



O GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE ERP PARA O SEU NEGÓCIO

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
A ESCOLHA DO ERP	6
CHECKLIST	11
A IMPLEMENTAÇÃO	16
CONCLUSÃO	19
SOBRE A ZIPLINE	21



INTRODUÇÃO



A história dos sistemas de informação nos relata duas fases distintas da tecnologia no meio corporativo. A primeira delas é representada pela enorme **vantagem competitiva** empresarial que os sistemas proporcionavam.

Em contraste a isso, a segunda fase pode ser observada pelo panorama atual: uma prática adotada como uma condição de sobrevivência. Sem o auxílio da tecnologia, uma empresa não consegue crescer, dada a **relevância que as informações têm para os negócios**.

É possível compreendermos esse fenômeno por meio dos conceitos básicos da informação, sobretudo quanto a informações servirem de base para a tomada de decisões e o efeito direto de suas ações.

De acordo com Emerson Batista, no livro *Sistemas de informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento*, as informações podem ser classificadas como:

- operacionais: geradas no cotidiano da empresa, em nível operacional, e coletadas internamente para fins de controle. Exemplo: notas fiscais, formulários de pedidos de vendas e requisições internas;
- gerenciais: usadas para tomada de decisões tática ou gerencialmente, influenciando as ações de planejamento e acompanhamento. Em geral, as informações gerenciais são encontradas nos sistemas de informações em formato de relatórios.

Tendo consciência de que essas informações devem ser bem gerenciadas, os sistemas integrados de gestão, também conhecidos como **ERP (Enterprise Resource Planning)**, chegaram ao mercado ainda na década de 1990, para otimizar o modo como elas são tratadas nas empresas.

Contudo, mesmo sendo uma tecnologia relativamente antiga — embora essencial —, muitas organizações têm dúvidas sobre como implementar um sistema ERP corretamente. Pensando nisso, elaboramos este guia com o objetivo de lhe ensinar:

- o que é um sistema ERP;
- o que considerar na escolha de um ERP para a empresa;
- quais os fatores e questões mais importantes a serem analisados;
- como implementar um software de ERP de maneira eficaz.

Tudo pronto para começar? Então, sem mais delongas, vamos ao conteúdo!



A ESCOLHA DO ERP



Explicamos na introdução que os sistemas ERP foram criados com objetivo de otimizar o gerenciamento das informações nas empresas. Mas como funciona um sistema como esse?

Basicamente, o ERP é um software de gestão empresarial que realiza a integração entre os dados dos sistemas de informação de todos os departamentos e os processos de negócios da empresa.

Com isso, torna-se desnecessário implantar numerosos sistemas isolados que geram, dentre tantos problemas:

- a redundância de dados;
- o retrabalho (atualizar um mesmo dado em mais de um sistema); e
- a falta de integridade das informações.

De certo modo, podemos enxergar o ERP como uma maneira de **atualizar as empresas** em termos de tecnologia, visto que, devido aos graves problemas elencados acima, uma empresa moderna deve contar com uma tecnologia atual, e não do século XX.

Em outras palavras, o panorama atual não concede espaço para **estrutura funcional**, a qual não permite a comunicação, via sistema, entre os departamentos.

Resumindo em poucas palavras, o que caracteriza um ERP em sua forma autêntica é um conjunto de fatores:

- consiste em um pacote comercial de software;
- utiliza banco de dados único e dedicado à empresa;
- não é desenvolvido para um cliente, necessidade ou ramo específicos;
- é desenvolvido com base nas melhores práticas de mercado;
- é constituído por módulos.

Agora que já sabemos o que é um ERP, o que ele faz e quais são as suas principais características, que tal falarmos sobre os seus benefícios?

QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DO ERP?

Ao realizar a integração dos sistemas, podemos destacar alguns benefícios (tangíveis e intangíveis) relevantes, tais como:

- otimização, automatização e padronização dos processos;
- aumento de produtividade;
- aumento de agilidade;
- segurança;
- informações atualizadas e disponibilizadas em tempo real;
- redução de pessoal;
- aumento das receitas.

Dentre os benefícios listados, a **automação dos processos** é um recurso notável e que merece destaque. Isso porque muitos erros, frequentes em processos realizados manualmente, são eliminados pela automatização do sistema.

O melhor disso tudo é que empresas de **todos os segmentos e mercados** podem usufruir da integração de sistemas, visto que existem produtos no mercado mais abrangentes.

MUDANÇAS NA CULTURA ORGANIZACIONAL

Um dos efeitos que não podemos desconsiderar é a grande modificação no aspecto organizacional da empresa, que deixará de ser departamental tradicional para ser integrada e orientada a processos.

