



**UNIVERSARIDADE REGIONAL DE BLUMENAU
CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

SISTEMA PARA CONTROLE DE PROPOSTA COMERCIAL APLICADO À EMPRESA UNIQUE SOLUTION

**Cleiton Ribeiro Dapont
Prof. Cláudio Ratke, Mestre - Orientador**



ROTEIRO DE APRESENTAÇÃO

- Introdução
- Objetivo Geral e Específico
- Fundamentação Teórica
- Desenvolvimento do Sistema
- Operacionalidade da implementação
- Resultados e discussão
- Conclusões
- Extensões



INTRODUÇÃO

- Sistema de Informação
- Customer Relationship Management
- Automação de Força de Vendas



OBJETIVO GERAL

- O objetivo geral deste trabalho é o desenvolvimento de um sistema *web* visando melhorar o gerenciamento de controle de propostas comerciais na empresa *Unique Solution*, utilizando tipo de Sistema de Processamento de Transações.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- armazenar os dados para acompanhar as informações diárias de todas as negociações;
- disponibilizar informações sobre o cliente para auxiliar os vendedores na tomada de decisões;
- disponibilizar informações sobre oportunidades, onde o setor comercial poderá identificar e cadastrar possíveis melhorias junto ao sistema, agregando novas ferramentas e, ao mesmo tempo, caracterizar um diferencial para fechar negociação;
- disponibilizar informações das atividades em aberto a serem realizadas em uma determinada data de retorno, evitando esquecimentos e perdas de negociações junto ao cliente;
- disponibilizar relatório detalhado sobre as negociações e atividades feitas até o momento;
- disponibilizar informações para identificar quais foram os possíveis motivos para o não fechamento da negociação junto ao cliente.



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

- Sistema de Informação
 - Sistema de Processamento de Transações
 - Características
 - Vantagens
 - Objetivos



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

- Customer Relationship Management
 - Automação de Força de Vendas
 - Sistema Atual
-



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Sistema Atual

- Em Negociação

Comercial - Contratos em Negociação desde 2013													
Seq	Empresa	Contato	Cidade	Estado	Nº de Func.	Custo/Hora	Valor de Implantação	Parcelas	Mensalidade	Módulos	Concorrente Envolvido	Retorno	Comentários
1			São Paulo	SP				1 + 5		or/fat/fin/nf-e		21/01/2013	
2			São Paulo	SP				1 + 2		orc/pcp		12/11/2012	
3			São Paulo	SP				1 + 5		orc/est/fat/fin/pcp/nf-e		14/01/2013	
4			Rio de Janeiro	RJ				1 + 9		orc/est/fat/fin/pcp/nf-e		15/01/2013	
5			São Paulo	SP				1 + 5		orc/est/fat/fin/pcp/nf-e		03/12/2012	
6			São Paulo	SP				1 + 7		orc/est/fat/fin/pcp/nf-e		12/11/2012	
7			São Paulo	SP				1 + 7		orc/est/fat/fin/pcp/nf-e		12/11/2012	

► | Efetivados | **Em Negociação** | Perdido | Cancelado |



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Trabalhos Correlatos

- Tiergarten (2004) foi desenvolver um sistema gerencial via internet, para fornecer informações gerenciais sobre vendas e produtividade da área comercial.

Megasul
INFORMÁTICA

CADASTRO
AGENDA
CONSULTA PROPOSTAS
METAS
DEFINIR METAS
RELATÓRIOS
ALTERAR SENHA
SAIR

AGENDA - Lista de Eventos Realizados

Todas as empresas Todos os responsáveis Só agenda Só hoje **VISUALIZA**

Data / Hora	Empresa	Tipo	Responsável	Contato	Concl.
11/11/2004 22:47	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	NÃO
11/11/2004 00:28	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	NÃO
03/11/2004 15:26	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
03/11/2004 15:00	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Romeu	SIM
03/11/2004 00:07	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Romeu	SIM
03/11/2004 00:01	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
03/11/2004 00:00	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
02/11/2004 23:57	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
02/11/2004 23:56	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
02/11/2004 23:55	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
02/11/2004 23:53	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	SIM
02/11/2004 18:41	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	JOAO	SIM
02/11/2004 15:29	MEGASUL	Proposta	Bruno Tiergarten	Marcelo	NÃO

