



O Guia Definitivo para Integração entre **ERP** e **CRM**

Introdução

Você já utiliza um CRM ou ERP e quer integrar as duas soluções? Pois saiba que está no caminho certo. De acordo com a Gartner, até **70% dos projetos de CRM falham**, e o motivo para isso é simples: a adoção de um sistema que apenas adiciona uma camada de burocracia leva ao seu abandono.

Dessa forma, contratar soluções que entreguem vantagens operacionais para quem está na ponta e que centralizam as informações necessárias para o dia a dia é a fórmula do sucesso para a adoção de novos sistemas.

O objetivo deste e-book é trazer visibilidade sobre todos os passos envolvidos no planejamento de uma integração e capacitá-lo a preparar todos os recursos necessários para que o projeto tenha um resultado positivo.

Sobre a equipe envolvida

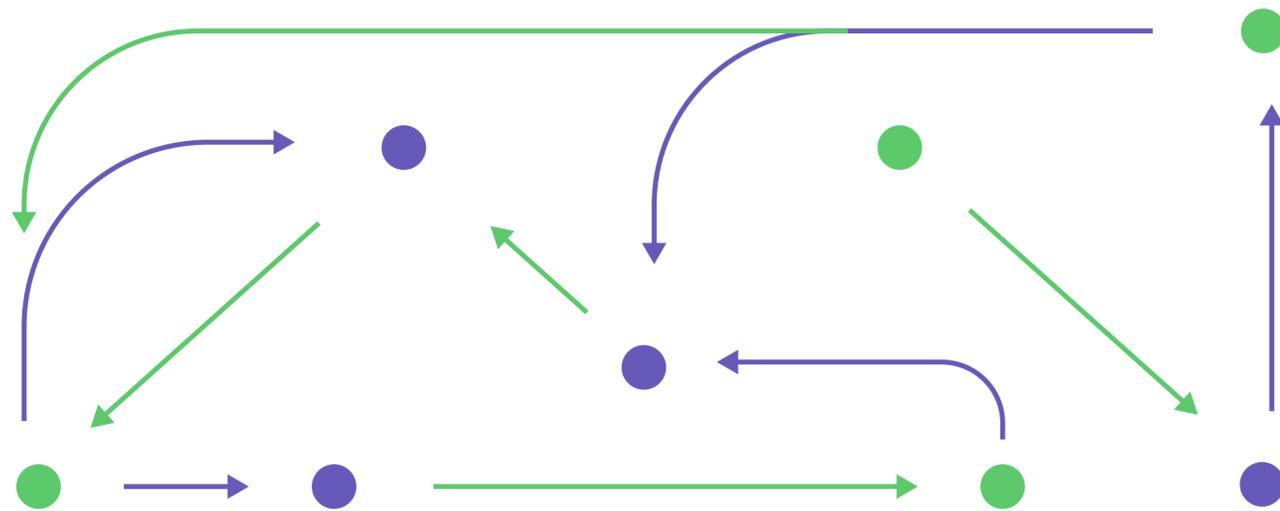
Este e-book foi escrito em conjunto pelos fundadores da Ploomes, a maior empresa de CRM da América Latina, em parceria com a Sankhya.

Por fazer parte do Grupo Sankhya, a Ploomes hoje oferece uma integração nativa de fácil configuração, utilização e manutenção entre seu CRM e o ERP Sankhya. Conforme você verá nas próximas páginas, essa integração nativa reduz significativamente os custos do projeto e possibilita melhor retorno para sua empresa em relação ao projeto.

Caso queira fazer uma integração desde o primeiro passo, nas próximas páginas você vai conferir os principais aprendizados que a Ploomes teve em centenas de projetos nos últimos anos. Criamos um processo robusto, previsível e replicável de integração entre o Ploomes CRM e diversas soluções de ERP, tanto dos principais fornecedores do mercado quanto de empresas locais e menos pulverizadas.