Esse "choque" estrutural deve ser tratado com alto nível de criticidade por parte da empresa. Com isso,

o tomador de decisão precisa ter uma visão clara e bem definida do que a mudança vai refletir, sem basear-se no achismo.

Mas por que estamos falando sobre isso? A responsabilidade pela qualidade da implementação não é de responsabilidade do fornecedor? A resposta é não!

Da mesma forma que a transformação gera os benefícios mencionados anteriormente, a garantia de que eles existirão dependerá da **reformulação da estrutura organizacional**, na qual todas as atribuições devem ser revistas e ajustadas para o novo modelo de operação.

O ERP É A SOLUÇÃO PARA OS SEUS PROBLEMAS?

Logicamente, toda e qualquer organização deseja contar com tais vantagens. Porém, antes de decidir implementar um sistema ERP, é preciso refletir sobre 6 questões:

1. Os meios utilizados para obter informações confiáveis e atualizadas são eficientes?
2. A falta dessas informações está comprometendo a empresa em termos de organização e finanças?
3. Qual é o índice de qualidade dos serviços prestados? Os clientes estão satisfeitos com a agilidade e desempenho?
4. O tempo gasto para realizar cada processo do negócio pode ser reduzido com o melhor gerenciamento das informações?
5. Os materiais — ou estoque, se for o caso — são fáceis de gerenciar?

A empresa tem feito o controle corretamente? O tomador de decisões tem todas as informações em mãos?

6. Qual é o custo/benefício da implementação do ERP? Você tem em mente o orçamento necessário para manter o projeto?



Resumindo, a necessidade de adquirir um software ERP dependerá dos problemas que a sua empresa está enfrentando.

A partir do momento em que a integração dos sistemas de informação representa ganhos significativos, sem dúvidas o investimento na implementação compensará.



CHECKLIST





Neste tópico, falaremos sobre os critérios que devem ser considerados na escolha do produto ERP. O objetivo dessa análise é prevenir a sua empresa de cometer erros comuns de quem implementa a tecnologia pela primeira vez.

A questão mais relevante, embora frequentemente negligenciada pelos tomadores de decisão inexperientes, envolve diretamente o **fornecedor do sistema**, e não necessariamente a questão de preço.



Para melhor compreendermos os problemas que envolvem a falta de critério, antes é preciso ter uma noção de como funciona o mercado de sistemas integrados.

O MERCADO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO

Segundo estudos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o segmento de sistemas integrados de gestão é dividido em **três vertentes**:

- grande porte (31%);
- médio porte (41%);
- pequeno porte (28%).

Nesse sentido, devemos considerar que os sistemas voltados para negócios de grande e médio porte é dominado por fornecedores como Oracle, SAP e Totvs.



Já a parcela destinada às soluções para pequenas empresas tem uma vasta gama de fornecedores, levando o mercado a contar com serviços de diferentes níveis de qualidade.

Portanto, é correto afirmar que as empresas de menor porte correm um risco potencialmente elevado de falhar na escolha do fornecedor, dada a **variedade e a falta de experiência com soluções de ERP para estabelecer e avaliar critérios**.

INFLUÊNCIA DA VARIEDADE DE FORNECEDORES NA ESCOLHA POR PARTE DO CLIENTE

Já pensou no quanto a variedade de fornecedores pode influenciar na escolha do sistema? A tarefa de escolher a melhor alternativa ainda pode ser dificultada pela falta de conhecimento, que leva as empresas a pensarem muito nos custos e ignorarem outros **fatores até mais decisivos**.

Uma [pesquisa](#) realizada pela Deloitte, por meio de um comparativo entre os fatores mais valorizados por TDs (tomadores de decisão) experientes e de primeira viagem na questão de ERP, nos leva a conclusões interessantes — confira abaixo.

TDs experientes valorizam e os inexperientes pouco reconhecem:

- qualidade do suporte técnico;
- experiência e confiabilidade do fornecedor;
- qualidade técnica do software ERP.

TDs inexperientes valorizam:

- custos do sistema;
- facilidade de implementação;
- praticidade do sistema.

O que podemos extrair dessas informações?
Constatamos que as empresas que implementam ERP pela primeira vez direcionam

mais atenção ao preço, bem como à **facilidade para implantar e utilizar o sistema.**

Ao desconsiderar a importância da escolha correta do fornecedor, a experiência com o ERP tende a ser insatisfatória, visto que o serviço providenciado não tem experiência ou **histórico positivo no mercado**, tampouco uma equipe altamente capacitada para fornecer suporte.