MEGASUL **ADICIONAR**

Sistema de Informação de Vendas

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Trabalhos Correlatos

- Machado (2007) foi desenvolver uma aplicação de força de vendas para dispositivos móveis baseados em PALM OS. Teve objetivo de disponibilizar dados dos clientes, produtos e situação de vendas para os usuários





DESENVOLVIMENTO

■ Requisitos Funcionais

RF01: O sistema deverá permitir o usuário efetuar o <i>login</i> no sistema.	UC01
RF02: O sistema deverá oferecer opções de manter o cliente.	UC02
RF03: O sistema deverá oferecer opções de manter o cargo.	UC03
RF04: O sistema deverá oferecer opções de manter o ramo.	UC04
RF05: O sistema deverá oferecer opções de manter propostas comerciais de implantação.	UC05
RF06: O sistema deverá oferecer opções de manter propostas comerciais de consultoria.	UC06
RF07: O sistema deverá oferecer opções de manter o módulo.	UC07
RF08: O sistema deverá oferecer opções de manter a atividade.	UC08
RF09: O sistema deverá oferecer opções de manter o usuário.	UC09
RF10: O sistema deverá oferecer opções de manter o cliente.	UC10
RF11: O sistema deverá permitir ao usuário consultar atividades por situação.	UC11
RF12: O sistema deverá permitir ao usuário consultar propostas comerciais por status de negociação.	UC12
RF13: O sistema deverá permitir ao usuário consultar clientes que possuem propostas comerciais.	UC13
RF14: O sistema deverá permitir ao usuário consultar propostas comerciais por data de retorno.	UC14
RF15: O sistema deverá permitir ao usuário consultar propostas comerciais com oportunidade.	UC15
RF16: O sistema deverá permitir ao usuário consultar clientes por potencial de negociação.	UC16



DESENVOLVIMENTO

- Requisitos Não Funcionais

RNF01: O sistema deverá utilizar banco de dados MySQL.

RNF02: O sistema deverá ser compatível com os navegadores *WEB* (Mozilla Firefox a partir da versão 20.0, Internet Explorer a partir da versão 8.0, Google Chrome a partir da versão 31).

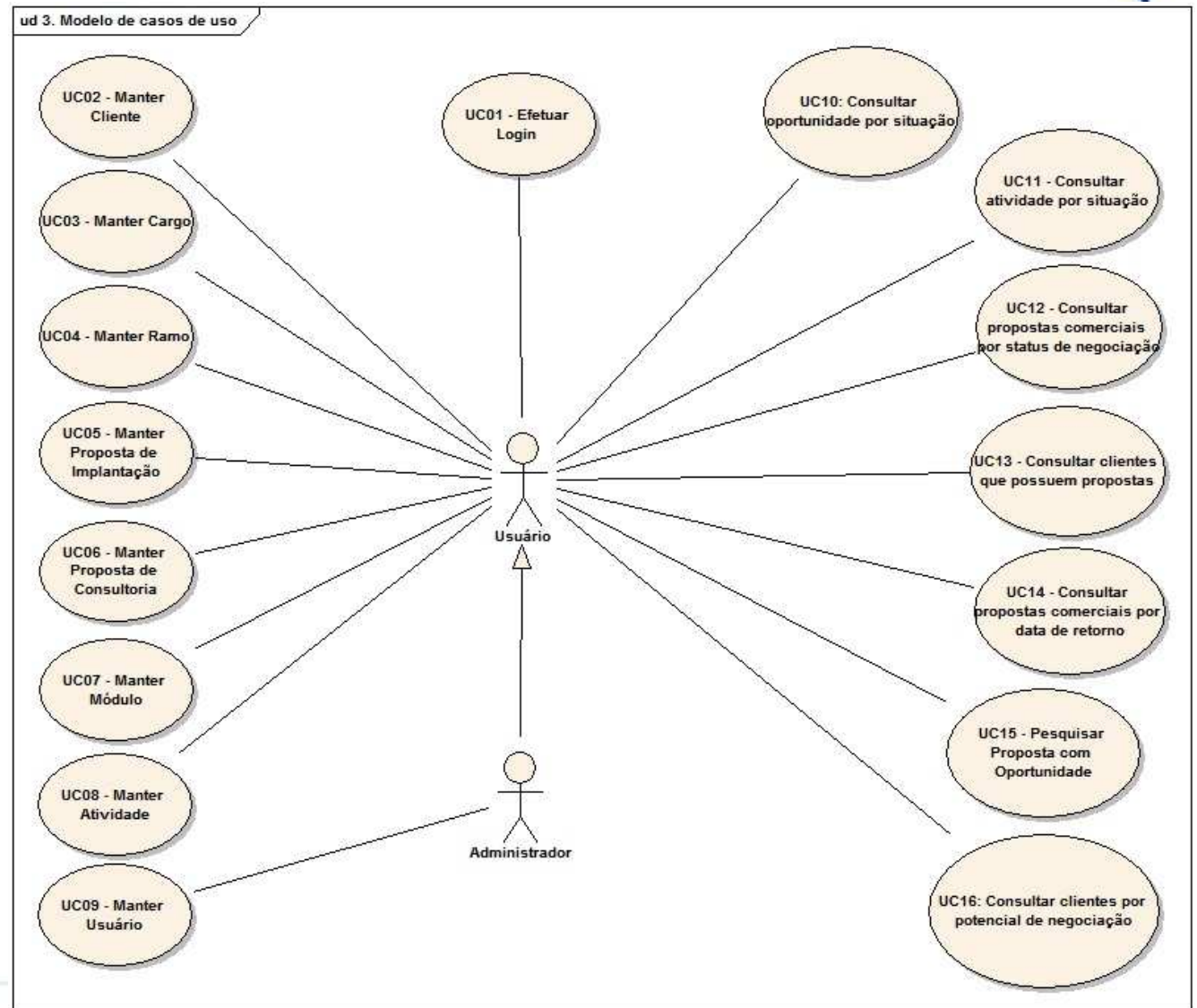
RNF03: O sistema deverá ser desenvolvido utilizando a linguagem PHP.

