

# COMPIERE: UMA ABORDAGEM DO SISTEMA APLICADO NO CRM

## **Autores**

---

Matheus Alves da Costa  
Flavio Ibelli Callegari  
Osmair Rogerio de Freitas  
Adriana Gimenez Patreze  
Juliano Redondo Simoes  
Daniela Barbosa da Silva Denardi

## **1. Introdução**

---

No Brasil existem aproximadamente 5 milhões de empresas formais (IBGE,2005).Destas, muitas estão classificadas entre micro e pequenas empresas, onde Torquato, (2006) aponta que menos de 35% destas do território nacional, se utilizam ou possuem algum computador, e aproximadamente 40% têm acesso a internet. Mesmo entre São Paulo e os estados desenvolvidos a media está em torno de 50% de empresas informatizadas e com acesso a internet.

Segundo o Sebrae,(2003) na cidade de São Paulo (Capital), a inclusão digital, está em torno de 47% de empresas informatizadas nos últimos 10 anos, permeado pela resistência de algumas empresas, e quando se utiliza dos recursos tecnológicos fazem operações de cadastro de clientes, elaboração de documentos, folha de pagamento, controle de estoques, além do acesso na Web, onde Beraldi e Filho (2000) apud Aceti, (2005, p. 45), se aponta que com estes benefícios da informatização com enxugamento das tarefas do cotidiano, ofertar menor custo e acesso ao mercado mais rapidamente, despontando-se como necessários e pré-requisito para novas empresas e uma questão de sobrevivência para as empresas no mercado.

Desta forma, Aceti, (2005, p.45-46), destaca algumas resistências para o processo de informatização nas micro e pequenas empresas, como; falta de capital, mão de obra não qualificada, na utilização da tecnologia, por causa das empresas terem um regimento familiar, falta de investimento no treinamento aos software e a falta de softwares ideais para as empresas.

Perante este cenário, a iniciativa através da disciplina de tecnologia de Informação realizada em 2s de 2005, estudar o software livre Compiere, o qual releva-se em demonstrar um sistema de gerenciamento para as empresas de micro e pequeno porte, através das ferramentas de administração ERP (Enterprise Resource Planning) e CRM (Customer Relationship Management), em principio traz maior visualização da empresa para seus processos, além do menor custo, agilidade e diferencial, para as empresas que optem pelo sistema.

Aponta-se para a exploração do sistema contextualizando o mesmo, para análise do sistema diante os moldes da administração, e se remetendo a visualizar sua viabilidade a partir de vantagens e desvantagens para implantação nas empresas, pautando-se, através da exploração do manual do sistema, direcionando-se nesta etapa para literaturas, relacionadas para software livre, bem como para o contexto do CRM para alicerçar o estudo.

## **2. Objetivos**

---

O objetivo,deste estudo é desenvolver uma análise dentre o software Compiere, voltado ao contexto da administração, através da perspectiva de viabilidade do mesmo, por meio das vantagens

e desvantagens apresentadas pelo mesmo, principalmente na aplicação do CRM.

### 3. Desenvolvimento

O estudo remete-se a um contexto exploratório do software livre Compiere, desenvolvido na disciplina de tecnologia de Informação em 2s de 2005, com o foco de atender as empresas de micro e pequeno porte, trazendo além da visual genérica dos processos da empresa, a possibilidade de maior agilidade nas tomadas de decisões da mesma. O Compiere é um sistema livre, e, assim possibilita-se configurar sua realidade dentro o necessário para empresa, onde Hexsel (2006) evidencia-se melhor na distinção entre um sistema livre e o comercial:

- Σοφτῶαρε Λιῶρε: Γ υμ σοφτῶαρε δισπονίῶελ, παρα πεσσοασ θυε τενηαμ δομί νιο δε ινφορμ(τιχα υτιλιζα-λο, χοπι(-λο, ε διστριβύ-λο, σεφα να συα φορμα οριγιναλ ου χομ μοδιφιχα] ες, σεφα γρατυιταμεντε ου χομ χυστο. Συα λιβερδαδε εστ( χαραχτεριζαδα να ποσσιβιλιδαδε μοδελαρ ο μεσμο δε αχορδο χομ συα νεχεσσιδαδε;
- Σοφτῶαρε Χομερχιαλ: Γ ο σοφτῶαρε δεσενῶολῶιδο πορ υμα εμπρεσα χομ ο οβφετιῶο δε λυχραρ χομ συα υτιλιζα] ©ο. Note θυε εχομερχιαλ ε επροπριετ(ριο ε ν©ο σ©ο ο μεσμο. Α μαιορια δο σοφτῶαρε χομερχιαλ Γ προπριετ(ριο μας εξιστε σοφτῶαρε λιῶρε θυε Γ χομερχιαλ, ε εξιστε σοφτῶαρε ν©ο-λιῶρε, ν©ο-χομερχιαλ;

Na perspectiva do Compiere, tem a possibilidade de configurar o programa de acordo com sua necessidade, mas deve-se atentar para outros aplicativos e utilitários que requerem o software, que nem sempre são gratuitos como; servidor, banco de dados que podem ser livre ou pagos, para assim o software ser modelado sua realidade.

O software, inicialmente foi projetado por Jorg Janke, o qual desenvolvia sistemas de ERP, inicio de 1992, baseando-se na solução de varejo integrado para empresa UNIX seu cliente na época, começou a desenvolver conhecimento e domínio do sistema de gerenciamento de negócio, nascendo o protótipo do Compiere no Smalltalk com Oracle 5, sua primeira versão desenvolvida a partir de 1999 e instalada na Goodyear Alemanha, a qual também foi sua patrocinadora do mesmo (COMPIERE, 2006). No Brasil nos últimos seis anos existem três empresas especializadas para a implantação e desenvolvimento do sistema no país a Compierebr, Compierebw e Vipware, as quais ofertam suporte total para instalação do mesmo.

O sistema tem por referencial, por trabalhar duas interfaces o ERP, com a finalidade de trazer toda a modelagem do sistema desde sua apresentação e acesso, a níveis de cadastramento e formatação de operações como compras, estoques, financeiros e operacionais os quais cadastram as informações e operam, para cada usuários de acordo com seu acesso ao sistema. Sendo que o CRM, tem a finalidade de utilizar-se dentro as informações do ERP, voltando-se para visualizar processo de vendas e histórico dos clientes e consumidores, com janelas as quais permitem o usuário, ter o a estas informações.

Com o foco no CRM neste estudo, está ferramenta nas empresas atualmente é considerado, como estratégia de negócios que resulta na otimização da lucratividade receita e satisfação dos clientes, através da organização em torno de segmentos dos clientes, cultivando comportamentos favoráveis à satisfação dos clientes e implementação processos centrados neles” (GIULIANI, 2003, p. 265).

O CRM, atua dentro da área de vendas, por meio a promoções e comunicações, através de : sites, callcenters, cartões e variadas promoções, as quais a empresa tem o seu consumidor como “rei”, indicando que investimentos, treinamentos e inovações remetem-se a ele, assim o CRM dividi-se em três níveis:

- Οπεραχιοναλ: ατραῶσ δα αυτοματιζα] ©ο δε προχεσσοσ β(σιχοσ δε νεγ(χιο χομο μαρκετινγ, ῶενδασ, σερῶ] ο, χαλλ Χεντερεσ, βεμ χομο σιτεσ ε χομ(ρχιο ελετρ| νιχο;
- Αναλίτιχο: Γ ρεσπονσ(ῶελ εμ αναλισταρ ο χομπορταμεντο δο χλιεντε, τεχνολογια σεμεληναντε δα ιντελι] νχια δοσ ινστρυμεντοσ δο νεγ(χιο, νεστε χασο ο προχεσσο δε εστρατ(για ε πλανεφαμεντο δα φεραμεντα;
- Χο-Οπεραχιοναλ ου Χολαβορατιῶο: τεμ ο πατελ εμ δεσενῶολῶερ πλανο οπεραχιοναισ παρα ο χοντατο χομ οσ χλιεντεσ (τελεφονε, φαξ, ε-μαιλ, σμσ, βορνε, χορρεια

Aplicação do CRM, na estrutura do aplicativo Compiere, tem por base desenvolver melhor o conceito de entender, antecipar e administrar as necessidades dos clientes atuais e potenciais de uma organização (BROWN, S A 2002), além da capacidade de estar todos os mais próximos dos necessidade de seus consumidores.

Em ser um trabalho acadêmico a metodologia pauta-se na tipologia de proposição de plano e métodos, atentando-se para os objetivos do estudo, na observação das vantagens e desvantagens do sistema Compiere na realidade das micro e pequenas empresas, e com o enfoque na ferramenta do CRM, a qual é uma das interfaces do sistema. Neste processo, tem por etapa inicial, fazer uma revisão da literatura sobre software livre e CRM, e o manual do sistema cedido pela empresa Compiereber como base para o estudo, onde a exploração do sistema, foi através dos processos de Downloads, do sistema , passando pela formatação do servidor a ser utilizado do mesmo, onde inicialmente teve seu acesso do sistema através da web e posteriormente para visualização do mesmo através do cliente ou sistema local, onde o CRM está alocado, sendo indicado através das instruções de apresentação e formas de análise, apontados por Marconi e Lakatos (2002, p156-217) a utilização de formas de interpretação dos dados, apontados como observação dos pesquisadores.

#### 4. Resultados

---

Evidencia-se no estudo, pela oportunidade inicial de conhecer um sistema livre além de exploração de um sistema de gerenciamento de empresas, e surgindo perspectivas do mesmo para oportunidade de prestação de serviços e alicerçar estudos futuros sobre o assunto.

Abaixo são discutidas as vantagens do Compiere e na perspectiva do CRM:

- a) Independia da tecnologia: pelo sistema ter um código livre, remete-se que o mesmo pode sofrer alterações, significando que as empresas especializadas tem modelam o sistema de acordo com as necessidades da empresa, além facilitar manutenções e revisões, contatando um índice de obsolescência mínimo;
- b) Segurança; o código livre como citado, permite o fornecedor modelar o sistema, como único para cada empresa, estendesse a questões de segurança, o que minimiza ações hostis de invasões e vírus;
- c) Investimento: a viabilidade do Compiere está nas atuais ferramentas da administração e do mercado o CRM e ERP, permeado de um investimento ideal considerável, despontando agilidade e flexibilidade do sistema para adaptar-se as necessidade da empresa, trazendo seu retorno dentre as expectativas esperadas, porém a preocupação, concentra-se na existência de poucas especializadas em implantar sistema no país ;
- d) O CRM: a modelagem do CRM é apresentada por, parceiro comercial, cliente, fornecedores e funcionários, os quais tem a finalidade de trazer informações para empresa beneficiada com o sistema, oferecendo uma perspectiva geral de seus fornecedores até seus consumidores finais, possibilitando criar ações estratégias, que além de identificar as necessidade tenha a capacidade de agir para fidelizar seu cliente.

Abaixo se apresenta possíveis desvantagens do sistema Compiere e do CRM:

- a) Perspectivas técnicas: em aplicação acadêmica o sistema teve imprevistos, como no processo de instalação e visualização do mesmo o desconhecimento do processo e requisitos, tiveram de imediato apenas a instalação via web, viabilizando o sistema na interface do ERP, onde o CRM, dependia da instalação local, o qual teve delonga na instalação comprometendo considerações mais apuradas do mesmo;
- b) Conhecimento especializado; como existem limitados números de empresas no país especializadas no Compiere sua implantação ou mesmo manutenção, pode tornar-se um processo inviável, dependendo das necessidades da empresa, ou mesmo dificuldades e eventual demora no respaldo dos fornecedores pode acarretar problemas nos resultados da empresa;
- c) Pré-requisitos: academicamente teve-se a plataforma linux, para visualizar o sistema via web e posteriormente local, mas pela falta de alguns requisitos incorreram imprevistos e atrasos, refletindo que na contratação num sistema se deve ter a preocupação em analisar dentre seus equipamentos o que pode reaproveitar na

implantação do sistema e quais aplicativos existentes podem permanecer;

d) Treinamento: atenção com as empresas fornecedores do software, é que nem sempre as mesmas tem parcerias nas cidade os quais implantaram o sistema, acabando por demorar no atendimento dos chamados, forçando as empresas detentoras do sistema, acabarem investindo num CPD ou numa pessoa treinada ao sistema com intuito de solucionar, eventuais problemas do mesmo;

## 5. Considerações Finais

---

O estudo do Compiere apresentou-se como desafio, principalmente por sua complexidade de instalação o que impossibilitou a utilização de 100% de sua capacidade. Porém, para os futuros administradores de empresas, esse software propicia-se, através do CRM, uma grande oportunidade de visualizar as ferramentas empresariais, utilizadas no mercado atualmente. Mesmo com tempo escasso na visualização do Compiere, e seu desempenho, a utilização de sistemas livres para adaptação para inúmeras realidades das empresas faz o Compiere, ser um desafio e uma oportunidade com relação aos diversos cenários dos negócios. Onde sugere-se para estudos futuros, a aplicação, do sistema em empresas voluntárias e sem sistemas informatizados, possibilitando além da implantação do mesmo, a construção de uma prestação de serviços, trazendo mais próximo da realidade o sistema em seus mecanismos e verificar sua viabilidade dentre as empresas e cenário acadêmico.

### Referências Bibliográficas

---

ACETI, Patricia Aparecida. Software livre: nova possibilidade de informatização para micro e pequena empresa brasileira: sugestão de alternativas. **RACRE - Rev. Adm. CREUPI, Esp. Sto. do Pinhal - SP, v. 05, n. 09, jan./dez.2005** BROWN, S A. **CRM - Customer relationship management: uma ferramenta estratégica para o mundo e-Business**. São Paulo, Makron Books do Brasil, 2002.p.07-14. COMPIERE, **Histórico do Compiere**. Disponível em: < <http://www.Compiere.org/about/history.html&prev=/search%3Fq%3DCompiere%26hl%3Dpt-BR%26lr%3D> > Acessado em 06 de Ago de 2006. COMPIERE, **CRM do Compiere**. Disponível em : Acessado em: 06 de Ago de 2006 GIULIANI, A.C, **Marketing em um Ambiente Globalizado**. São Paulo,Cobra,2003.265.p HEXSEL, R.A. **Arquitetura de sistema de cartão nacional de saúde**. Anais do VIII Congresso Brasileiro de Informática em Saúde, Setembro de 2002. TORQUATO, **Cid.Qual foi a principal problemática discutida no Fórum Latino-Americano de Negócios Eletrônicos?**. Disponível em : < <http://www.camara-e.net/newsletter/2004/newsletter11novembro04.htm> > Acessado em 20 de Ago. de 2006