

CASO DE SUCESSO



Microsoft Dynamics NAV essencial na gestão e análise de negócio da Einhell

PAÍS: Portugal

SECTOR: Comércio

PERFIL DO CLIENTE: A Einhell Portugal, com casa-mãe na Alemanha, dedica-se à comercialização e assistência técnica em dois segmentos de produto: ferramentas e jardim. A inovação é hoje um dos focos da empresa. Conta com 32 colaboradores e um volume de negócios de 13 milhões de euros.

SITUAÇÃO DE NEGÓCIO: Para a Einhell Portugal, com sede em Arcozelo, o sistema de informação é crítico do ponto de vista operacional e de acompanhamento de negócio. Alinhando a sua escolha com a opção internacional, decidiu implementar o Microsoft Dynamics NAV, considerado flexível e simples de usar.

SOLUÇÃO: Microsoft Dynamics NAV

BENEFÍCIOS

- . Maior automatização de processos;
- . Aumento da eficiência no acesso à informação, operacional e de gestão;
- . Diminuição da complexidade de gestão de campanhas

// O Microsoft Dynamics NAV é o único sistema que usamos, com base no qual extraímos muita informação que nos permite não só acompanhar o dia-a-dia das operações, como perceber as tendências e analisar diversas variáveis de negócio. //

— Rui Gonçalves, Director Geral da Einhell Portugal

A Einhell Portugal, subsidiária da companhia alemã Hans Einhell AG, dedica-se à comercialização de dois grandes segmentos de produtos, de ferramentas e de jardim. Tendo no nosso país uma vocação comercial e de assistência técnica, trabalha com várias dezenas de referências e vende cerca de 450 mil unidades por ano, através de retalhistas, seja grande distribuição ou pequenas lojas. O mercado em que actua exige um controlo permanente do negócio, o que evidencia a necessidade de sistemas de informação adequados. A empresa optou pelo Microsoft Dynamics NAV, pela integração, facilidade de utilização e flexibilidade. Sem perder de vista as capacidades analíticas e de suporte à decisão.

SITUAÇÃO

O posicionamento da Einhell Portugal reflecte a evolução que nos últimos anos foi definida pela casa-mãe na Alemanha. A Hans Einhell AG decidiu enveredar por uma estratégia de diferenciação da oferta, assente na inovação de produto. Dessa forma, procura assegurar um maior nível de competitividade, distinguindo o seu portfolio pelo nível de funcionalidade que apresenta, orientando-se em simultâneo à facilidade de utilização e ao preço. Rui Gonçalves, Director Geral da Einhell Portugal, refere que a empresa desenvolve o seu negócio em dois segmentos principais, o das ferramentas e o de jardim (que inclui a gama automóvel e de ar condicionado). O primeiro representa 75% do volume de negócios e o segundo 25%, com tendência para ganhar expressão. Em Portugal a facturação ronda os 13 milhões de euros com 32 colaboradores. Disponibiliza mais de 600 referências e vende localmente cerca de 450 mil produtos por ano, exceptuando as ferramentas manuais.

A sua actividade comercial desenvolve-se através de uma rede de retalho, onde conta com clientes da grande distribuição, nomeadamente as maiores cadeias de retalho alimentar e de retalho especializado, bricolage, nacionais e internacionais, bem como no retalho tradicional, espalhados por todo o país. Apesar de chegar ao comprador final por via indirecta, existe uma forte preocupação em conhecer o seu comportamento de compra e as suas necessidades porque se trata de um mercado em que a concorrência é forte e a dinâmica de desenvolvimento dos produtos é elevada. A companhia assegura toda a componente de desenho de produto, incluindo na vertente técnica, bem como o controlo de qualidade em todas as fases do mesmo até estar pronto para entrega, sendo parte da produção, propriamente dita, subcontratada.

A venda através de retalhistas, para um cliente final cada vez mais informado e exigente, obriga a um apertado controlo de diferentes variáveis operacionais, desde as compras, aos stocks, passando pela definição de uma adequada política de preços e pela criação de mecanismos dinamizadores do processo de venda, incluindo as campanhas. Tal obriga a que a gestão baseada na intuição ou com suporte de ferramentas pouco sofisticadas tende a fazer parte do passado, porque, com margens de comercialização apertadas, o controlo a par e passo do andamento do negócio é uma necessidade.