RNF04: O sistema deverá apresentar uma interface amigável, intuitiva e de fácil utilização, garantindo uma boa comunicação entre utilizador e sistema.

RNF05: O sistema deverá disponibilizar ao usuário as funcionalidades através de um *login* e senha.

DESENVOLVIMENTO

- Casos de Uso




DESENVOLVIMENTO

- Técnicas e Ferramentas Utilizadas



OPERACIONALIDADE

- Tela de Login

A screenshot of a web-based login form. The form has a blue header with the word 'Login' in white. Below the header, there are two input fields. The first is labeled 'Login:' and contains the text 'cleiton'. The second is labeled 'Senha:' and contains a single dot, indicating a password field. At the bottom right of the form, there is a button labeled 'Logar'.



OPERACIONALIDADE

■ Tela Inicial

Controle de Propostas

Cadastros: Clientes, Usuários, Cargos, Ramos, Módulos

Cadastrar Propostas: Sistema, Consultoria

Cadastrar Atividades: Cliente, Consultoria, Sistema

Cadastrar Oportunidades: Consultoria, Sistema

Minhas Atividades: Propostas Consultoria, Propostas Sistema, Clientes, Oportunidades

Todas Propostas | Todas as Situações | Todos os Períodos | Pesquisar

Código	Atividade De	Responsável	Data Contato	Data Retorno	Cliente	Status	Feedback
1	Cliente	Cleiton	06/12/2013	16/12/2013	AC Tech	Iniciada	Verificar possível consultoria
5	Consultoria	Cleiton	02/12/2013	19/12/2013	JS Express	Em Aberto	Retomar contato as 14h00
7	Sistema	Cleiton	16/12/2013	17/12/2013	Maxi Paper	Concluída	Verificar se analisou a proposta
6	Sistema	Consultor	23/12/2013	30/12/2013	AC Tech	Iniciada	Verificar se analisou a proposta

« < | Página 1 de 1 | > » | 1 à 4 de 4 registro(s)

Usuário: Cleiton (Administrador)



OPERACIONALIDADE

■ Cadastro de Cliente

Controle de Propostas

Cadastros Cadastrar Propostas Cadastrar Atividades Cadastrar Oportunidades

Cientes Usuários Cargos Consultoria Sistema

Cliente

Pesquisar

Código	Cliente
1	AC Tech
2	Maxi Paper
3	JS Express

Adicionar Cliente

Gravar

Código: Razão Social: Nome Fantasia:

Estado: Cidade: Endereço:

Bairro: CEP: Telefone:

Contato: Cargo: Email:

Quantidade de Funcionários: Quantidade de usuários: Ramo:

Potencial: Observação:

Telefone Potencial

3041-1021	Baixa
9976-5542	Média
9439-9976	Alta

« < Página 1 de 1 > » ↻ 1 à 3 de 3 registro(s)

Usuário: Adm (Administrador)



OPERACIONALIDADE

■ Cadastrar Proposta de Sistema

Controlo de Propostas

Cadastrados

- Clientes
- Usuários
- Cargos

Proposta Sistema

Pesquisar

Código	Cliente
1	AC Tech
2	JS Express

Editar Proposta de Sistema

Gravar

Código: 2 Status: Perdida Nome Fantasia: JS Express

Consultor: Consultor Período Inicial: 04/11/2013 Período Final: 08/11/2013

Valor Mensalidade: 150,00 Meio de Pagamento: Forma de Pagamento:

Observação:

Módulos

Módulo	Quantidade Licença	Valor Total
Orçamento	10	150,00

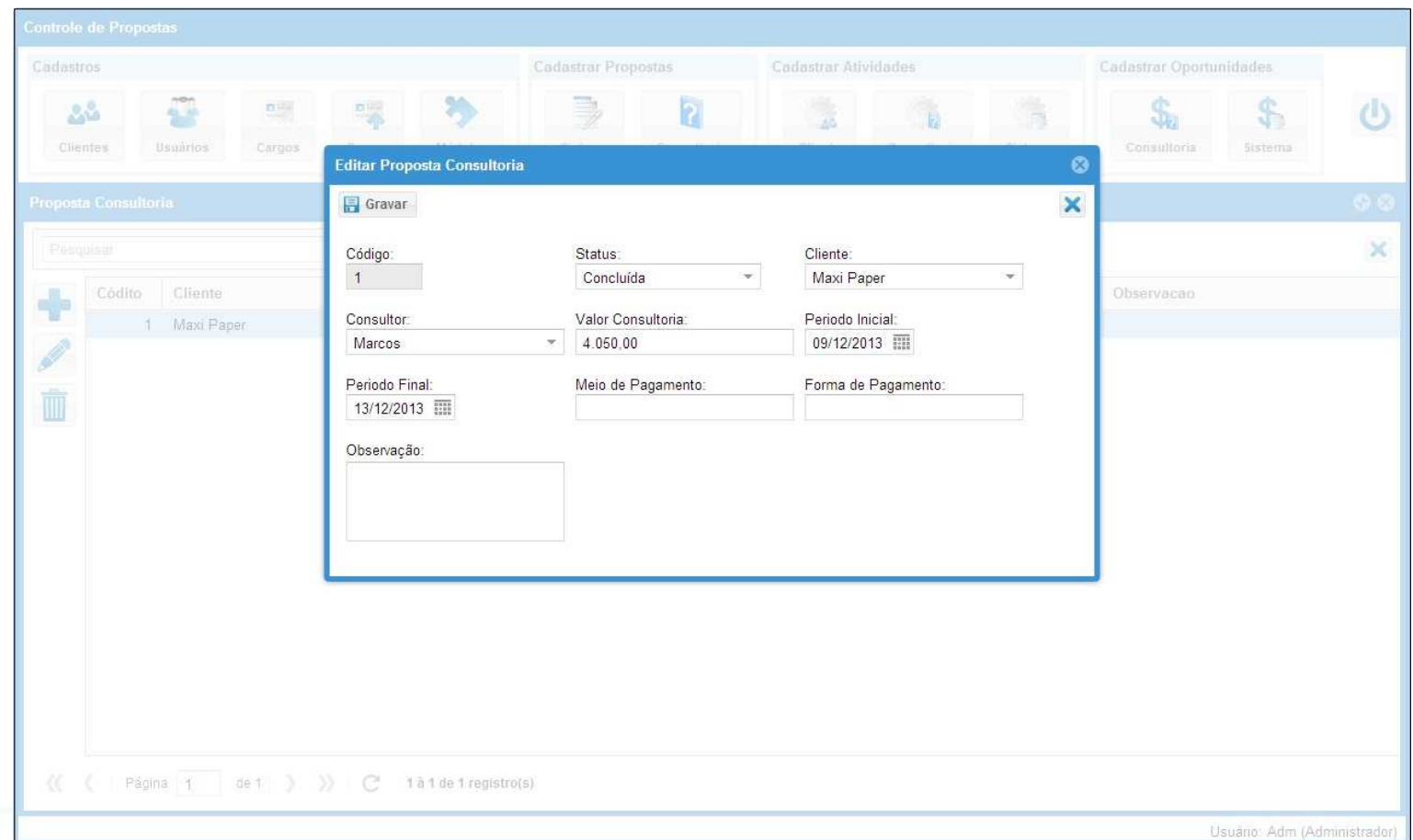
Página 1 de 1 1 à 1 de 1 registro(s)

