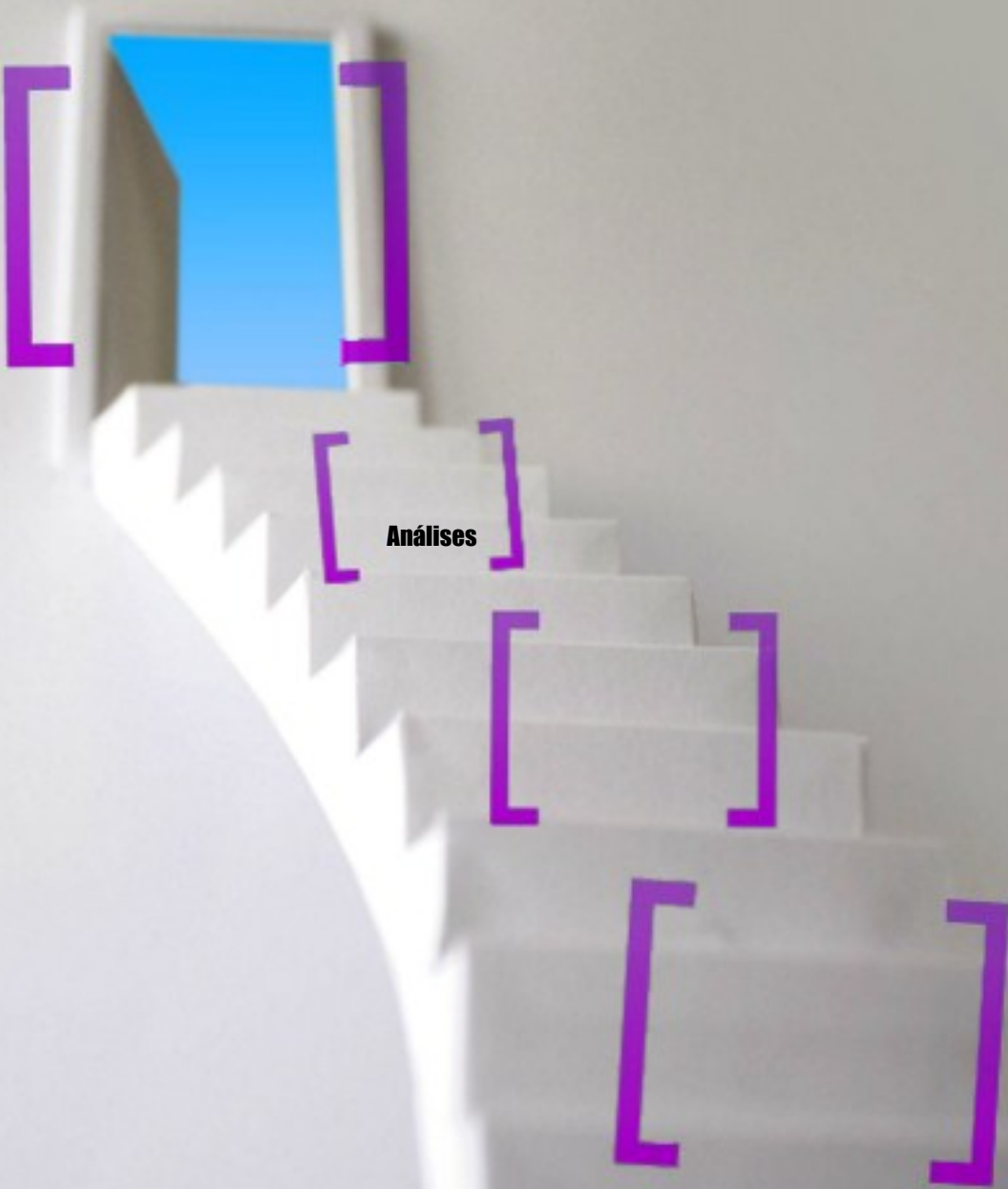
Caso

PROCESSAMENTO CONTABILÍSTICO DOS FSE

Uma empresa guarda mensalmente todas as faturas de Fornecimentos e Serviços Externos (FSE) a fim de as entregar no final do mês ao seu contabilista, que processa esses lançamentos. Este procedimento encontra-se geralmente limitado pela incapacidade interna da empresa de processar a sua contabilidade, contudo, com uma solução de **Contabilidade**, torna-se possível à própria organização proceder à inserção de alguns lançamentos contabilísticos, reduzindo tempo, custos e erros de registo. Posteriormente, é ainda possível exportar essa informação, enviando-a directamente ao seu contabilista em suporte digital.

Um verdadeiro ERP é aquele que integra várias áreas do seu negócio, como a sua **Gestão comercial**, **Recursos Humanos** ou **Gestão de Ativos**, possibilitando ainda que qualquer utilizador não especializado tenha facilidade em manusear o software.

Utilizando a Contabilidade como caso, são exemplos de sucesso as aplicações que permitem a utilizadores, sem formação na área, efectuar lançamentos graças a um sistema de regras específico que controla erros de inserção (por exemplo, uma fatura de determinado fornecedor de energia fica automaticamente alocada à respetiva conta do plano de contas).