Selecionar um fornecedor que tenha potencial de **crescimento e boa estabilidade financeira** também é importante, afinal, isso significa que o sistema continuará passando por melhorias, garantindo que o ERP seja utilizado por um longo período — valorizando, assim, o investimento.

COMO SUPERAR A FALTA DE CONHECIMENTO NA ÁREA?

Contudo, é possível que se questione: "como uma empresa que não tem conhecimento em TI pode ser capaz de fazer a melhor escolha?".



A boa notícia é que há possibilidade de escolher na base de critérios, mesmo com a falta de expertise — mais um motivo para a sua empresa não negligenciar a implementação do ERP.

Para superar esse obstáculo, muitas empresas contratam serviços de consultoria, que, além de proporcionar uma visão técnica, facilitam o diálogo entre os envolvidos (empresa, integrador e fornecedor).





A IMPLEMENTAÇÃO

Para ter sucesso na implementação do ERP, o primeiro passo é escolher a solução tecnológica, podendo ela, inclusive, ser um modelo de arquitetura em nuvem, permitindo que todo o gerenciamento seja feito online, por meio de um dashboard, e com fácil implementação.

Nesse sentido, é recomendado que todos os gestores participem do processo, documentando todos os problemas inseridos no dia a dia de cada departamento, permitindo ao tomador de decisão refletir com base nas maiores necessidades.

Parece óbvio, mas é fundamental fazer um estudo de mercado antes de definir o sistema ERP a ser implantado, sobretudo na questão de integração com os sistemas legados.

Feitos esses procedimentos, sugerimos que uma equipe de supervisão — no caso, podendo

ser a equipe de TI ou consultores especializados —, incluindo os stakeholders diretamente envolvidos (CEO, CIO, líderes de cada setor etc.), seja formada para acompanhar todo o processo de instalação.

Assim, diminuam as possibilidades de quaisquer problemas envolvendo o orçamento e a progressão do projeto, visto que as autoridades estarão mantendo o contato regularmente.

Com a instalação do sistema concluída, evite liberar o acesso a todos os seus colaboradores e abra um período de testes usando uma equipe reduzida com objetivo de relatar eventuais dificuldades com o manuseamento do sistema, permitindo que uma proposta por melhorias e customizações que agregue às funcionalidades.

Por fim, outra parte crucial da implementação é o fornecimento de treinamentos para todos os colaboradores que trabalharão com o sistema.



Contudo, os treinamentos devem ser realizados a partir de um **modelo que preze pela eficiência**.

No modelo de treinamento mais comum, o integrador se responsabiliza pela documentação das funcionalidades direcionadas aos respectivos departamentos e repassar as informações para uma equipe de treinamento, que, por sua vez, treinará os funcionários que usarão o sistema.

Uma importante observação sobre esse modelo é que, caso a equipe de treinamento não seja boa o suficiente, todo o **tempo gasto com as aulas terá sido desperdiçado**, pois os funcionários não serão devidamente qualificados.

Sendo assim, é recomendado que haja um treinamento com uma **boa interação entre a equipe de treinamento e o integrador**, fazendo com que ambas as partes elaborem o briefing. Dessa forma, os instrutores vão adquirir a experiência necessária para fornecer um treinamento de excelência.



CONCLUSÃO

Chegamos ao fim do nosso guia e esperamos que todas as informações aqui contidas tenham contribuído para o seu aprendizado, bem como para determinar o quanto a sua empresa necessita de um sistema ERP e o que deve ser levado em conta no momento de escolher o software ideal.

Além disso, ao ler o conteúdo, você aprendeu como a implementação do ERP pode ser feita de maneira eficiente, fazendo com que o sistema se ajuste às suas necessidades e **faça valer o seu investimento.**

O que achou do conteúdo? Gostou? Continue acompanhando as nossas publicações e fique por dentro de novidades que podem contribuir para os negócios!





A ZIPLINE é uma empresa que desenvolve sistemas online para micro e pequenas empresas. No mercado desde 2001, buscamos sempre aperfeiçoar nossos serviços para oferecer soluções que auxiliem e otimizem os negócios de nossos parceiros.

Com esse objetivo, criamos o eGestor, uma plataforma completa para gestão de micro e pequenas empresas, com recursos de controle financeiro, de estoque, de vendas e de fluxo de caixa, entre outras ferramentas que tornam a sua gestão mais eficiente e otimizada. Conte com a gente, do eGestor para ganhar tempo e focar no que realmente é uma prioridade.