Continue a leitura para entender como planejar sua integração de sucesso.





Para que integrar seu **CRM** ao seu **ERP**?

Se você está conferindo este material, é bem provável que a sua equipe comercial não consiga realizar todas suas atividades pelo ERP.

Isso é comum, porque o processo comercial começa nesse sistema apenas a partir da geração do orçamento ou pedido de venda. Ou seja, toda a informação sobre o que aconteceu antes com cada lead ou oportunidade de venda fica com o próprio vendedor que realizou o acompanhamento ou em plataformas descentralizadas.

E o que isso significa? Significa que o gestor não tem visibilidade sobre a taxa de conversão da equipe, vendedores podem perder informações importantes de negociações passadas e o marketing perde visibilidade sobre qual foi o retorno gerado por cada campanha.

É nesse cenário que muitas empresas passam a buscar uma solução especializada de CRM.

Neste cenário, as empresas tentam forçar o uso das duas ferramentas em paralelo pela equipe de comercial, mas rapidamente esbarram em problemas como:

- Inserção de dados redundantes no CRM e ERP, causando insatisfação na equipe pelo retrabalho e conseqüente queda de produtividade;
- Erros na transferência manual de informações de um sistema para o outro;
- Falta de engajamento no uso do CRM;
- Aumento da complexidade na necessidade de manutenção de duas bases de clientes, produtos, orçamentos, pedidos, etc.

O propósito da integração é resolver cada um desses problemas, centralizando o trabalho do vendedor no CRM e garantindo que todos os dados estejam sempre sincronizados e coerentes dentro das duas plataformas.

Casos de integração mais comuns

Embora cada integração apresente algumas peculiaridades, o escopo geral costuma seguir o padrão representado no fluxo ao lado:



Tudo o que aparece antes do ERP se torna responsabilidade do CRM. Neste fluxo, ilustramos o CRM fazendo gestão do processo de vendas para novo clientes e para clientes que já compram de você. A partir disso, é possível definir os principais casos de integração:

1 Base de clientes do ERP → CRM:

Como você já possui uma base de clientes cadastrada em seu ERP, ela deverá estar presente e atualizada no CRM também. Você poderia fazer uma migração de dados única durante a implantação do CRM, mas caso pretenda fazer qualquer criação ou alteração cadastral em seus clientes pelo ERP, a integração precisará rodar de tempo em tempo para atualizar o CRM. Aqui, vale destacar que os dados enviados podem ser cadastros simples (nome e endereço, por exemplo) ou informações mais complexas (limite de crédito, volume de compras, descontos especiais, etc.)

2 Base de clientes do CRM → ERP:

Como você tem clientes sendo cadastrados pelo CRM, eles precisam ser enviados ao ERP para que a inserção do pedido de venda ocorra. O ideal é fazer o envio somente no momento do fechamento do pedido, já que enviar todos os Leads pode sujar seu banco de dados. Além disso, é muito comum

A atualização de dados cadastrais serem realizadas pelo CRM, e isso também precisa refletir no ERP para garantir a sincronia de dados.

3 Envio e atualização de produtos do ERP → CRM:

Para que você consiga gerar orçamentos pelo seu CRM, você precisa disponibilizar sua base de produtos por lá também. E como os ERPs possuem funcionalidades avançadas para gestão de cadastro de produtos (estoques, alíquotas de impostos, etc.), o ideal é que este tipo de controle continue sendo realizado por ali. Por isso, toda criação, atualização e exclusão de produtos deve ser realizada pelo ERP e informada ao CRM. Atenção especial a dados que precisam estar no CRM mas que não existem no ERP, como imagens e descrições especiais voltadas para inteligência do vendedor ou exibição em propostas comerciais geradas pelo CRM.