Análises

Análises

A correta parametrização dos processos ou a centralização de dados não servem de mais-valia se a informação integrada no ERP não for acessível.

Um bom ERP deve acompanhar e registar o desenvolvimento do seu negócio, armazenando esse conhecimento num suporte de fácil leitura e acesso imediato. Efetivamente, as análises e relatórios de um ERP são ferramentas importantes na tomada de decisão num contexto empresarial, expondo a informação necessária de forma estruturada e imediata.

Antigas soluções de ERP, além de limitativas no tipo de relatórios disponíveis, demoram muito tempo a processar análises. Um exemplo desta ineficiência é quando o processamento de relatórios de tão moroso, acaba por se tornar numa rotina executada geralmente durante a noite e em lotes, o que significa que os dados não estão acessíveis em tempo real.

Já os novos ERP apostam em formatos diferentes, como o gráfico, que dispendo a informação de forma simples, facilitam a identificação de tendências – um formato que nos antigos ERP era contornado com a utilização de ferramentas externas, como o excel, onde a informação só era trabalhada depois de extraída

Outras vantagens patentes nas soluções de software mais recentes prendem-se com a flexibilidade e facilidade de criar relatórios não-padrão, ou a extração de análises em tempo real.

Sendo precisos, a ligação com o excel é na verdade muito poderosa quando usada de forma prudente, dada a maleabilidade do tratamento de informação. Ainda assim, uma boa utilização desta ferramenta pressupõe sempre o recurso a um ERP, que atesta a recolha, armazenamento e disponibilização imediata de toda a informação existente, garantindo uma base de dados que contorna os usuais problemas - já mencionados - de ficheiros desatualizadas ou acessos limitados a utilizadores únicos.

Indicadores de mudança de ERP

- ∞ Reconhece no seu ERP um ativo da empresa?
- ∞ Costuma exportar informação do seu ERP e analisa-la em aplicações externas?
- ∞ O seu ERP oferece notificações e alertas face aos seu factores críticos de negócio?
- ∞ Consegue realizar análises em tempo real?
- ∞ A extracção de relatórios é célere ou morosa? É trabalhosa ou simples?
- ∞ O seu ERP suporta relatórios em formato gráfico?



Caso

PRODUÇÃO

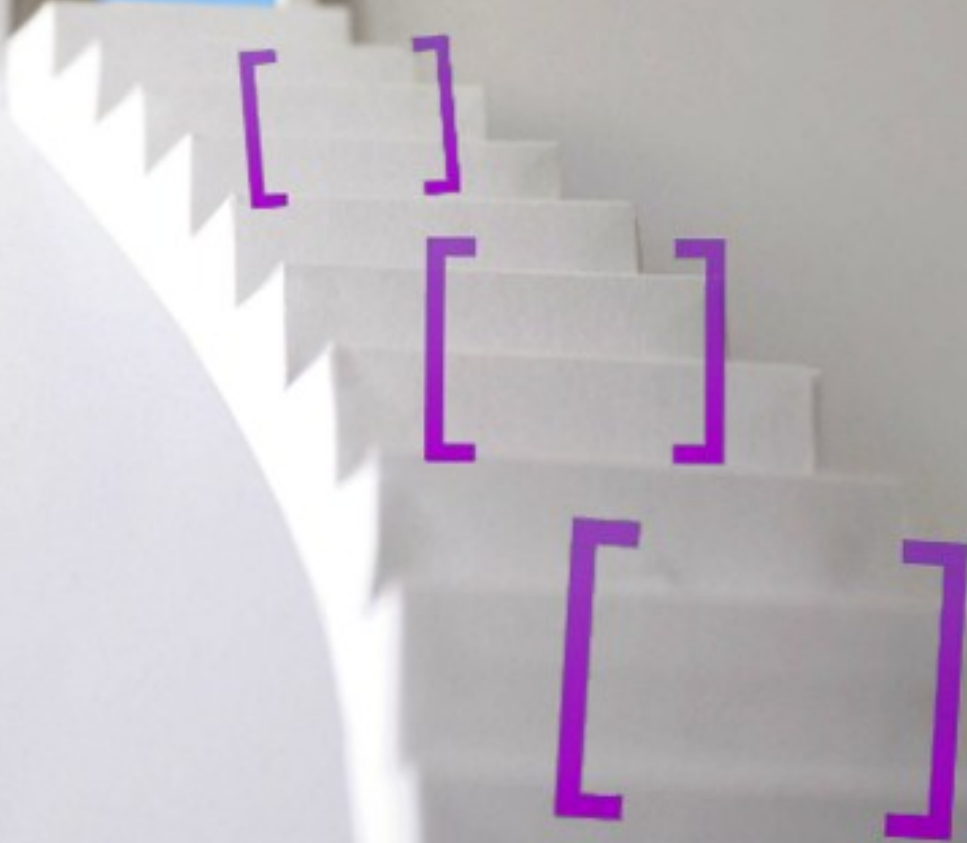
Um exemplo extremo da importância das análises está exatamente nas empresas produtivas ou indústrias, onde é necessário o acompanhamento atento de todo o processo produtivo, com integração de dados automática no ERP, **Gestão comercial** e **Contabilidade** geral ou analítica.

