

A ESTRATÉGIA DE DADOS DA MICROSOFT IMPULSIONA O ERP AUTÓNOMO

RESUMO

À medida que as organizações fazem a transição de sistemas legados para a cloud, a Microsoft adota uma abordagem ponderada e faseada com as suas soluções ERP autónomas do Dynamics 365 baseadas na cloud. Esta plataforma de planeamento de recursos empresariais (ERP) suporta funções essenciais das empresas e permite às organizações priorizar áreas específicas para a migração — como produção, recursos humanos, cadeia de fornecimento ou finanças — para garantir uma transição suave e mantendo a continuidade operacional.

A Microsoft recorre à sua forte e integrada plataforma para oferecer vantagens em múltiplas áreas das suas soluções de ERP autónomas. Os sistemas de ERP modernos são fundamentais para transformar as operações das empresas. A adoção bem-sucedida destas soluções beneficia de uma abordagem de plataforma forte e requer um planeamento cuidadoso para enfrentar os desafios da gestão da mudança e da gestão de dados. O Dynamics 365 destaca-se pelo seu foco na gestão de dados e na IA integrada nos processos das empresas. De facto, resolver os desafios da gestão de dados é fundamental para permitir que uma empresa adote a IA mais rapidamente. Apoiada pelo programa Microsoft FastTrack e pelo seu modelo proprietário Success by Design, a Microsoft disponibiliza ferramentas para reduzir riscos de implementação, tornando o Dynamics 365 numa solução prática para organizações que gerem necessidades da empresa complexas.

Este relatório explora a próxima geração de sistemas de ERP, destacando o papel dos agentes com tecnologia de IA na automatização e orquestração de tarefas rotineiras, ao mesmo tempo que melhoram os processos de negócio com supervisão contínua. O recente surgimento destes agentes autónomos levou a impactos positivos imediatos numa variedade de casos de utilização. Estes avanços também se alinham com os princípios da Indústria 5.0, enfatizando a colaboração entre humanos e IA para criar operações mais estratégicas e eficientes. Em geral, o Dynamics 365 está posicionado para apoiar as organizações na melhoria da eficiência, na tomada de decisões orientadas por dados e na adaptação às condições de mercado em evolução.

ESTRATÉGIA DE DADOS DA MICROSOFT EM ERP — UMA VISÃO PRÁTICA

A estratégia de dados da Microsoft em ERP foca-se nos princípios-chave de unificação e extensibilidade, governação e melhoria contínua para enfrentar os desafios da fragmentação de dados, conformidade com os regulamentos e a necessidade de insights em tempo real.

UNIFICAÇÃO E EXTENSIBILIDADE — CONECTAR DADOS EM TODA A EMPRESA

A abordagem da Microsoft para unificar dados empresariais é estruturada em torno de múltiplas camadas. A camada de aplicações empresariais inclui as aplicações autónomas ERP e CRM do Dynamics 365, enquanto a camada de dados de produtividade abrange ferramentas Microsoft 365 como o Word, o Excel, o PowerPoint e o Teams. A camada de dados e IoT do Azure suporta a infraestrutura de cloud e a Gestão de Dados de IoT. A camada de IA recentemente adicionada integra agentes criados e geridos no Copilot Studio, que podem ser estendidos usando Copilot Connectors para automatizar tarefas, melhorar workflows e fornecer insights personalizados.

A empresa fez grandes esforços para garantir que todos os aspetos da gestão de dados e do ERP funcionem em harmonia. O Dataverse serve como uma plataforma central de dados, oferecendo um modelo de dados unificado para as aplicações Dynamics 365 e Power Platform. O Microsoft Fabric suporta análises, com o OneLake, para armazenamento e gestão de dados, juntamente com ferramentas dedicadas para integração com sistemas de terceiros, como SAP, Oracle e outros fornecedores. Existem também funções especializadas para o processamento de grandes conjuntos de dados e para a elaboração de relatórios. As soluções ERP do Dynamics 365 podem ser ainda mais expandidas com o Power Platform, que adiciona ferramentas low-code para desenvolvimento de aplicações personalizadas, automatização de workflows e integração de IA. Para ainda mais funcionalidades, as organizações podem aceder a milhares de aplicações específicas da indústria através do Microsoft AppSource, que fabricantes independentes de software (ISVs) desenvolveram especialmente para o Dynamics 365.