Página 1 de 1 1 à 2 de 2 registro(s)

Usuário: Adm (Administrador)

OPERACIONALIDADE

- Cadastro Proposta de Consultoria



The screenshot displays a web application interface for 'Controle de Propostas'. The main window has a top navigation bar with tabs for 'Cadastros', 'Cadastrar Propostas', 'Cadastrar Atividades', and 'Cadastrar Oportunidades'. Below this, there are sub-tabs for 'Clientes', 'Usuários', 'Cargos', 'Consultoria', and 'Sistema'. The 'Proposta Consultoria' section is active, showing a search bar and a table with one record: '1' for 'Código' and 'Maxi Paper' for 'Cliente'. A modal window titled 'Editar Proposta Consultoria' is open, containing the following fields:

Gravar		
Código:	Status:	Cliente:
1	Concluída	Maxi Paper
Consultor:	Valor Consultoria:	Período Inicial:
Marcos	4.050,00	09/12/2013
Período Final:	Meio de Pagamento:	Forma de Pagamento:
13/12/2013		
Observação:		

At the bottom of the modal, there is an empty text area for 'Observação:'. The main window footer shows 'Página 1 de 1' and '1 à 1 de 1 registro(s)'. The user is identified as 'Usuário: Adm (Administrador)'.



OPERACIONALIDADE

■ Cadastro de Oportunidade

The screenshot displays a web application interface for 'Controle de Propostas'. The main menu includes 'Cadastros' (Clientes, Usuários, Cargos, Ramos, Módulos), 'Cadastrar Propostas' (Sistema, Consultoria), 'Cadastrar Atividades' (Cliente, Consultoria, Sistema), and 'Cadastrar Oportunidades' (Consultoria, Sistema). The 'Oportunidade Proposta Consultoria' section shows a table with one record: Código 1, Consultor Marcos. An 'Editar Oportunidade Proposta Consultoria' dialog box is open, containing the following fields:

- Gravar (Save)
- Código: 1
- Situação: Em Aberto (dropdown)
- Proposta: 1 - Maxi Paper - 2013-12-09 (dropdown)
- Descrição: Backup automatico
- Observação: (empty text area)

At the bottom, the page navigation shows 'Página 1 de 1' and '1 à 1 de 1 registro(s)'. The user is identified as 'Usuário: Adm (Administrador)'.



OPERACIONALIDADE

■ Tela de Pesquisa

Controle de Propostas

Cadastros: Clientes, Usuários, Cargos, Ramos, Módulos

Cadastrar Propostas: Sistema, Consultoria

Cadastrar Atividades: Cliente, Consultoria, Sistema

Cadastrar Oportunidades: Consultoria, Sistema

Minhas Atividades | Propostas Consultoria | **Propostas Sistema** | Clientes | Oportunidades

Todos Status | Todos os Periodos | OK X | Pesquisar OK X

Código	Status	Cliente	Valor Consultoria	Consultor	Periodo Inicial	Periodo Final	Observação
1	Em Execução	Maxi Paper	4.050.00	Marcos	09/12/2013	13/12/2013	

« < | Página 1 de 1 | > » | 1 à 1 de 1 registro(s)

Usuário: Adm (Administrador)



RESULTADOS E DISCUSSÃO

O objetivo do desenvolvimento de um sistema *web* para os usuários do setor comercial da empresa foram atendidos. O sistema garante um ambiente único de pesquisa, pelo fato de possuir um banco de dados integrado, compatibilidade e interface fácil de uso. Além disso, outro ponto importante é o fato do usuário obter informações de forma rápida e organizada sem depender de planilha eletrônica, tendo acesso tudo de forma *web*.

