

## **ERP: Sorte ou Azar?\***

Recentemente tomei conhecimento de uma pesquisa do Gartner que afirma que em 2011, a América Latina está posicionada como uma das regiões que receberão maior volume de investimentos em softwares, principalmente em Enterprise Resource Planning, mais conhecido como ERP. Ou seja, muitas empresas investirão na aquisição ou melhoria do seu ERP.

Outra estimativa do Gartner, segundo a Forecast Analysis: Small-and-Midsize-Business, é de que até 2013, o mercado de ERP da América Latina atinja US\$ 584 milhões em receitas totais de software e as empresas provedoras desse sistema cresçam.

Mas mesmo as tecnologias mais avançadas podem resultar em decisões de negócio desastrosas, se não forem tomados os devidos cuidados. É importante ficar atento a alguns cuidados necessários antes da aquisição ou da troca de ERP.

Por exemplo, as principais reclamações das empresas clientes de ERP são relativa à deficiência no suporte e atendimento. Em geral, as empresas fornecedoras de ERP cobram pela visita de suporte local e isso inibe o cliente a solicitá-la. Assim, o custo para manter o ERP funcionando corretamente fica elevado.

Neste caso, saem em vantagem os ERPs contratados em formato de prestação de serviço mensal. A empresa não investe valor algum, portanto o risco financeiro pelo insucesso do projeto é quase nulo e a relação com seu parceiro de ERP é avaliada mensalmente, ou seja, a satisfação do cliente está sempre em primeiro lugar e a evolução tecnológica fica garantida.

A licença de uso é financeiramente vantajosa apenas se a empresa possuir processos bem definidos e aderentes ao ERP contratado e se estes processos não sofrerem mudanças ao longo dos anos, mesmo com seu crescimento. Sendo assim, não existirão novos investimentos para melhorias e customizações durante o período de vida útil da solução.

Escolher o ERP não é uma tarefa simples, portanto, a empresa cliente deve estar atenta e estabelecer claramente quais são seus objetivos e necessidades. Também é importante identificar a experiência do fornecedor de ERP no atendimento do seu ramo de atividade e, se possível, visitar alguns dos seus clientes para saber como eles avaliam o seu atendimento.

Aconselho a criação de um comitê interno na empresa que represente todas as áreas a serem atendidas pelo ERP, criando conceitos para avaliações e tomada de decisão. É necessário avaliar a tecnologia aplicada no ERP, verificando as inovações, as melhorias previstas, se estão dentro das tendências de mercado e se a sua empresa está preparada com recursos necessários de infra-estrutura para a implementação.

Avalie os valores financeiros envolvidos no projeto, como licenças de uso, customizações, implantação e cobranças de horas-homem durante e após a implementação. Compreenda bem as regras de comercialização do ERP para saber como se comportarão no futuro para o atendimento das novas necessidades, principalmente, no que se refere ao crescimento e evolução dos processos da empresa.

O suporte e a manutenção do ERP devem ser efetuados de forma proativa, para permanente discussão e identificação de novas necessidades do cliente. E a manutenção do sistema deve ocorrer baseada num planejamento definido a quatro mãos com as definições de prioridade decididas pelo interessado, o cliente.

Por último, com um ERP nacional, a velocidade no entendimento e atendimento das necessidades do cliente é maior, bem como a facilidade para possíveis implementações para atender, por exemplo, futuras alterações de legislação do país. Então, ter sorte ou azar com seu ERP só depende de você !

*\* Paulo Silas Martins, gerente de Negócios e Relacionamento da consultoria SEND Informática – desenvolvedora de soluções tecnológicas para gestão empresarial*