

ERP

**SISTEMA DE GESTÃO
EMPRESARIAL**

Guia Prático de Compra



**O QUE SABER E
COMO FAZER
PARA ADQUIRIR
CERTO**

Índice



6 perguntas antes de adquirir um sistema

4

6 dúvidas de quem vai adquirir um sistema

7

Como avaliar as opções de Mercado?

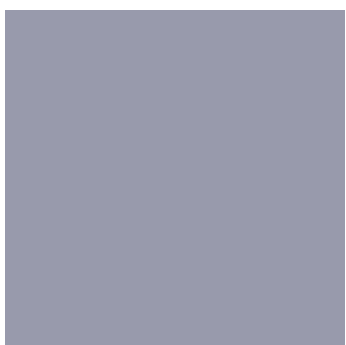
10

Quais são os riscos e como evitá-los?

12

O que fazer se der errado?

14



SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL

Guia prático de compra

Este guia prático sintetiza a complexidade, a dificuldade e a responsabilidade envolvidas na aquisição bem sucedida de um sistema para o controle e gestão empresarial. Estas preocupações não são apenas das grandes empresas e dos grandes investimentos.

Afeta, principalmente, as pequenas e médias empresas que não podem investir na contratação de consultores externos para analisar as necessidades presentes e futuras de todas as atividades para orientar e embasar a decisão de compra, acertada e racional.

A Softlogic sabe, e convive com essa dificuldade, e acredita que adquirir acertadamente um sistema é 10 vezes mais difícil do que vendê-lo.

Por essa razão, orienta, questiona e cuida para que o processo de aquisição seja feito em bases racionais, pois, assim, acredita estar contribuindo para o sucesso de seus clientes.

SOFTLOGIC INFORMÁTICA LTDA.

www.softlogic.com.br

Rua Carneiro da Cunha, 167 – 11º andar
São Paulo – SP

Telefone: (11) 5583.0228

6 perguntas para
fazer antes de
adquirir um
sistema

1. Eu sei exatamente o que devo procurar?

Você pode ter dois cenários para sua necessidade:

- a) Se quiser utilizar a informatização como um instrumento gerencial capaz de controlar as operações e os recursos de sua empresa, certamente está pensando em adquirir um Sistema de Gestão Empresarial (ERP). Existem opções no mercado para todos os tipos e portes de empresas.
- b) Se quiser apenas informatizar uma determinada operação da empresa, isoladamente, então deve procurar um software específico, mas esta alternativa se aplica apenas a casos muito específicos, pois exigirá mais tarde a integração com outros sistemas para tornar a informatização eficiente. A integração é um processo que consome tempo e exige investimentos elevados.

2. Por que minha empresa precisa de um sistema de Gestão Empresarial - ERP?

O ERP é um sistema estruturado e integrado que estabelece critérios e métodos de trabalho para todas as áreas, atividades e funcionários. Exige que todos operem organizadamente e dá condições para que a empresa conheça suas operações, seus clientes, custos, rentabilidade real e, principalmente, que a gerência possa tomar decisões rápidas com dados confiáveis para que sua empresa tenha capacidade de crescimento organizado.

3. A implantação de um ERP reduzirá os custos da minha empresa?

O objetivo principal do Sistema de Gestão Empresarial é dar competitividade, condições para crescer e atender seus clientes organizadamente e com custos substancialmente menores. Provavelmente, é a única forma de conseguir tudo isso junto.

Um bom sistema, que faça uma integração completa, pode gerar economias consideráveis com a eliminação de serviços duplicados. Esse é um benefício indireto, mas pode ser significativo em alguns casos.

6 perguntas para
fazer antes de
adquirir um
sistema

4. Todos os sistemas ERP são iguais?

Não! Assim como as empresas são diferentes entre si, no porte, na atividade e no estilo gerencial, os sistemas são diferenciados e especializados para atender cada situação.

Um sistema que atende bem uma loja de varejo, certamente não será adequado para uma distribuidora. Da mesma forma que um sistema projetado para empresa de grande porte, não será nada adequado para uma pequena.