Com relação a trabalhos correlatos, na proposta de Tiergarten (2004), o sistema vai reportar ao setor financeiro da empresa os dados do cliente negociado para fazer a cobrança do treinamento a ser prestado, além de tratar comissões aos vendedores por metas alcançadas. Estas funcionalidades não atenderiam as necessidades na *Unique Solution*.

Na proposta de Machado (2007), não atenderia as necessidades uma vez que o sistema proposto é voltado somente para dispositivos móveis compostos por dois softwares, um executado em *palm* e outro no *desktop*.



CONCLUSÃO

- Os objetivos foram alcançados.
- Estudos durante o desenvolvimento.
- Interface simples e de fácil utilização.
 - Importância do sistema.



EXTENSÕES

- Incluir a geração de gráficos para acompanhar instantaneamente as vendas e estatísticas por vendedor.
- Criar uma apresentação com o mapa nacional incluindo as negociações feitas até o momento, identificando qual região está com maior e menor índice de vendas.
- A utilização deste sistema em dispositivos móveis, destacando as duas plataformas mais utilizadas na atualidade a iOS e Android.



REFERÊNCIAS

- BACHMANN, Coriceu. Gerência da informação. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.iis.com.br/~coriceu/engprod/04aula04.htm>>. Acesso em: 01 outubro 2013.
- BRETZKE, Miriam. **Marketing de relacionamento e competição em tempo real com CRM**. São Paulo: Atlas, 2000.
- CHEDE, Cezar Taurion. O GED no CRM: Uma tecnologia que deve ser utilizada. **Mundo da Imagem**, São Paulo, n. 43, p. 2-8, jan./fev. 2001.
- DALFOVO, Oscar; BIZZOTO, Carlos Eduardo Negrão. **Ensino de empreendedorismo: uma abordagem vivencial**. In: EGEPE, 2., 2001, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 2001, p. 142-153.
- DONALDSON, B. Selling and Sales management. In: BAKER, Michael J. **The Marketing Book**. 5. ed. Oxford: Butterworth Heinemann, 2003.
- FIÚZA, Nestor. **Aplicações web com a biblioteca Ext JS 2.2.1 – Integração entre PHP 5.2.6 e MySQL 5**. São Paulo: Erica, 2010.
- FUTRELL, Charles M.. **Vendas – Fundamentos e Novas Práticas de Gestão**. Tradução Lenke Peres e Cecília C. Bartalotti. São Paulo: Saraiva, 2003.
- GOLDBERG, Cláudio. A estratégia e objetivos da força de vendas. [São Paulo], 2005. Disponível em: <http://www.institutomvc.com.br/costacurta/artCG03Estrategias_Objeticos.htm>. Acesso em 26 out. 2013.
- GORDON, Steven R.; GORDON, Judith R. **Sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Tradução Oscar Rudy Kronmeyer Filho. Rio de Janeiro: LTC, 2006.



REFERÊNCIAS

GREENBERG, Paul. **CRM – Customer Relationship Management**: na velocidade da luz. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de Informação Gerenciais**: administrando a empresa digital. Tradução Arlete Simille Marques. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

MACHADO, Thiago. **Sistema gerencial para automação de força de vendas usando dispositivos móveis baseados em Palm OS**. 2007. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências da Computação) – Centro de Ciências Exatas e Naturais, Universidade Regional de Blumenau, 2007.

NUSPHERE – PHPed, The Complete PHP IDE for PHP developers. **Website**. Disponível em: <<http://www.nosphere.com/>>. Acesso em: 11 nov. 2013.

PEPPERS, D.; ROGERS, M. **CRM marketing 1 to 1**: um guia executivo para entender e implantar estratégias de customer relationship management. São Paulo: Peppers and Rogers Group do Brasil, 3 ed. 2004.

SENCHA – JavaScript Framework and Dev Tools from Sencha. **Website**. Disponível em: <<http://www.sencha.com/>>. Acesso em: 16 nov. 2013.

STAIR, Ralph M; REYNOLDS George W. **Princípios de sistemas de informação**. Tradução Harue Avritscher. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

TIERGARTEN, Bruno. **Sistema de informação gerencial de vendas para uma software house**. 2004. 68 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Sistemas de Informação) – Centro de Ciências Exatas e Naturais, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2004.



Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para
que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas
Graças a Deus, não sou o que era antes.

Marthin Luther King



DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA