WORK MANAGEMENT AND THE USE OF TICS: A CASE STUDY OF ERP IMPLEMENTATION CIGAM IN THE MANAGEMENT OF SYSTEMS SERVICES INFORMATION

SUMMARY:

Due to the growth of the service, organizations have been concerned in the development of processes and control mechanisms to manage the way of providing these services to their customers. In this scenario, apply models and standards, such as the ITIL® methodology and CRM policies that guide different kinds of organizations in good practices to manage and successfully control the services delivered and manage the relationship with their customers. This research focused on the process of implementing the service management module of an ERP tool, encompassing the referred methodologies and enabling interaction with other related business areas.

KEYWORDS: Work Management. Service management. ITIL®. CRM. ERP.

**REFERÊNCIAS:**

BECK, K. et al. **Manifesto Ágil. 2001**. Disponível em: <http://www.manifestoagil.com.br/

index.html>. Acesso em: 29/10/2016.

CESTARI FILHO, F**. ITIL V3 Fundamentos**. Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

RNP, 2012.

CHIAVENATO, I. **Administração nos Novos Tempos**. 2. ed. Elsevier, 2005.

COHEN, R. **Implantação de Help Desk e Service Desk.** NOVATEC, 2008.

COUGO, P. S**. ITIL® Guia de Implantação**. ELSEVIER, 2013.

DAVENPORT, T. H. **Missão Crítica.** [S.l.]: Bookman, 2002. ISBN 85-363-0044-2.

FREITAS, M. A. dos S. **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI**. [S.l.]: Brasport, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LOPES, Ilza Leite. NISSMF DA HOLANDA. **Fundamentos do Gerenciamento de Serviços em TI baseado no ITIL®**. [S.l.]: Jan van Bon; Tieneke Verheijen, 2006.

KPI Library. 2016. Disponível em: <http://kpilibrary.com/>. Acesso em: 27/12/2016.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerenciais.** 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MONKEYS, S. **A escala de Likert explicada. 2016**. Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Acesso em: 13/12/2016.

PANAGACOS, T. **The Ultimate Guide to Business Process Management:** everything you

need to know and how to apply it to your organization. Paperback, 2012.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos. Guia PMBOK®**, 5ª Edição. Project Management Institute, 2013.

QUADROS, Moacir. **CRM: teoria, prática e ferramentas**. São Paulo: Visual Books, 2010.

SUTHERLAND, J.; SCHWABER, K**. Um guia definitivo para o Scrum: As regras do jogo.** 2013. Disponível em: <https://www.scrumguides.org/docs/scrumguide/v1/Scrum-Guide-PortugueseBR.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2017.

SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL - **SPED.** 2009. Disponível em: <http://www1.receita.fazenda.gov.br/sobre-o-projeto/beneficios.htm >.. Acesso em

01/05/2016.

TREGEAR, R.; JESUS, L.; MACIEIRA, A. **Estabelecendo o escritório de processos**. Rio de Janeiro: ELO Group, 2010.

TURBAN, E.; RANIER JR., R. K.; POTTER, R.E. **Introdução a sistemas de Informação uma abordagem gerencial.** Tradução Daniel Vieira. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.