4 Envio de pedidos de venda CRM → ERP:

Geralmente, gerado no CRM e enviado ao ERP para uma aprovação antes de, de fato, gerar boleto ou nota fiscal. O status também deve ser atualizado no CRM em seguida. O status é tanto o andamento do pedido, quanto pedidos cancelados.

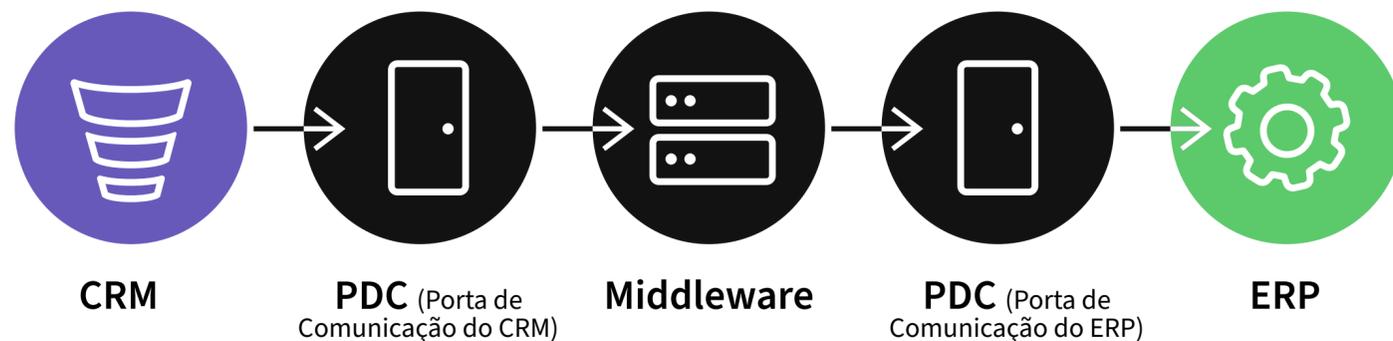
O resumo dos casos é o seguinte: os Leads ficam centralizados no CRM, mas toda a base de clientes precisa estar sincronizada nos dois sistemas. Para gerar orçamentos e pedidos pelo CRM, é necessário sincronizar a base de produtos. Após o envio do pedido, o CRM precisa ser atualizado com seu status para informação ao vendedor.

⚠ Observação importante: nem todo cálculo de imposto nasce da base de produtos. Impostos que variam de acordo com localização, finalidade, entre outros podem trazer complexidades à integração. Em alguns casos,

a lógica de cálculos deve ser refeita do lado do CRM. Em outros casos, é possível realizar integrações para este fim, mas são casos específicos e que dependem das possibilidades de integração do CRM e do ERP.

Requisitos técnicos

Uma integração entre CRM e ERP envolve quase sempre a seguinte estrutura:



O coração da integração é um Middleware desenvolvido de forma específica para cada integração. Ele é a ponte entre os dois sistemas que possibilita o envio de informações de um lado para o outro. Ele também define todas as regras de negócio envolvidas na integração. Geralmente, é desenvolvido por um

programador terceirizado e fica alocado em um servidor remoto ou no mesmo servidor onde fica o ERP.

De maneira geral, as PDC (portas de comunicação) são o controle de entrada e saída de dados de cada sistema. Se o Middleware funciona como uma ponte, as PDC podem ser encaradas como pedágios. Se você deseja extrair a lista de clientes do CRM, por exemplo, o Middleware deverá enviar um comando específico à PDC. Esta, por sua vez, devolverá a lista em uma estrutura própria.

Para que essa lista seja então enviada ao ERP, o primeiro passo é traduzí-la para o formato que a PDC do ERP entende. Se fosse um arquivo em Excel, seria algo parecido com inverter e renomear colunas. A responsabilidade da tradução é do Middleware. Assim que ela é finalizada, o Middleware envia um comando de inserção de clientes à PDC do ERP contendo a lista extraída do CRM e traduzida.