Outros componentes da plataforma permitem a integração de dados em toda a empresa e a coordenação dos workflows. Este sistema interligado melhora o fluxo de dados e a análise entre aplicações empresariais, ferramentas de produtividade e serviços cloud.

GOVERNAÇÃO — GARANTIR CONFORMIDADE E SEGURANÇA

Num ambiente regulamentar complexo, a Microsoft prioriza a gestão de dados e a conformidade, tanto através das funcionalidades nativas do Dynamics 365 como do seu portefólio mais amplo. Por exemplo, o Microsoft Purview, uma plataforma dedicada à governação de dados, conformidade e gestão de risco de dados, disponibiliza ferramentas para monitorizar a utilização dos dados e assegurar a conformidade com os regulamentos RGPD, HIPAA e CCPA. Por outro lado, o próprio Dynamics 365 oferece funcionalidades incorporadas para segurança, retenção de dados e auditoria, garantindo que as organizações possam manter registos detalhados, implementar controlos de acesso baseados em funções e cumprir políticas de conformidade ao longo das suas operações. Esta abordagem integrada ajuda as empresas a enfrentarem riscos legais e a manterem-se focadas nas principais atividades da empresa. Mais especificamente, facilita a colaboração entre diferentes áreas da organização no tratamento dos dados, cumprindo as políticas de governação e conformidade definidas pelos administradores do inquilino.

A Microsoft também recorre à sua longa experiência em segurança, o que lhe permite proteger dados e aplicações com múltiplos níveis de cibersegurança, incluindo a segurança dos endpoints. Isto inclui medidas de gestão física, como o controlo de acesso.

MELHORIA CONTÍNUA — POTENCIANDO A IA PARA OTIMIZAÇÃO CONTÍNUA

Para além da gestão de dados estática, a Microsoft permite que as empresas promovam melhorias contínuas através de análises de desempenho empresarial com tecnologia de IA, integradas no Power BI e disponíveis nos workflows do Dynamics 365. Por exemplo, a análise preditiva pode identificar padrões nos dados da cadeia de fornecimento para melhorar a eficiência e a capacidade de resposta. Isto promove um ciclo de melhoria contínua, permitindo que as empresas se adaptem rapidamente às mudanças do mercado.

A estratégia de dados de ERP da Microsoft foca-se na unificação das origens de dados, manutenção da conformidade e promoção da melhoria contínua. Esta abordagem torna os dados num ativo valioso para as empresas, reforçando a sua capacidade de enfrentar desafios, adotar IA e operar eficazmente.

PRINCIPAIS RESULTADOS DE NEGÓCIO E DIFERENCIADORES DO MICROSOFT DYNAMICS 365 COMO ERP AUTÓNOMO

O Dynamics 365 pretende ajudar as empresas a alcançar objetivos de negócio cruciais, incluindo através da personalização do sistema para o adaptar aos requisitos específicos do setor. A Microsoft diferencia-se no mercado de ERP ao focar-se na composição, conectividade e funcionalidades cognitivas, incorporando IA para melhorar a funcionalidade e a experiência do utilizador. Conheça a seguir uma análise mais detalhada das principais funcionalidades da solução e de como beneficiam as empresas.

COMPOSIÇÃO — SOLUÇÕES PERSONALIZADAS

O Dynamics 365 oferece uma abordagem modular, permitindo às empresas escolher e combinar componentes que se adequem às suas necessidades. Por exemplo, um fabricante pode começar com o Dynamics 365 ERP para simplificar a contabilidade e melhorar o fluxo de caixa, e depois adicionar a gestão da cadeia de fornecimento (SCM) à medida que a empresa cresce para gerir a produção e o inventário. O Power Platform e o Copilot Studio permitem que utilizadores não técnicos criem aplicações personalizadas para responder a cenários únicos, utilizando interfaces low-code/no-code. Esta composição conduz a uma maior eficiência operacional e poupanças de custos, porque as empresas podem adotar apenas as funcionalidades de que necessitam e depois dimensioná-las conforme necessário.

CONECTIVIDADE — SISTEMAS E DADOS UNIFICADOS

O Dynamics 365 conecta vários módulos de ERP (p. ex., Finance, Commerce, Project Operations, Supply Chain Management, Field Service, and Human Resources) e integra-se com sistemas de terceiros através do Power Platform. Isto permite às empresas unificar os seus dados, eliminando silos. Por exemplo, uma empresa de retalho pode integrar dados de vendas, inventário e financeiros em tempo real para melhorar a previsão e automatizar o reabastecimento. A plataforma também suporta milhares de integrações de terceiros através de conectores, permitindo que uma empresa de logística, por exemplo, integre o ERP num sistema de gestão de transportes e utilize a IA para analisar o desempenho das expedições. Esta conectividade entre funções permite uma tomada de decisão mais informada e experiências do cliente aprimoradas, ao proporcionar às empresas uma visão holística das suas operações e interações com os clientes.

FUNCIONALIDADES COGNITIVAS: IA INTEGRADA PARA OPERAÇÕES AUTÓNOMAS

A IA está integrada em todo o Dynamics 365 para fornecer insights e automatizar processos. Os agentes com tecnologia de IA efetuam a análise de dados provenientes das aplicações de produtividade da Microsoft, sensores de IoT, previsões, sistemas de terceiros e outras fontes. Por exemplo, os dados de produtividade do Microsoft Graph e dados de processos da empresa do Microsoft Dataverse podem ser usados para medir a produtividade dos colaboradores, gerir aprovações e otimizar workflows. Os agentes podem automatizar tarefas repetitivas, minimizar erros em processos críticos, fornecer insights oportunos sobre clientes, monitorizar tendências do fluxo de caixa e garantir que os projetos se mantêm dentro dos prazos e orçamentos. Outra das vantagens é estes agentes adaptarem-se ao longo do tempo, permitindo aos utilizadores refinar a sua lógica para satisfazer necessidades específicas.

De uma perspetiva mais ampla, o Microsoft Copilot (mais sobre isso abaixo) e os agentes colaboram para apresentar novos métodos de gestão autónoma de tarefas e workflows completos — criando, em última análise, melhorias fundamentais nas operações da empresa. Esta abordagem mitiga riscos potenciais, acelera processos-chave nas finanças e outras funções, e apoia as equipas de manutenção na satisfação das necessidades dos clientes finais.

Ao combinar estas capacidades, o Dynamics 365 ajuda as empresas a criar soluções dimensionáveis, conectadas e inteligentes, adaptadas às suas necessidades operacionais.

MICROSOFT DYNAMICS 365 — UNIFICANDO OPERAÇÕES DAS EMPRESAS COM INSIGHTS COM TECNOLOGIA DE IA

A Microsoft disponibiliza uma plataforma unificada ao combinar um conjunto abrangente de ferramentas que integram diversas operações empresariais, proporcionando uma abordagem eficiente para empresas de diferentes setores e dimensões. Na sua essência, a plataforma aborda as áreas-chave da empresa

graças a módulos especializados para finanças, cadeia de fornecimento, comércio, recursos humanos e operações de projetos. Estes módulos são concebidos para funcionar em harmonia, permitindo que os dados fluam entre diferentes funções da empresa e proporcionando uma visão holística das operações.

Esta plataforma destaca-se pela integração de funcionalidades avançadas de IA. Trabalhando em conjunto, o Copilot, o Copilot Studio e os agentes servem como componentes fundamentais de um sistema ERP autónomo. O Copilot serve, agora, como a interface de IA adaptativa para interagir com os agentes, que são criados, geridos e governados no Copilot Studio. Os agentes são concebidos para automatizar e executar processos da empresa, trabalhando em conjunto com pessoas ou de forma independente em nome de equipas ou organizações. Estes agentes aprendem continuamente analisando workflows e sugerindo atualizações à sua lógica, que os utilizadores podem rever e aprovar. Para empresas com requisitos específicos, o Copilot Studio também permite a criação de agentes personalizados. Estes agentes podem tratar uma enorme variedade de tarefas e melhorar processos em muitas funções da empresa diferentes. Os clientes da Microsoft já estão a utilizar o Copilot Studio para desenvolver agentes capazes de gerir tarefas demoradas de monitorização e recolha de informação. Isto pode, por exemplo, libertar tempo da equipa para análises humanas especializadas, acelerar a integração de clientes e, até mesmo, realizar parte da auditoria jurídica. Em última análise, automatizar tarefas manuais e simplificar processos complexos permite decisões mais rápidas e aumenta a eficiência operacional.

A arquitetura de dados da plataforma assenta numa base sólida que assegura o fluxo de dados e a gestão contínua dos mesmos. A plataforma de dados comum facilita a integração de dados em todas as funções, enquanto o Microsoft Dataverse serve como sistema centralizado de armazenamento e de gestão. [O Microsoft Fabric](#), uma plataforma de dados que abrange todo o ciclo de vida dos dados, suporta análises avançadas e integração de dados, permitindo às empresas extrair insights relevantes das suas operações. Esta abordagem dá às empresas uma visão mais clara de tudo o que está a acontecer, ajudando-as a tomar decisões mais inteligentes.

