



ERP & CRM

p.34

TODA EMPRESA JÁ PODE TER SISTEMAS ERP
E CRM. GARANTA UMA BOA GESTÃO COM
OS MELHORES SISTEMAS PARA LINUX.

- O mercado PME tem vez com o Openbravo p.35
- Obtenha as vantagens do CRM com o openCRX p.42
- ADempiere, poderoso como o Código Aberto p.48

REDES: PLONE 3.0 p.70

Recursos e novidades da versão mais recente de um dos CMS mais populares da atualidade.

SEGURANÇA: CRIPTOGRAFIA É POUCO p.67

E se ninguém soubesse que a informação sequer foi transmitida? Mensagens ocultas em imagens garantem o sigilo.

VEJA TAMBÉM NESTA EDIÇÃO:

- PHP-GTK, aula 3: Sinais na interface gráfica p.75
- Cluster prático e rápido com o OpenSSI p.63
- Oitava aula preparatória para o LPIC-2 p.53
- Augusto Campos: Linux no desktop econômico p.68

Gestão aberta

Os sistemas de ERP precisam de robustez e flexibilidade, e por isso constituem um dos melhores exemplos de vantagem do Código Aberto.

por Miguel Koren O'Brien de Lacy

Toda empresa tem a necessidade de emitir notas fiscais, gerenciar as contas a pagar e prestar contas regularmente sobre a gestão da empresa aos acionistas ou donos, entre muitas outras necessidades administrativas, fiscais, comerciais e de logística. Por isso, a classe de aplicativos que atendem a essa necessidade possui alternativas abundantes, tanto sob licenças livres quanto fechadas. Por outro lado, também é verdade que cada empresa tem uma situação particular diferente, o que impossibilita a implementação de um mesmo sistema em todas elas sem ajustes.

Entretanto, tais ajustes são bem mais complexos que a implementação de um sistema de email, por exemplo. Em alguns casos, a empresa prefere adaptar seus processos ao software, enquanto em outros o software consegue ser parametrizado ou customizado às necessidades da empresa. Nos casos em que a empresa adapta seus processos ao software, ela normalmente entende que o padrão do software aplica um modelo de negócios aderente à empresa e traz melhores práticas que adicionam valor ao negócio. É sempre uma consideração de adequação, prazo de implementação e custo. Nesse caso, devemos entender custo apenas como o custo de implementação, sem considerarmos o licenciamento.

A classe de aplicativos que atendem a essas necessidades é conhecida hoje como ERP (*Enterprise Resource Planning*), mas recebeu, em anos anteriores, muitos outros nomes, tais como Sistemas Administrativo-Contábeis, Sistemas de Faturamento, Sistemas de Gestão Integrada, Sistemas de Custos etc. Esses sistemas geralmente não eram muito abrangentes e focavam no ponto que dava origem ao nome da classe do sistema. Pode-se afirmar que hoje o termo ERP é abrangente, no sentido de que o sistema gerencia todos os aspectos da atividade administrativa, comercial, de produção, recursos humanos, suprimentos e logística. Muitos desses sistemas estendem-se a áreas que normalmente são nichos de mercado, como CRM (*Customer Relationship Management*) ou marcadamente de características regionais ou de áreas tais como Folha de Pagamento. Naturalmente, nem todos os sistemas ERP são abrangentes ao ponto de permitir que

uma empresa possa administrar todos os aspectos com um único sistema. Pode-se considerar que o termo ERP começou a ser usado diariamente perto do ano 2000, quando uma grande quantidade de empresas teve de ajustar ou trocar seus sistemas para ter em conta o possível efeito do "bug do milênio". Essa situação de mercado ajudou muitos fabricantes comerciais dessas soluções, que hoje são globais, a ter êxito. A grande maioria das empresas consideradas de porte corporativo nesse segmento aqui no mercado há muitos anos. Esse fato é muito importante pelas experiências que os executivos dessas empresas possuem, e que favorecem, em princípio, uma evolução correta dos sistemas.

A realidade atual é que praticamente toda empresa utiliza ERP, seja com uma simples planilha de cálculo ou com um sistema comercial internacional completo. O abuso do emprego de planilhas de cálculo em algumas ocasiões – o que caracteriza o mau uso do programa – chegou até a dar margem à criação do termo "Excel Resource Planning" (ERP entendido de outra forma). Dentro de uma empresa, às vezes existe até mais de um sistema ERP, cada um usado da forma que melhor atende ao negócio de certo departamento.

A implementação de um sistema ERP, em geral, é um trabalho demorado e complexo, pois devem ser atendidas as necessidades de toda a empresa. Muitas empresas acham que têm necessidades totalmente diferentes e pecam pelo excesso de customização ou parametrização que solicitam. Por um lado, têm razão, pois possuem necessidades diferentes; porém, essas necessidades encontram-se na variedade das necessidades de praticamente todas as empresas. Por esse motivo, é bastante importante que o sistema ERP que esteja sendo implementado tenha a flexibilidade de atender a necessidades novas de exigências fiscais e legais no negócio onde a empresa atua.

Em outros casos, mesmo que o sistema atenda perfeitamente às necessidades no Brasil, a empresa pode precisar de enviar informação para sua matriz, onde os dados serão consolidados. Por isso, é muito importante numa implementação de um sistema ERP que o cliente consiga especificar o que realmente necessita, e que a empresa que o

esteja implementado possa entender e aplicar esses requisitos no software. Existem muitas histórias de estouro de prazo e orçamento significativos nessas implementações. Esses aplicativos têm as mesmas características que o gerenciamento de projetos, pois impactam todas as áreas; é necessário apoio da direção da empresa e comprometimento para usar o sistema.

As soluções consideradas abrangentes no segmento comercial utilizado no Brasil têm custo corporativo no mercado ERP, ou seja, maior do que poderia ser aprovado diretamente na área de Compras, com projetos de implementação de características e custos corporativos. Devido a isso, é bastante provável que somente as empresas consideradas grandes e algumas médias possam implementar um sistema assim. Algumas o fazem por imposição da matriz, e outras pelas características do sistema, aderentes ao negócio.

No segmento de Software Livre, existe a mesma variedade de sistemas, com igual diversificação de características. Mesmo que o software seja livre e em princípio isento de custo, deve-se tomar muito cuidado na escolha, pois o esforço de implementação e a mudança de cultura corporativa são aspectos muito importantes. Um sistema ERP precisa de manutenção e evolução, pelo menos para poder ser adequado a novas tecnologias ou exigências legais. Por isso, deve-se evitar o impulso de buscar um ERP no Sourceforge, Freshmeat ou outros e começar a usá-lo sem uma análise detalhada. Ambos os sites mencionados retomam muitas páginas para essa pesquisa. ■

Índice

Bravíssimo!	pág: 36
Visão de cliente	pág: 42
Bom modelo	pág: 48