⚠ O pré-requisito para que uma integração aconteça, portanto, é que tanto o CRM quanto o ERP possuam portas de comunicação que permitam que dados sejam criados/lidos/editados/excluídos de suas bases.

A grande maioria dos CRMs estão em nuvem e possuem PDCs bem documentadas e online. Entretanto, a maioria dos ERPs robustos funcionam no servidor do próprio cliente e não possuem PDCs prontas.

Nestes casos, você tem 3 opções:

- ❶ Se o fornecedor do ERP for um grande player do mercado, ele possui uma rede de parceiros especializados que podem desenvolver as PDCs por você.
- ❷ Se o fornecedor for um player pequeno, o ideal é que ele mesmo desenvolva as PDCs por você.
- ❸ Se nenhuma das opções anteriores for viável, você pode contratar um desenvolvedor independente para fazer o trabalho por você. Entretanto, este formato pode ser mais demorado e arriscado.

A única situação sem solução é se o ERP ou o CRM forem ferramentas em nuvem e não possuírem uma PDC aberta. Não há como desenvolver uma PDC nestes casos.

Tipos de PDC

Uma vez que você entendeu a necessidade das PDCs, você precisa conhecer os principais tipos existentes. Ordenamos abaixo do formato mais indicado ao menos indicado com base em segurança, tempo de desenvolvimento e robustez.

Webhook:

melhor formato atualmente, pois permite integrações em tempo real e exige um Middleware mais simples. Toda vez que qualquer atualização acontece no sistema (criação de uma venda no CRM, por exemplo), ela é disparada para o Middleware no mesmo instante. Este tem o único trabalho de receber essa informação, traduzir e enviar ao outro sistema. Você provavelmente só encontrará este tipo de PDC em CRMs mais novos. Em ERPs, pouco provável.

API REST Pública:

na ausência de Webhooks, as APIs REST fazem um ótimo trabalho. Ficam atrás apenas porque forçam o Middleware a ter uma rotina que consulta o sistema de X em X minutos em busca de atualizações, em vez de ser notificado em tempo real. A grande maioria dos CRMs em nuvem disponíveis no mercado já possuem APIs bem documentadas e de fácil manipulação. Como a API já está disponível online, basta definir os parâmetros e entender os métodos.

Webservice Público:

quase tão bons quanto APIs, com a diferença de que não seguem necessariamente regras padrões de mercado, por isso precisam de documentação mais específica e pode tomar mais tempo dos desenvolvedores. Ainda sim, é uma ótima solução e principalmente usada para as PDCs de ERPs dada a velocidade de desenvolvimento.

.txt ou Excel público:

neste formato, o Middleware deverá acessar uma pasta específica dentro de um servidor online via FTP. De forma superficial, o FTP é um tipo de conexão que permite a troca de arquivos entre dois computadores/servidores conectados à internet. Nesta pasta, haverá um arquivo .txt ou .xlsx contendo, por exemplo, todos os produtos inseridos no ERP naquele dia. O Middleware extrai então este arquivo e traduz para um formato que o CRM entenda para, só então, enviar os dados para lá. Este formato é o menos indicado, pois pode apresentar muitas instabilidades e exige um Middleware muito mais poderoso. Muitas vezes, entretanto, esta é a única PDC que uma ferramenta pode oferecer. Isso é bastante comum nos ERPs mais antigos.

Pessoas e funções envolvidas no projeto de integração



Fornecedor do CRM:

responsável por disponibilizar a PDC e definir todas as limitações de integração que a ferramenta oferece. É comum encontrar uma documentação para integração disponível no seu próprio site do fornecedor. Quando este for o caso, você pode seguir adiante por conta própria se preferir, e usar o fornecedor para

dúvidas pontuais. Se você não prefere trabalhar assim, o ideal é contratar um fornecedor que oferece maior proximidade.



Fornecedor do ERP:

responsável por disponibilizar a PDC para você, ou por indicar parceiros com o conhecimento necessário para isso.