Outro fator de suma importância é a maneira como o sistema funciona. O melhor é aquele que torna a operação fácil, rápida e segura, que transforma atividades complexas em algo simples de fazer e exija o mínimo de intervenção do usuário. Neste aspecto as diferenças entre os sistemas são enormes.

5. Quais são as opções que o mercado oferece?

O mercado oferece várias opções que podem ser sintetizadas em três grandes grupos:

“**Sistemas compartilhados**” (mais baratos) são sistemas prontos para uso que estão disponíveis para operação através da internet, “**nas nuvens**”. São destinados aos pequenos negócios cuja dinâmica operacional é muito simples e o crescimento muito lento. Nesta opção a empresa fica impossibilitada de fazer adaptações. O investimento é baixo e há até opções “**gratuitas**”.

“**Sistemas padronizados**” com possibilidade de algumas adaptações, treinamento e suporte técnico. Destinados às empresas de médio e pequeno porte que querem fazer investimentos limitados, mas precisam de personalização, treinamento e suporte técnico para sua segurança operacional. O investimento varia de R\$ 6.000,00 até R\$ 50.000,00.

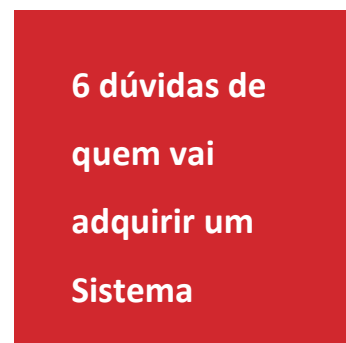
“**Soluções personalizadas**”, mais caras, com aplicação intensiva de mão-de-obra especializada. Nesta opção, o sistema parte de uma base de desenvolvimento e são feitas adaptações específicas. O investimento, normalmente, inicia a partir R\$ 80.000,00.

6 perguntas para
fazer antes de
adquirir um
sistema

6. Minha empresa já tem software, mas não atende às necessidades do nosso crescimento. O que fazer?

Assim como a empresa é um organismo dinâmico, que precisa estar em constante processo de mudança para seu crescimento, o Sistema de Gestão deve estar preparado para as mudanças constantes que a sua empresa precisa.

Se o sistema não se antecipar às mudanças, certamente vai reduzir o seu potencial de crescimento. Assim como a empresa precisa de dinamismo, o sistema que for escolhido também precisa acompanhar essa dinâmica.



**6 dúvidas de
quem vai
adquirir um
Sistema**

1. Como saber qual é o melhor sistema para minha empresa?

Você precisa conhecer primeiramente as suas necessidades! Deve relacionar todas as atividades a serem informatizadas e, de alguma forma, estabelecer graus de importância para cada uma, especialmente para as atividades críticas à operação da sua empresa. A lista deve ser ordenada a partir das mais importantes. Este é um guia que você precisa ter em mãos para avaliar que sistema pode atendê-lo melhor.

2. Como saber qual é o melhor fornecedor para minha empresa?

O melhor fornecedor é aquele que consegue entender as necessidades da sua empresa, oferecer um sistema que as atenda plenamente e dar garantias de que estará sempre presente quando necessário. Que seja um parceiro no crescimento da sua empresa. Para avaliar isso, precisa observá-lo detalhadamente em todo o processo de aquisição e, é claro, obter informações com seus clientes atuais.

6 dúvidas de
quem vai
adquirir um
Sistema

3. Quanto preciso investir para ter um sistema de qualidade que atenda às necessidades da minha empresa?

A aquisição de um Sistema de Gestão implica na composição de três variáveis:

- a) o software;
- b) o treinamento;
- c) as adaptações/customizações.

Na medida em que o porte e a complexidade da empresa forem maiores, mais influência têm os custos do treinamento e as customizações, que são os mais caros.

No mercado, de um modo geral, sem customização, uma instalação média (até 25 usuários) tem preço inicial em torno de R\$ 1.200,00 por usuário, com treinamento, licença e instalação.

