

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO: UTILIZAÇÃO DE APLICAÇÕES DE ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) E CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) NAS PME (PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS) DA EURO-REGIÃO NORTE DE PORTUGAL-GALIZA

USE OF INFORMATION SYSTEMS APPLICATIONS ERP AND CRM IN
SMES IN THE EURO-REGION NORTH OF PORTUGAL-GALICIA

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: USO DE LAS APLICACIONES ERP Y
CRM EN LAS PYMES DE LA EURO-REGION NORTE DE PORTUGAL-
GALICIA

Jorge Remondes (jorgeremondes@por.ulusiada.pt)*

RESUMO

Os sistemas de informação organizacionais têm provocado amplos debates e produzido literatura nacional e internacional. Este artigo revê algumas obras e centra-se, na sequência de uma parte da investigação doutoral do autor, tornada pública em Fevereiro de 2010, no estudo da utilização de aplicações de ERP (Enterprise Resource Planning) e CRM (Customer Relationship Management) nas PME (Pequenas e Médias Empresas) da Euro-Região Norte de Portugal-Galiza. Os resultados baseados numa amostra de 173 PME mostram que as PME possuem sistemas de informação caracterizados pela utilização de aplicações *standard* e não por aplicações de ERP e CRM. Por outro lado, as PME possuem servidor e domínio próprio e rede *wireless*. Ao nível da segurança, as PME's revelam possuir *software* anti-vírus e *firewall* e fazem *backups* e agendamento de cópias de segurança com regularidade.

Palavras Chave: Informação, ERP, CRM, Servidores, Segurança.

ABSTRACT

Organizational information systems have led to extensive discussions and produced national and international literature. This article reviews some studies and focuses, continuing a part of the author's doctoral research, published in February 2010, which was the study of the use of ERP (Enterprise Resource Planning) and CRM (Customer Relationship Management) applications in SMES (Small and Medium Enterprises) in the euro-region north of Portugal-Galicia. Results based on a sample of 173 SMES shows that smes have information systems characterized by the use of standard applications and not for ERP and CRM applications. On the other hand, SMES have their own server and domain and wireless network. In terms of security, SMES have anti-virus software and firewall and make backups and scheduled backups regularly.

Keywords: Information, ERP, CRM, Servers, Security.

RESUMEN

Los sistemas de información de organización han provocado amplios debates y producido literatura nacional e internacional. Este artículo pasa revista a algunas obras y se centra, en la secuencia de una parte de la investigación doctoral del autor, hecha pública en Febrero de 2010, en el estudio de la utilización de aplicaciones de Enterprise Resource Planning) y CRM (Customer Relationship Management) en las PYME's (Pequeña y Mediana Empresa) de la Euro-Región Norte de Portugal-Galicia. Los resultados basados en una muestra de 173 PYME's muestran que las PYME's poseen sistemas de información caracterizados por la utilización de aplicaciones estándar y no por aplicaciones de ERP y CRM. Por otro lado, las PYME's poseen servidores y dominios propios y red *wireless*. A nivel de la seguridad, las PYME's revelan poseer *software* anti-virus y *firewall* y hacen *backups* y poseen un calendario de copias de seguridad regularar.

Palabras Clave: Información, ERP, CRM, Servidores, Seguridad.

* Doutor em Comunicação. Master em Gestão Comercial e Marketing. Licenciado em Relações Internacionais. Professor de Comunicação e Marketing na Universidade Lusíada. Formador de quadros e consultor sénior. Orador em eventos académicos e empresariais. Possui publicações científicas, em revistas e na imprensa. *Bloguer*.