Algumas soluções de ERP já permitem a utilização em tempo real do método de inventário permanente, com análises e relatórios de movimentos, rotatividade de stocks, produção realizada, cativa e, ou, em falta. Uma verdadeira integração contabilística, permite ainda alocar custos por produto acabado ou centros de produção.

Para maximizar a utilização do ERP, deve ainda considerar o recurso a notificações e alertas, checkpoints que controlam continuamente todas as informações críticas do seu negócio, ajudando-o na tomada de decisões.

Novamente, a competitividade do mercado obriga as empresas a serem mais rápidas, melhorando o seu nível de eficiência, sendo que uma solução de ERP adequada e bem implementada permite ao empresário toda a informação indispensável para que uma empresa obtenha destaque no seu segmento.

**Software
House**



Software House

A aquisição de um ERP não se resume a uma compra estática no tempo, mas a um relacionamento com o fornecedor que vai continuar a desenvolver e dar suporte ao seu ERP por muitos e longos anos.

∞ Custo Total de Propriedade

Um dos aspetos cruciais na escolha do seu fornecedor e assistente de suporte técnico é efetivamente o Custo Total de Propriedade, ou seja, o valor total despendido na compra, instalação, suporte e utilização de um software. Muito importante é também não esquecer que a maioria das despesas associadas a um ERP não são tangíveis, o que as torna difíceis de quantificar, complicando a escolha e comparação face a todas as opções do mercado.

Exemplos de custos são:

- tangíveis, como infraestrutura, pessoal, taxas de licenciamento ou manutenção, suporte e hardware;
- intangíveis, como atualizações e downtime, formação inicial ou contínua, desenvolvimento personalizado, tempo de resposta do ERP (processamento computacional), inserção duplicada de dados, configuração de relatórios adicionais, e outras despesas decorrentes do impacto destas soluções na produtividade da empresa.

∞ Estratégia

Um ERP é um ativo estratégico da empresa, pelo que deve repensar até que ponto o seu fornecedor está a acompanhar as suas necessidades com novos desenvolvimentos e funcionalidades.

Alterações internas na empresa fornecedora de um ERP, como mudanças de gerência, têm igualmente impacto direto no suporte e manutenção do seu software, dado que novas visões estratégicas podem traduzir-se em desinvestimentos ou mesmo suspensão do suporte de uma solução de software, pelo que a escolha do seu fornecedor deve SEMPRE considerar a estabilidade histórica e experiência da empresa que o vai assistir.

Indicadores de mudança de ERP

- ∞ Já avaliou os custos totais do seu software?
- ∞ Os desenvolvimentos e novas funcionalidades do seu ERP têm sido úteis à sua organização?
- ∞ A sua software House é uma instituição estável?
 - Encontra-se há quantos anos no mercado?
 - Muda frequentemente de administração?
 - Mantém o crescimento de resultados?



Caso

ATUALIZAÇÕES

Uma empresa vai proceder a atualizações no ERP, o que no caso do software em questão, implica uma paragem na utilização do mesmo. A fim de minimizar os prejuízos adjacentes, este procedimento vai realizar-se Sexta-feira, já depois do horário de fecho, prolongando-se pelo fim-de-semana (um período de trabalho que só por si já representa um custo acrescido em mão-de-obra). Todavia, não é raro os procedimentos das atualizações sofrerem atrasos, prolongam-se até Segunda, e incapacitando a utilização do sistema num dia útil de trabalho, (com todos os problemas decorrentes deste downtime, por exemplo, trabalhadores parados, documentos por faturar ou clientes por satisfazer, etc.).

Este tempo de paragem - downtime - indexado a implementações de desenvolvimentos é na verdade um custo intangível raramente considerado na escolha de um software de gestão, contudo, um verdadeiro ERP é aquele que possibilita atualizações em paralelo com o normal funcionamento do sistema, mantendo a usabilidade, acesso, e utilização do software.



Rua I, nº 1, Piso 1

Pólo Tecnológico de Lisboa
Telheiras

1600-546 Lisboa

T. +351 217 107 220

F. +351 217 107 239

artsoft@artsoft.pt

www.artsoft.pt

A ARTSOFT é uma empresa especializada em soluções tecnológicas de apoio à gestão empresarial.

Mais de 15 mil clientes e de 60 mil utilizadores já escolheram as soluções ARTSOFT para o seu negócio, uma escolha vocacionada para lhes permitir evoluir e tornarem-se cada vez mais competitivos.

Desde 1987 que nos focamos no desenvolvimento de soluções adaptáveis às necessidades de cada um Clientes, estabelecendo com eles relações de parceria baseadas em princípios de rigor, transparência, clareza e verdade.

A nossa experiência e know-how sustenta o nosso trabalho, orientando-nos para soluções economicamente vantajosas, com rápido retorno do investimento (ROI) e um dos mais baixos custos de manutenção do mercado (TCO).