Um exemplo disto é o caso da [Visual Comfort & Co.](#), uma designer e fabricante de iluminação de topo, que criou uma visão unificada da sua empresa utilizando o Microsoft Fabric. A Visual Comfort & Co. adotou o Microsoft Dynamics 365 para o seu negócio direto com o consumidor, interligado com o software de planeamento de recursos da empresa da SAP e da JD Edwards (Oracle), que gerem a parte do fabrico e de comércio grossista da empresa. Esta abordagem consolidou os dados sobre produtos e de clientes num único local, criando uma plataforma integrada que cobre lojas, comércio online, fabrico e logística, facilitando as operações e melhorando a visibilidade em toda a complexa cadeia de fornecimento da empresa.

A Microsoft também integra a segurança na sua plataforma para proteger dados sensíveis e minimizar o risco de violações. A empresa também oferece um design dimensionável que permite às empresas adaptarem-se à medida que as suas necessidades evoluem.

BENEFÍCIOS DO ERP AUTÓNOMO PARA AS EMPRESAS

A Microsoft realça a forma como as funcionalidades impulsionadas por IA no Dynamics 365 ERP demonstraram o seu valor ao ajudar os clientes a controlar custos, mitigar riscos, melhorar a conformidade e aumentar as receitas. Por exemplo, o machine learning e a análise preditiva têm sido usados há vários anos no Dynamics 365 para analisar dados históricos e em tempo real, prever a procura e ajustar a cadeia de fornecimento. Isto ajuda retalhistas, fabricantes e outros intervenientes a satisfazer a procura dos clientes e aumentar as vendas. As funções impulsionadas pela IA também contribuem para a redução de custos. Por exemplo, estas podem prever quando o equipamento necessita de manutenção, evitando assim avarias e interrupções dispendiosas. As medidas de conformidade e mitigação de riscos mencionadas anteriormente também foram melhoradas através de funcionalidades de IA generativa, tornando-as ainda mais eficazes.

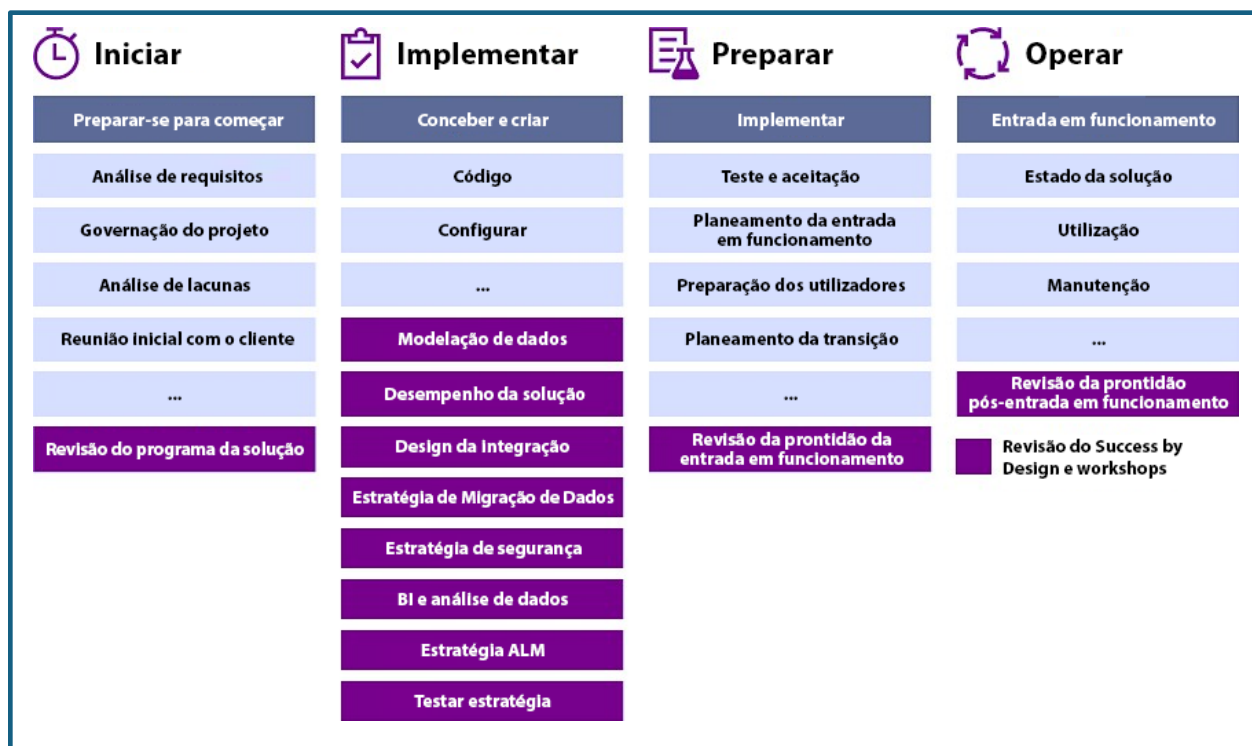
Estas ferramentas de IA também oferecem análises em tempo real para resolver desafios específicos e podem adaptar-se a várias indústrias. Por exemplo, podem otimizar workflows no retalho ou melhorar a gestão da cadeia de fornecimento na indústria transformadora. O design dimensionável do Dynamics 365 adapta-se a empresas de todas as dimensões, incluindo implementações em múltiplos locais.

A Microsoft introduziu recentemente agentes de IA autónomos pré-desenvolvidos para os módulos de ERP e CRM do Dynamics 365, de forma a melhorar, ainda mais, a funcionalidade. Estes agentes automatizam tarefas rotineiras, como a comunicação com fornecedores, a reconciliação financeira e o registo de tempos e despesas, permitindo aos colaboradores concentrarem-se em atividades de maior valor acrescentado. Por exemplo, o Agente de Comunicações com Fornecedores utiliza dados no Dataverse para contactar autonomamente fornecedores, confirmar entregas, identificar possíveis atrasos e mitigá-los, implementando ações corretivas e envolvendo especialistas em compras humanos conforme necessário. Isto ajuda as empresas a construir e manter a resiliência da cadeia de fornecimento.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE ERP COM O DYNAMICS 365

Implementar soluções ERP autónomas do Dynamics 365 requer planeamento e atenção a vários fatores operacionais. As principais áreas a abordar incluem a gestão da mudança, gestão de dados, segurança, qualidade dos dados e o uso de análise avançada e relatórios para extrair o valor máximo do sistema.

A gestão da mudança garante que a organização está preparada para a transição. Isto requer uma abordagem estruturada para formar equipas e adaptar processos. A gestão de dados envolve migrar informação de sistemas legados, estabelecer protocolos de segurança robustos e garantir a precisão dos dados. A atribuição clara de propriedade e responsabilidades sobre os dados é essencial para manter a sua integridade e usabilidade.



O Success by Design mapeia o ciclo de vida da implementação do Dynamics 365 em quatro fases metodológicas: iniciar, implementar, preparar e operar. – Imagem da Microsoft

O [programa FastTrack da Microsoft](#) suporta implementações complexas do Dynamics 365 para clientes elegíveis, normalmente grandes empresas, oferecendo orientação especializada, workshops aprofundados e ferramentas como o Dynamics 365 Implementation Portal. O FastTrack segue um processo de três etapas: Envision (planeamento e definição de objetivos), Onboard (preparação de sistemas e projetos) e Drive Value (garantia da adoção e do sucesso a longo prazo). Integra-se com a estrutura Success by Design, que utiliza workshops estruturados, boas práticas, indicadores de sucesso e orientações acionáveis para estabelecer uma governação transparente, apoiar arquiteturas de soluções robustas, garantir a integridade dos dados e monitorizar a integridade do projeto. Enquanto o FastTrack enfatiza a implementação, migrações e a otimização do desempenho, Success by Design trata da governação, arquitetura da solução e escalabilidade. Juntos, criam uma abordagem abrangente que ajuda as equipas a gerir

riscos, criar soluções seguras e dimensionáveis, alinhar projetos com os objetivos da empresa e garantir previsibilidade em cada fase, conduzindo a implementações mais suaves.

Empresas como o [NORMA Group](#), um fabricante alemão que serve indústrias como automóvel e aviação, e a [Lifetime Products](#), um produtor norte-americano de artigos desportivos e para atividades ao ar livre, recorreram ao programa FastTrack da Microsoft para apoiar a implementação do Dynamics 365. O NORMA Group centralizou com sucesso as suas operações ao consolidar onze sistemas de ERP no Dynamics 365. Com isso, melhorou a colaboração, a segurança e a eficiência da cadeia de fornecimento. A Lifetime Products abordou questões de planeamento e desempenho, reduzindo o tempo de planeamento principal de 24 horas para 15 minutos e o tempo de planeamento dos requisitos de materiais (MRP) de cinco horas para 15 minutos. Embora não substitua um parceiro de implementação, o FastTrack complementa o trabalho desses parceiros ao proporcionar acesso aos arquitetos e equipas de produto da Microsoft.

MODELO DE MATURIDADE — A JORNADA DOS DADOS COM SOLUÇÕES DYNAMICS 365 ERP

O quadro estratégico da Microsoft apresenta uma abordagem faseada para implementar um ERP autónomo, orientando as empresas desde a assistência básica até à autonomia total dos processos e inovação contínua. Cada fase demonstra como o Copilot e os agentes no Dynamics 365 podem fazer a transição das operações, desde automatização de tarefas simples até uma orquestração inteligente, com foco na escalabilidade e em resultados mensuráveis.

Na primeira fase, "Assistir — Redefinir a Forma como as Pessoas Trabalham", as empresas incorporam assistência de IA nos seus sistemas de ERP para automatizar tarefas repetitivas e melhorar a produtividade individual. As ferramentas com tecnologia de IA gerem atividades rotineiras, como geração de relatórios, introdução de dados e conciliações financeiras. Por exemplo, um agente autónomo de tempo e despesas pode usar dados do calendário para simplificar submissões, reduzindo o tempo gasto em tarefas administrativas e permitindo uma faturação mais rápida. Esta abordagem melhora a precisão e substitui o acompanhamento manual por processos automatizados.

Na segunda fase, "Aconselhar — Usar IA para Interpretar Dados e Obter Insights", a IA assume um papel de consultor, auxiliando nos workflows e fornecendo insights para melhorar a tomada de decisões em vários departamentos. Avalia os dados para otimizar tarefas como a gestão de inventário, a previsão financeira e as operações da cadeia de fornecimento. Por exemplo, um agente de comunicações com fornecedores baseado em IA automatiza o tratamento de alterações nas notas de encomenda ao comunicar com os fornecedores, atualiza o estado das encomendas, avalia os impactos numa fase posterior e sugere alternativas para mitigar quaisquer perturbações. Isto permite às equipas de compras conseguirem dedicar-se às relações

com os fornecedores, ao mesmo tempo que reduzem atrasos e melhoram a satisfação dos clientes.

Na terceira fase, "Otimizar — Autonomia Total de Processos", as empresas implementam um ERP autónomo, onde agentes de IA gerem processos inteiros de forma independente. Estes agentes gerem tarefas e workflows enquanto se adaptam a dados em tempo real para otimizar continuamente as operações. Por exemplo, um agente de reconciliação de contas reconcilia, de forma autónoma, as contas de razão auxiliar e razão geral, reduzindo a necessidade de as equipas financeiras realizarem verificações manuais. Esta automatização acelera o processo de fecho financeiro, minimiza erros e garante dados precisos para fins de conformidade.

Na fase final, "Expansão de Funcionalidades com o Microsoft Copilot Studio", as empresas priorizam a melhoria contínua ao desenvolver agentes de IA personalizados dentro do Copilot Studio para satisfazer os requisitos específicos da empresa. Isto permite o desenvolvimento de workflows que ligam departamentos e melhoram a colaboração. Por exemplo, um agente de IA personalizado pode gerir a logística global da cadeia de fornecimento, integrando dados regionais e otimizando os prazos de entrega, reduzindo, assim, custos e melhorando a satisfação do cliente. A supervisão manual dá lugar a operações autónomas para aumentar a eficiência e reduzir riscos.

Estas quatro fases demonstram como a IA no ERP pode simplificar tarefas, reduzir erros, melhorar a colaboração e apoiar melhorias contínuas de processos. É fundamental que, para fins de implementação, as melhorias de processos possam evoluir em complexidade e abrangência ao longo do tempo à medida que a organização se torna mais madura na compreensão e aplicação de funções baseadas em IA.

CONSIDERAÇÕES PARA A ADOÇÃO DO DYNAMICS 365

As empresas que avaliam o Dynamics 365 devem considerar vários fatores-chave para garantir que a plataforma se adequa às suas necessidades. Opções flexíveis de preços e licenciamento permitem às organizações escolher soluções que estejam alinhadas com o seu orçamento e escala operacional. O Dynamics 365 é uma solução SaaS baseada na cloud que oferece atualizações automáticas e uma menor manutenção de TI. Isto garante que as empresas podem sempre aceder às funcionalidades e atualizações de segurança mais recentes sem necessidade de atualizações manuais, simplificando a gestão do sistema. A plataforma oferece também elevada acessibilidade móvel, permitindo aos utilizadores trabalhar a partir de qualquer lugar — uma funcionalidade essencial nos ambientes de teletrabalho e de mobilidade atuais.

A sustentabilidade também é uma consideração importante. A Microsoft incorpora a sustentabilidade na conceção e nas operações do Dynamics 365 para ajudar as organizações a minimizar os seus impactos ambientais e a alcançar metas de responsabilidade social das empresas. O Sustainability

Manager permite às organizações registrar, comunicar e reduzir as emissões de carbono. Integrado na Power Platform e seguindo o Protocolo de Gases com Efeito de Estufa, este modelo baseado na cloud monitoriza as emissões de carbono em três âmbitos: emissões diretas (Âmbito 1), emissões indiretas do uso de energia (Âmbito 2) e outras emissões indiretas ao longo da cadeia de valor (Âmbito 3). Recolhe e processa dados das operações no terreno e da cadeia de fornecimento para oferecer insights destinados à redução das emissões.

As considerações sobre privacidade de dados e uso ético da IA também estão a tornar-se cada vez mais importantes à medida que a adoção da IA cresce nos sistemas de ERP. A Microsoft enfatiza práticas de IA responsável, garantindo a transparência dos algoritmos e a conformidade com os regulamentos de proteção de dados.

A VANTAGEM COMPETITIVA DA MICROSOFT E CONCORRÊNCIA

A força da Microsoft no mercado de ERP na cloud provém não só das muitas funções e capacidades de IA presentes nas soluções Dynamics 365 ERP, mas também da integração com o vasto ecossistema da empresa, incluindo o Azure para serviço de cloud, as aplicações do Dynamics 365 para relacionamento e serviço de suporte ao cliente (CRM), o Power BI para análise de dados, e o Office e Teams para produtividade e colaboração. Esta configuração facilita a utilização do ERP pelas empresas juntamente com outras ferramentas essenciais, incluindo muitas que já são utilizadas por estas mesmas empresas.

Vários fornecedores de ERP oferecem sistemas impulsionados por IA, adaptados a diferentes indústrias e requisitos. Alguns concentram-se em análises avançadas e ferramentas baseadas na cloud, enquanto outros dão ênfase a funcionalidades específicas da indústria ou escalabilidade. Soluções à medida estão disponíveis para setores como a indústria transformadora, saúde, retalho, aeroespacial, defesa, serviços públicos e gestão financeira, bem como para organizações de todas as dimensões, desde pequenas às grandes empresas.

O Dynamics 365 foca-se na configuração modular, processos impulsionados por IA e facilidade de utilização, oferecendo flexibilidade e escalabilidade. Ainda assim, podem surgir desafios na implementação, migração de dados e adoção por parte dos colaboradores. A Microsoft aborda estes desafios com o seu programa FastTrack, rede de parceiros e outros recursos concebidos para ajudar as empresas a gerirem a transição de forma eficaz.

PERSPETIVAS PARA O FUTURO

À medida que a inteligência artificial se torna uma característica fundamental dos sistemas de ERP, o Dynamics 365 já está a ajudar empresas dos setores financeiro, da saúde, do retalho e da indústria transformadora a otimizar as suas operações. Por exemplo, a Schréder — um grande fornecedor de iluminação exterior cujos projetos incluem os Campos Elísios em Paris e o Túnel da Mancha — usou

o Dynamics 365 para substituir e unificar 11 sistemas de ERP legados. Esta transformação eliminou descoordenações, melhorou a qualidade e a produtividade, reduziu custos e simplificou os cálculos dos impostos em várias jurisdições internacionais.

No setor da saúde, a Lancet Laboratories utiliza o Dynamics 365 Finance e Supply Chain Management para permitir o manuseamento, rastreamento e definição de preços de materiais complexos, necessários para mais de 550 pontos de presença nas operações da Lancet na África do Sul. A Direct Customer Solutions, um operador logístico de terceiros especializado na indústria farmacêutica, utiliza o Dynamics 365 Finance, Supply Chain Management e Sales, bem como múltiplas automatizações através do Power Platform, para centralizar dados enquanto entrega medicamentos críticos a hospitais, farmácias, médicos e pacientes ao menor custo possível. Isto simplificou os workflows e permitiu à DCS processar volumes mais elevados de transações, já que os volumes aumentaram de 150 encomendas por dia para 75 encomendas por hora.

Por outro lado, no setor financeiro, a Old Mutual adotou o Dynamics 365 Finance para estabelecer uma ligação global entre as suas unidades de negócio. Esta medida criou uma plataforma unificada, equipada com processos harmonizados, funcionalidades de IA e maior visibilidade através da automatização. No setor do retalho, a Build-A-Bear utiliza o Dynamics 365 para otimizar o processamento de encomendas e oferecer uma experiência de compra integrada em múltiplos canais.

Olhando para o futuro, a Microsoft planeia expandir as suas funcionalidades de IA no Dynamics 365, introduzindo agentes autónomos mais avançados, análise preditiva melhorada e insights acionáveis, para além de espaços de trabalho adaptativos do Copilot em todas as funcionalidades do ERP. Embora os potenciais desafios na adoção por parte dos utilizadores e na implementação contínua devam sempre ser levados a sério, o foco da Microsoft em soluções ERP dimensionáveis e autónomas posiciona-a como um ator significativo na definição do futuro dos sistemas de ERP. Atrasar a adoção da cloud pode deixar as empresas para trás em áreas críticas como a inovação em IA e cibersegurança, o que reforça a importância da adoção de ferramentas baseadas na cloud e impulsionadas pela IA para operações modernas.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE ESTE DOCUMENTO

COLABORADOR

Robert Kramer, Vice-Presidente e Analista Principal de Dados Empresariais, ERP e SCM

EDITOR

Patrick Moorhead, CEO, Fundador e Analista Principal na Moor Insights & Strategy

PERGUNTAS

Contacte-nos se desejar discutir este relatório. A Moor Insights & Strategy irá responder prontamente.

CITAÇÕES

Este documento pode ser citado por analistas e pela imprensa acreditada, mas tem de ser citado em contexto, apresentando o nome do autor, o título do autor e a "Moor Insights & Strategy." Todos aqueles que não pertencerem à imprensa ou não sejam analistas, necessitam de autorização prévia por escrito da Moor Insights & Strategy para quaisquer citações.

LICENCIAMENTO

Este documento, incluindo todos os materiais de apoio, é propriedade da Moor Insights & Strategy. Esta publicação não pode ser reproduzida, distribuída ou partilhada, independentemente da forma, sem a permissão prévia por escrito da Moor Insights & Strategy.

DIVULGAÇÕES

A Microsoft encomendou este documento. O Moor Insights & Strategy fornece a investigação, análise, aconselhamento e consultoria a muitas empresas de alta tecnologia, incluindo as mencionadas neste artigo. Nenhum colaborador da empresa ocupa qualquer posição de equidade em nenhuma das empresas citadas neste documento.

EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

A informação apresentada neste documento destina-se apenas a fins informativos e pode conter imprecisões técnicas, omissões e erros tipográficos. A Moor Insights & Strategy renuncia a todas as garantias quanto à precisão, integridade ou suficiência dessas informações e não terá qualquer responsabilidade por erros, omissões ou insuficiências nessas informações. Este documento consiste nas opiniões da Moor Insights & Strategy e não deve ser interpretado como declarações de facto. As opiniões aqui expressas estão sujeitas a alteração sem aviso prévio.

A Moor Insights & Strategy fornece previsões e declarações prospetivas como indicadores direcionais e não como previsões precisas de eventos futuros. Embora as nossas previsões e declarações prospetivas representem o nosso juízo atual sobre o que o futuro reserva, estão sujeitas a riscos e incertezas que podem fazer com que os resultados reais difiram significativamente. Recomenda-se que não se deposite demasiada confiança nestas previsões e declarações prospetivas, que refletem as nossas opiniões apenas na data de publicação deste documento. Por favor, tenha em atenção que não assumimos o compromisso de rever ou divulgar publicamente os resultados de qualquer revisão destas previsões e declarações prospetivas à luz de novas informações ou eventos futuros.

© 2025 Moor Insights & Strategy. Os nomes das empresas e dos produtos são utilizados apenas para fins informativos e podem ser marcas registadas dos respetivos proprietários.