Dono do Escopo:

será necessário destacar uma pessoa da sua equipe interna para formalizar o escopo de integração, ou seja, ter definidos todos os casos de integração de forma bem documentada. Também será responsabilidade dela incluir os fornecedores nas discussões para garantir que as PDC estejam preparadas para os casos definidos. É ideal também que essa pessoa tenha boa visão dos processos de sua empresa e tenha a mínimo noção sobre tecnologia para não trazer exigências irreais. Geralmente, o dono do escopo é um gestor de vendas ou alguém de administração de vendas.

Líder técnico:

Responsável por auxiliar o Dono do Escopo nas decisões e nas comunicações com os fornecedores. Também é responsável por preparar servidores de teste e homologação, liberar acessos de rede a ferramentas externas (PDC do CRM ou o próprio Middleware, caso esteja alocado em servidor externo) e disponibilizar tudo o que for necessário ao desenvolvedor do Middleware (documentação de PDCs, por exemplo).

Desenvolvedor:

Responsável por desenvolver o Middleware e fazê-lo se comunicar com as PDC do CRM e do ERP. Ele utilizará a documentação de cada ponta para garantir que toda a tradução de dados do middleware funcione corretamente.

Cronograma

1 Definição do Dono do Escopo e Líder Técnico:

O primeiro passo para que a integração aconteça da melhor forma é definir os dois principais responsáveis pelo projeto dentro da sua empresa. Eles, antes de tudo, serão responsáveis por avaliar as soluções de CRM e escolher aquelas que permitam melhor comunicação com seu ERP.

2 Definição do fornecedor do CRM:

Escolha um CRM que foi feito para resolver o problema que você quer resolver. Se sua intenção é centralizar toda a vida do vendedor em um novo CRM, por exemplo, o dono do escopo precisa escolher um CRM pelo qual seu

vendedor consiga gerar orçamentos e pedidos de venda. O líder técnico, em paralelo, precisa avaliar se o CRM suporta cálculos de impostos, por exemplo, e se o ERP permite consultas em tempo real de alíquotas para que você não tenha que manter duas lógicas de cálculo, uma no ERP e outra no CRM. Claro, escolha um CRM com PDC abertas.

3 Reunião interna para definição de escopo:

reunião interna para definição do escopo de integração. Aqui, você deve simplesmente definir os casos de integração que deseja implementar.

4 Reunião com fornecedores para validação do escopo:

Este é o momento para garantir que o que você definiu seja não somente possível, mas que faça sentido de acordo com as melhores práticas do mercado. Use a experiência dos seus fornecedores a seu favor!

5 Definição interna dos dados trafegados:

Vamos utilizar o caso de integração de clientes do ERP para o CRM como exemplo. Quais dados do ERP você deseja que esteja visíveis/disponíveis no CRM? Razão Social, CNPJ? Você também pode optar por dados mais complexos, como Limite de Crédito, Descontos especiais, Volumes de Vendas, etc. É necessário fazer isso para cada item presente na integração: clientes, produtos, pedidos, etc.

6 Reunião com fornecedores para validação dos dados trafegados:

Verificar se existe alguma limitação/complexidade elevada na extração destes dados.

7 Definição das PDC:

já que seu CRM já possui uma PDC bem construída e definida, você precisa definir quem vai preparar a PDC do seu ERP. Como mencionado anteriormente, este geralmente é trabalho do seu próprio fornecedor do ERP ou algum parceiro especializado. Se nenhuma das opções for viáveis, você

pode passar essa responsabilidade para o Desenvolvedor. Entretanto, esta é provavelmente a opção mais demorada e arriscada, e seu Desenvolvedor precisa ter experiência prévia neste tipo de trabalho.