Hipoteticamente, uma instalação com cinco usuários deve consumir investimentos iniciais de R\$ 7.000,00, com a licença do sistema, instalação e treinamento. Dez usuários, algo em torno de R\$ 12.000,00. As mensalidades acompanham, mais ou menos, 8,5% o valor inicial.

4. Eu preciso pagar mensalidade?

Depende das necessidades da sua empresa.

Se optar por um sistema sem mensalidade sua empresa não terá suporte técnico e nem atualizações, que serão feitas apenas após pagamentos avulsos, uma vez que não existe contrato entre as partes. Com isso, sua empresa pode perder agilidade e o sistema ficar obsoleto.

Se sua empresa quer ser atendida rapidamente quando precisar do suporte técnico, atualização da legislação e, além disso, crescer, é melhor optar por um fornecedor que ofereça garantia de atendimento e desenvolvimento constante do sistema. Pagando mensalidade sua empresa terá cobertura contratual, e o fornecedor vai utilizar as mensalidades para financiar, previamente, as atualizações do sistema e manter uma equipe fixa e dimensionada para o seu atendimento.

6 dúvidas de
quem vai
adquirir um
Sistema

5. Um novo sistema vai provocar mudanças nas rotinas da empresa?

O desejado é que sim, mas as mudanças devem ser orientadas para uma melhor organização, maior agilidade, eficiência e segurança. As mudanças que envolvam as atividades críticas e importantes devem ser antecipadamente planejadas e executadas no sentido de afetarem apenas positivamente. Se forem previstas mudanças indesejadas, estas devem ser objeto de adaptações ou customizações no sistema para que suas rotinas fiquem adequadas às necessidades da sua empresa.

6. Com sistema e fornecedor bem escolhidos minha empresa ainda corre algum risco?

Sim, pois além desses dois fatores, o resultado também depende:

- a) da organização da sua empresa;
- b) do empenho e motivação dos seus funcionários;
- c) da estratégia adotada para a implantação.

Se o fornecedor for competente, vai discutir isso previamente. A empresa não deve começar nada sem que saiba como está sendo planejado todo o processo, por menor que seja a quantidade de usuários e o porte da empresa.

O sucesso deve ser planejado e controlado.

Como avaliar as opções de mercado?

Analise e compare.

1º) Em relação ao atendimento da lista de necessidades, mensurando as melhorias oferecidas para cada um dos itens.

O mais indicado será aquele que atender melhor e mais amplamente as suas necessidades. Quanto mais detalhada a análise, melhor será a decisão.

2º) Em relação à capacidade do fornecedor em fazer a entrega, a instalação, o treinamento, o funcionamento e as melhorias futuras

O mais indicado será aquele que apresentar o melhor planejamento e as melhores comprovações em trabalhos realizados em outros clientes.



O que fazer quando houver ofertas com preços diferentes entre as opções?

Normalmente, o preço deve ser compatível com a qualidade e com o atendimento que são ofertados e esperados. Siga a mesma lógica usada nas demais aquisições importantes. Escolha o melhor que puder pagar. Os preços relativos à implantação de sistemas de gestão empresarial são formados por três componentes distintos:

- a) **Licenciamento**: para o fornecedor recuperar o custo do desenvolvimento. Sistema mais elaborado e com muitos recursos e sofisticação tem preço mais elevado. Sistema simples, com recursos limitados, deve ter custo baixo.
- b) **Treinamento**: remunera as horas aplicadas na implantação. O custo total do treinamento também pode ser influenciado pela qualificação dos funcionários a serem treinados e pela dinâmica operacional, que pode ajudar ou prejudicar a concentração e a disposição para o treinamento.
- c) **Customização/adaptação**: varia de acordo com a necessidade da empresa em adaptar o sistema escolhido para as particularidades que não pode ou não deseja abandonar. O custo da hora de customização é maior que as do treinamento.

Como avaliar as opções de mercado?

O processo de escolha é muito subjetivo e, certamente, será baseado na confiança. Além das necessidades atuais, é fundamental que o sistema e o fornecedor sejam capazes de acompanhar as necessidades da sua empresa durante seu crescimento.

