



Smart decisions. Lasting value.

ERP's e negócio à mesma velocidade

João Souto

23 Maio, 2019



Tópicos

1 Os negócios hoje...

2 ERP: Desafios

3 Para pensar...

4 Crowe quem somos

1. Os negócios hoje...

Os negócios hoje são mais....

01

Complexos

- Maior volume de informação a processar e mais requisitos da actividade.

02

Rápidos

- Actualmente, tudo acontece muito rápido e constantemente. Consome muita atenção e recursos

03

Integrados

- As parcerias no sector formam os seus próprios processos de integração vertical

04

Regulados

- A regulação sectorial é cada vez mais exigente, com alterações frequentes



Smart decisions. Lasting value.

**Mantendo o mesmo
objectivo de sempre...**

**Satisfazer a necessidade
do cliente, no momento
certo, maximizando a
receita e margem para a
empresa.**



2. ERPs: os desafios

Identificar e caracterizar as necessidades dos clientes potenciais e actuais

Identificar as **oportunidades** e os **momentos certos** para contactar o cliente

Capacitar as empresas de **customização e dinamismo no ajustamento do negócio às necessidades do cliente**

Permitirem um **constante *feedback* e capacidade de reavaliação das propostas de valor** por forma a **impactar o cliente e a rentabilidade do negócio**

Agilizarem o relacionamento com os clientes e dos diferentes interlocutores da empresa para satisfazerem a entrega do valor, informação e acompanhamento.

Permitirem e **otimizarem as operações, o controlo a gestão do negócio, alocando recursos** (pessoas e capital) aos aspectos críticos e ajudando a eliminar redundâncias e ineficiências



Os CRM's e os ERPs pretendem suportar os negócios de hoje na resposta a um conjunto de desafios

Será que os sistemas, os ERPs e o processo de implementação destes está focado em responder a estes desafios?

Será que as prioridades estão alinhadas com os objectivos dos negócios?

A definição e adoção destas soluções desafiam as organizações de várias formas



Desafios organizacionais

A definição e implementação de um ERP não é um desafio fácil para uma organização em funcionamento:

Exige planeamento e controlo para focar no objetivo final e gerir tempos e custos

Exige um período de adaptação a nova tecnologia

Exige um forte compromisso, envolvimento e compromisso do top management

Exige disponibilidade e capacidade de gerir mudança

Exige capacidade e poder de decisão para repensar e redesenhar processos e formas de fazer

Expõem recursos internos a realidades de trabalho distintas e envolvimento com elementos externos

Desafia a organização a mobilizar-se para concretizar algo que provoca desconforto no curto prazo

Exige resiliência e capacidade de lidar com o desconhecido e complexo

Desafios na implementação



Complexo

É quase sempre apresentado como um processo complexo e não ao alcance de todos (processo de venda do ERP)



Processos

A sua definição é um elemento crucial para a eficácia. Não sendo explorado será problemático durante a fase de configuração e utilização



Gestão de Projeto

É um peça fundamental para o sucesso:
Interno – tempo não produtivo
Externo – Especialista do sistema mas não conhece a organização



Objectivos

Os objectivos nem sempre estão alinhados entre o fornecedor/ implementador e o cliente, ou por vezes vão-se esbatendo ou confundindo.



Tempo

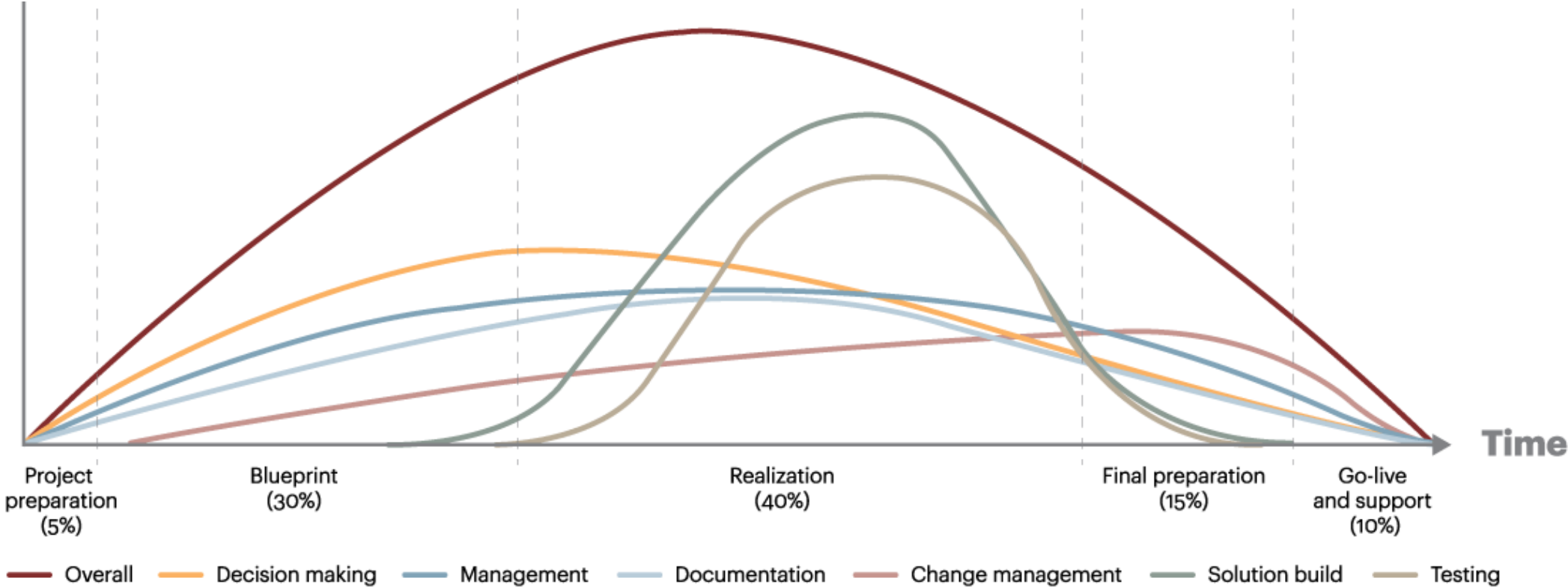
Bem escasso e de fácil consume nestes projectos, De forma recorrente acaba por se desviar do planeado devido a processos de decisão lentos



Custos

Alinhamento de expectativas é complexo e frequentemente os custos crescem devido ao tempo consumido quer nas decisões, quer nas correcções.

Desafios na Implementação de um ERP



Fonte: ERP Myths: Simple Truths that Management Needs to Know” - A.T. Kearney Managing Consulting

Desafios operacionais de TI

Dados comprometidos

A ameaça da perda ou dano causado nas bases de dados através do processo de migração

Data Management

Risco de perda da qualidade dos dados, particularmente de dados históricos armazenados, o que pode resultar em problemas de formato, fiabilidade

Integração

Desafios e riscos de incompatibilidade com outras aplicações e sistemas já existentes na empresa

Análise e Teste

Deficiente processo de análise e teste pode resultar em atualizações e correções posteriores bastante onerosas

3. Para pensar...

Em forma de síntese

- **ERPs e CRMs são peças vitais** nos negócios hoje.
- **Nem sempre estão alinhados com a velocidade dos negócios** e muitas vezes representam **um risco ao seu desenvolvimento**.
- A definição e implementação de novos sistemas acabam por si só ser um **desafio complexo para organizações** em termos de tempo, custo e planeamento.
- Para mitigar este impacto negativo, as empresas acabam por aceitar **simplificações e standardização** em troca de **menor custo, menor customização, menor tempo de implementação** o que por sua vez resulta em **rigidez de processos tornando-as empresas menos distintas e menos ágeis....será que é isso que se pretende?**

Para pensar...

... será que recentrar o ERP, os sistemas e a sua implementação no cliente não será o caminho?

O cliente e as suas necessidades não deverá ser a peça central do puzzle sobre a qual a solução deverá nascer e se desenvolver?





Smart decisions. Lasting value.

Conscientes da relevância destas ferramentas (ERPs, CRMs e outras), o **desafio passa por caracterizar bem as necessidades, objetivos e prioridades para os negócios e procurar as melhores soluções para responder a cada uma dessas necessidades de forma específica. A Crowe (Risk Management) procura de forma independente suportar os seus clientes nesta análise, caracterização e procura das melhores soluções.**



4. Crowe, quem somos?

Quem somos

Sediada em Nova Iorque, a Crowe Global conta já com mais de 90 anos de existência e uma filosofia bastante peculiar: a especialização por áreas de negócio, adaptadas à cultura de valores de cada país ou região em particular.

Factos

42,018 Partners and Professionals
32,822 Profissionais
5,098 Funcionários
4,098 Partners
782 Escritórios



Factos

130 países
4.3B USD Global Revenue
14% Crescimento em 2018
8ª Classificada como no ranking das maiores redes de consultoria do mundo

Grupos de indústria especializados:

Hotels;	Financial Services;
Travel and Leisure;	Not for Profit (NGO);
Energy;	Healthcare;
Manufacturing;	Real Estate
Public;	

Ao vosso serviço



Audit



Tax



**Corporate
Finance**



**Business
Advisory**



**Risk
Management**



**Grants &
Incentives**



**Quality
Management
Systems**



**Internal
Audit**



Smart decisions. Lasting value.

Obrigado

João Souto

Partner

Crowe Advisory

+(351) 966 173 166

joao.souto@crowe.pt

Porto: Rua do Aleixo, 53 - 3º andar | 4150-043 Porto
Lisboa: Rua Castilho, 185 – 2º andar | 1070-051 Lisboa