8 Definição do Desenvolvedor:

Definida a responsabilidade da PDC do ERP, chega o momento de definir o Desenvolvedor. É comum que o especialista da PDC do ERP acabe se tornando também o Desenvolvedor, seja ele um parceiro especializado ou o próprio fornecedor do ERP. Se não for possível, basta contratar um programador independente, sem necessidade de experiência prévia em integrações do tipo. Ele basicamente deverá aprender tudo sobre as PDCs do ERP e CRM, e criar o Middleware responsável pelo tráfego de dados.

9 Desenvolvimento da PDC do ERP:

Enquanto o Desenvolvedor aprende a PDC do CRM, ele acompanha o responsável pelo desenvolvimento da PDC do ERP. A relação entre ambos e o líder técnico é extremamente importante para garantir que tudo o que seja desenvolvido do lado do ERP seja compatível do lado do CRM.

10 Preparação do ambiente:

finalizada a criação da PDC do ERP, chega o momento de preparar uma instância para desenvolvimento e testes do Middleware.

Isso é responsabilidade do Responsável Técnico, mas ele deve contar com o auxílio do responsável pela PDC do ERP. Não é incomum fazer isso durante o desenvolvimento da PDC do ERP, já que existe a possibilidade de ir liberando pequenas partes do projeto aos poucos.

11 Desenvolvimento do Middleware:

a partir de agora, o Desenvolvedor começa seu trabalho de fato. Ao longo do desenvolvimento, é bastante provável que bugs e necessidades de ajustes na PDC do ERP surjam, então o trabalho do lado do ERP não necessariamente terminou.

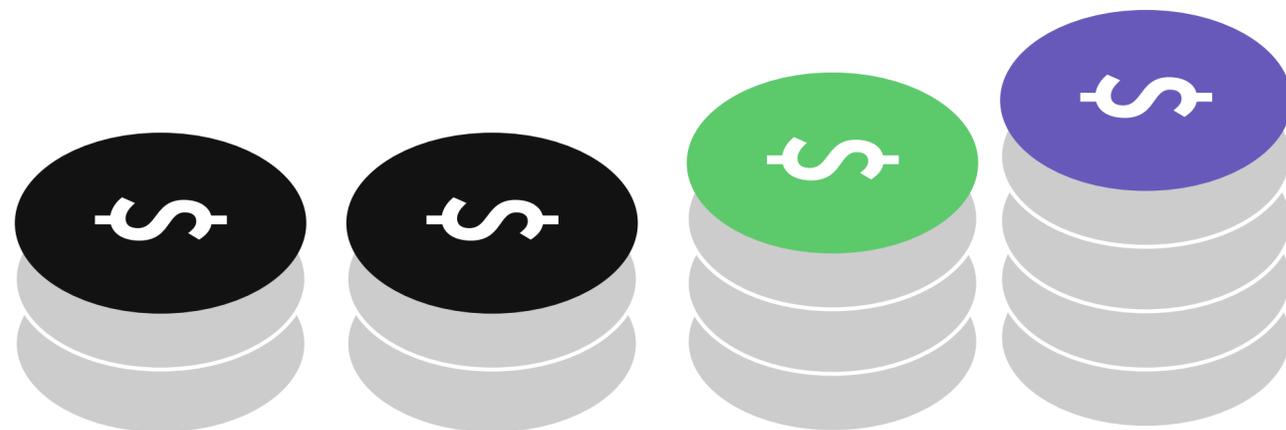
12 Definição do servidor do Middleware:

o Middleware é um software e precisa rodar em um servidor online. Este servidor pode ser contratado de um fornecedor de nuvem (Amazon, Google, Locaweb, etc.), ou pode estar alocado no seu próprio servidor (lembrando que precisa estar online).

13 Testes:

finalizado o desenvolvimento, se iniciam as etapas de teste. Geralmente, os primeiros testes são feitos pelo Desenvolvedor e Responsável Técnico. Em seguida, os testes passam a ser realizados pelo Responsável de Negócios e outros envolvidos. O próximo passo é passar o ambiente para produção e deixar uma pequena equipe utilizar a ferramenta por uma semana em situações reais. Depois, basta liberar para a equipe toda.