Não há como comparar sistemas e fornecedores entre si. O mínimo a fazer é definir critérios, desqualificando aqueles que não atendem condições básicas, como por exemplo:

- a) prazo mínimo de experiência, pois o tempo de existência pode determinar a continuidade e a permanência da empresa no mercado;
- b) referências de clientes;
- c) garantias contratuais de fatores estratégicos como as atualizações legais e o suporte técnico.

Quais são os
riscos e como
evita-los?

Não preparar a empresa para as mudanças que um novo software provoca.

O novo sistema vai trazer mudanças na maneira que algumas atividades são feitas. Peça para o fornecedor entregar manuais contendo as telas e os relatórios de cada atividade, para que os envolvidos preparem, previamente, as mudanças de suas tarefas e combinem com as outras áreas com as quais se relacionam, evitando fazer durante a implantação, pois vai causar muita desorganização.

Não definir um responsável.

A sua empresa deve eleger um líder para o projeto de implantação, para coordenar as mudanças mencionadas, além de acompanhar as tarefas e os cronogramas das fases de treinamento.

Adquirir um software insuficiente para as necessidades da empresa.

É mais comum do que se imagina, mas há empresas que fazem cotação de preços para adquirir sistemas para a gestão da empresa e opta, simplesmente, pelo critério do mais barato. Assim como suas necessidades e maneira de operar são únicas, não há sistemas e fornecedores iguais. A aquisição deve levar em consideração as suas necessidades. Normalmente, aquisições unicamente baseadas em preço, acabam levando à contratação de um sistema insuficiente para o crescimento da empresa.

Quais são os
riscos e como
evita-los?

Escolher um fornecedor que não esteja preparado para ser um parceiro.

Ao adquirir um sistema, a sua empresa está estabelecendo um vínculo de dependência em relação ao fornecedor. Se este não tiver vocação e disposição para uma parceria duradoura, a empresa fatalmente vai ficar na mão justamente quando mais precisar.

Não planejar todas as fases.

A implantação do novo sistema sempre é feita com a empresa em movimento. Não é possível parar a empresa para trocar seu sistema. Além disso, não pode haver interferências negativas no atendimento aos clientes. A implantação precisa ser planejada, coordenada e executada com muito cuidado. Caso contrário, o sucesso ficará por conta da sorte, que não é um princípio administrativo aceitável.

O que fazer se der errado?

“Lamentamos, mas não temos nenhuma sugestão para uma escolha errada. A única opção que vemos como aceitável é fazer a escolha certa da primeira vez.”



NÃO PERMITA

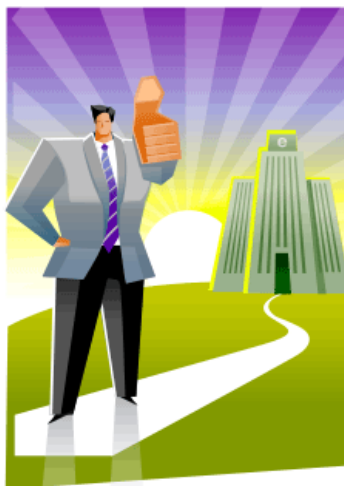
- Escolher sistema inadequado
- Análise insuficiente das necessidades
- Análise insuficiente dos problemas potenciais
- Despreparo para implantar um novo sistema
- Fornecedor incompetente para a implantação
- Decisão e escolha baseadas em aspectos emocionais ou suposições

Informatizar uma empresa é algo que envolve todos, direta e indiretamente. O insucesso causa problemas e desmotivação em todos.

Aquisição errada deve ser evitada a qualquer custo, uma vez que compromete a imagem junto aos funcionários, quanto à capacidade da direção da empresa de tomar decisões estratégicas, além de criar uma barreira de desconfiança para a próxima aquisição.

A motivação e a confiança são os fatores mais importantes para o engajamento de todos num novo processo de implantação e treinamento. Não perca isso.





Pronto!
Agora escolher certo ou
errado é uma decisão
consciente.

Softlogic Informática Ltda.
www.softlogic.com.br

Rua Carneiro da Cunha, 167 – 11º andar
São Paulo – SP
Telefone: (11) 5583.0228