É nessa lógica analítica e de acompanhamento contínuo da actividade que assenta o investimento da Einhell Portugal em sistemas de informação. “Do nosso ponto de vista é essencial que um sistema de informação nos permita realizar análises rápidas de performance, num conjunto de indicadores-chave, como os artigos que mais vendem e em que lojas ou a rentabilidade de uma campanha”, refere Rui Gonçalves. E adianta: “fazemos naturalmente análises mensais de algumas variáveis de negócio mas essas não são suficientes. É preciso ter informação que permita acompanhar o dia-a-dia, porque é um mercado que evolui rapidamente”.

E é fácil de perceber a necessidade de um sistema integrado, para que não haja discrepâncias nos dados nem morosidade nos fluxos. Há cerca de cinco anos a Einhell optou pelo actualmente designado Microsoft Dynamics NAV. Desde essa altura, as exigências face ao sistema aumentaram, o que levou a que este tenha evoluído na e com a organização.

SOLUÇÃO

A mudança de sistemas na subsidiária portuguesa não é desligada da opção feita a nível internacional, pela casa-mãe, na Alemanha. Há perto de 8 anos a Hans Einhell AG analisou algumas alternativas aplicacionais de gestão e optou pelo Microsoft Dynamics NAV que, para além de servir as necessidades segundo um posicionamento de multinacional, apresentava vantagens em termos de facilidade de utilização e implementação. Ambos se reflectiam em custos de projecto mais reduzidos. “A solução da Microsoft é muito parametrizável, ao contrário do que ocorre com alguns softwares concorrentes, que são mais rígidos e implicam uma adaptação da empresa ao sistema”, defende Rui Gonçalves.

No nosso país, a entrada em produção ocorreu em Junho de 2002, representando um passo em frente face à situação existente mas, de acordo com o Director Geral da empresa, ainda aquém do seu potencial. Seguindo a filosofia de introduzir melhorias, no final de 2004 foi concretizado um projecto de migração para uma nova versão, o que incluiu uma re-avaliação dos processos da Einhell Portugal, bem como novas funcionalidades. Rui Gonçalves sublinha que houve a preocupação de envolver os utilizadores pois está em causa um investimento que diz respeito a toda a organização. Mesmo que tenha uma forte componente tecnológica, defende que não deve ser esta a guiar a implementação, sob pena de os resultados serem desanimadores do ponto de vista operacional. A escolha do parceiro recaiu, nesta segunda fase, na Arquiconsult. Mas o know how interno na solução não foi esquecido. Carlos Esteves,

Responsável de Sistemas de Informação, específica que existe competência interna de customização, num contexto em que há necessidade de satisfazer os pedidos que os próprios utilizadores vão fazendo, por forma a melhorar o desempenho das suas funções.

O Microsoft Dynamics NAV assume o papel de sistema de informação único dentro da Einhell Portugal, cobrindo as várias áreas funcionais, da contabilidade à logística, passando pelos recursos humanos e assistência técnica. Sendo certo o alinhamento internacional no âmbito do software, a verdade é que existem desenvolvimentos locais, como o que se refere à gestão de campanhas. “Hoje quando negoceio uma campanha para um determinado produto com um cliente há um conjunto de informação que o sistema me disponibiliza desde logo de forma automática, incluindo a fotografia do artigo. Ao ser lançada a campanha na aplicação, nomeadamente o período em que decorre e as quantidades negociadas, é feita uma “reserva” que tem impacto a vários níveis, como os stocks e a gestão de encomendas, com uma capacidade de integração e de automatização que dificilmente se conseguiria com múltiplos softwares em utilização”, ilustra Rui Gonçalves. O recurso a folhas de papel, que era preciso ir actualizando à medida que existissem dados novos, ou ao Excel, para controlo, fazem parte do passado. A complexidade associada à gestão de campanhas reduziu-se com o desenvolvimento do módulo correspondente, sobre Microsoft Dynamics NAV. “Ao toque de um botão consigo saber qual o retorno de uma campanha, fazer a análise contratual de um cliente ou conhecer a margem de um determinado artigo”, diz.

Estando as diferenças locais repercutidas no sistema, de que é exemplo também a consideração de múltiplas variáveis ao nível da política de preços, o certo é que a tendência é para uma integração cada vez mais aprofundada da informação das diferentes subsidiárias. Ou seja, preparase um segundo patamar de “standardização” no âmbito da solução Microsoft, envolvendo o reporting e a consolidação.