Principais custos envolvidos



PDC do ERP:

custos de desenvolvimento, geralmente cobrados por hora de trabalho ou pacote fechado. Costuma ser a etapa mais cara do projeto.

Middleware e servidor:

Desenvolvimento cobrado por hora ou pacote fechado. Comumente vem acompanhado de um custo mensal para manutenção do serviço (justificado, já que uma integração, principalmente nos meses iniciais, é bastante instável e precisa de um acompanhamento próximo, o que vai inevitavelmente alocar tempo do desenvolvedor). Os custos de servidor acontecem somente na contratação de uma ferramenta em nuvem. No caso de integrações nativas, os custos de manutenção são bem mais reduzidos, sendo muitas vezes custeado pelas próprias fornecedoras dos sistemas.

Contratar um projeto de integração ou escolher soluções com integração nativa?

Projeto de Integração



Prós

Permite conectar quaisquer sistemas

Personalizado de acordo com as especificações do negócio



Contras

Projetos longos

Configuração complexa

Custo elevado de implementação

Custo elevado de manutenção

Novas configurações exigem apoio de equipe técnica especializada

Interface pode não ser agradável para o usuário final

Integração Nativa



Prós

Projetos curtos

Configuração facilitada

Custo baixo de implementação

Custo baixo de manutenção

Novas configurações podem ser feitas pelo próprio time interno

Interface otimizada para quem vai, de fato, usar o sistema



Contras

Depende de integração já desenvolvida pelas fornecedoras

Personalização limitada aos recursos disponibilizados pelas fornecedoras

Integração nativa Sankhya e Ploomes



Gerencie a jornada completa de seus clientes com uma integração de fácil configuração, uso e manutenção.

Integração de clientes

Dois sistemas, uma base. Atualização em tempo real, em duas vias, do cadastro completo de clientes.

Gere propostas no CRM

Sincronização de produtos e consultas em tempo real ao ERP para verificação de tributos, tabelas de preço e estoque.

Integração de pedidos

Pedidos emitidos no ERP enviados em tempo real ao CRM e vice-versa. Visibilidade completa do histórico de compra de clientes para gestão da carteira.

Sobre a Ploomes

A Ploomes surgiu no mercado em 2015 após entender uma das maiores dores e insatisfações com soluções de CRM: o engajamento dos vendedores.

Para resolver esse cenário, passamos a fornecer tecnologias integradas e serviços consultivos para que tanto gestores quanto vendedores utilizem a ferramenta da melhor forma. Hoje mais de 1200 empresas já otimizam seus processos de vendas com a Ploomes, sendo a maior empresa de CRM da América Latina.

Conheça o CRM

✉ email: contato@ploomes.com

☎ Telefone: +55 (11) 4380-7749

📞 WhatsApp: +55 (11) 91172-9137

📘 Facebook: <https://www.facebook.com/ploomescrm>

🌐 LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/ploomes/>

📷 Instagram: <https://www.instagram.com/ploomescrm/>

▶ YouTube: <https://www.youtube.com/c/Ploomes>



Sobre a Sankhya

A Sankhya está há mais de 35 anos no mercado com a solução ERP mais completa. Com todas as informações sobre o seu negócio em tempo real, o ERP Sankhya automatiza processos em um único sistema, 100% web e mobile, além de ajudar na tomada de decisões mais seguras, ágeis e precisas. Hoje mais de 14.000 empresas já otimizam seus processos com o ERP Sankhya.

Conheça o ERP

 Facebook: <https://www.facebook.com/sankhyagestao>

 LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/sankhyagestao/>

 Instagram: <https://www.instagram.com/sankhyagestao/>

 YouTube: <https://www.youtube.com/@sankhyagestao>