Em termos de reporting a subsidiária portuguesa tem feito alguns avanços. “Para quem vive de margem, como nós, o controlo tem que ser apertado. O lucro ronda em média 2 a 4% do volume de vendas líquidos, num contexto de elevado controlo de custos. É essencial termos indicadores de acompanhamento do negócio, nas suas várias vertentes”, salienta Rui Gonçalves. Depois de fechada a componente das dimensões, que introduzem maior simplicidade em matéria de elaboração de relatórios, a Einhell Portugal pretende melhorias na obtenção de rácios financeiros, com mais rácios e períodos mais curtos na sua disponibilização. “Os rácios que tipicamente analisamos no final do ano, pretendemos tê-los disponíveis mensalmente”, afirma.

Perante um cenário de evolução permanente do mercado e da própria legislação, o mesmo gestor diz-se descansado, dada a capacidade de resposta do sistema. Exemplo disso é a da facturação electrónica, que está a ser preparada com alguns grandes clientes nacionais, à semelhança do que ocorrera com o EDI (Electronic Data Interchange), para colocação de encomendas. O mesmo acontece com a preparação do software para dar resposta à introdução de ecotaxas (cobradas e entregues posteriormente às entidades gestoras), que já é uma realidade. “Tenho verificado uma enorme agilidade do Microsoft Dynamics NAV na adaptação a diversos condicionalismos a que temos que fazer face”, acentua Rui Gonçalves.



BENEFÍCIOS

Na realidade, adaptabilidade e flexibilidade são duas vantagens que os gestores da Einhell Portugal reconhecem à solução de gestão implementada. Mas a sua abrangência não é esquecida, com as inerentes vantagens de se tratar de um software integrado, potenciando mais eficiência. “Considero que um sistema informática, da forma como o temos implementado, é crítico e importante para o negócio numa perspectiva global. Porque não me basta ter uma boa contabilidade ou uma adequada gestão de stocks. Tudo contribui para os resultados”, defende. E acrescenta: “o Dynamics NAV não só nos traz conforto por se apresentar como uma plataforma única, como por ser de um fabricante que garante evolução, muito relevante para um sector como o nosso, com grande dinamismo”. A acrescentar às vantagens está a facilidade de utilização, que contribui para o aumento de produtividade dos utilizadores e para o seu interesse em abraçar a introdução de melhorias. À nota positiva que Rui Gonçalves atribui ao sistema não é alheio o acompanhamento da Arquiconsult. “Temos conseguido uma estabilidade no serviço que nos é prestado e no sistema que me deixa descansado”, diz.

A Einhell Portugal tem este cenário como ponto de partida para avançar com novos projectos, nomeadamente o de Customer Relationship Management. Aqui não está tanto em causa a vertente comercial, até porque, apesar da elevada rotação de produtos, os comerciais visitam em média 4 a 5 clientes por dia, o que não obriga a troca permanente de informação. Ainda assim, os vendedores dispõem já de portáteis, com os quais comunicam com a organização e introduzem as encomendas no sistema de gestão, substituindo o envio tradicional de papel por correio. Este modelo é seguido no âmbito do contacto com os pequenos retalhistas, dado que as grandes cadeias de distribuição colocam as encomendas directamente, por via electrónica.

Dessa forma, a implementação de uma solução de CRM tem sobretudo mais valias na óptica do serviço ao cliente, com destaque para a componente de assistência técnica que também é desenvolvida em Portugal. “Vamos poder saber que clientes têm apresentado mais “reclamações”, em que produtos ou quais os principais pontos a melhorar. E vamos conseguir ter tudo isso registado, contacto a contacto. É importante pelo seu impacto no negócio”, antecipa Rui Gonçalves. As mais valias desse novo passo são enormes porque, mais uma vez, a complexidade diminui e o controlo aumenta.

SOBRE A ARQUICONSULT

Arquiconsult é uma empresa de consultoria de sistemas de gestão de informação, assente em tecnologias Microsoft Dynamics 365, com escritórios em Barcelona, Bilbao, Lisboa, Luanda, Madrid, Porto, Riyadh, Salamanca, Sevilha e Vila Real.

Com uma equipa de consultores experiente e altamente qualificada, já implementou algumas das mais complexas Soluções de Negócio Microsoft Dynamics, sendo por isso frequentemente referida a clientes internacionais para as suas implementações no nosso país.

A Arquiconsult inova constantemente a sua oferta e tem disponíveis múltiplas verticalizações para diversos setores de atividade, que acrescentam valor ao Microsoft Dynamics. O Microsoft Dynamics AX é um exemplo claro que nos permite colocar à disposição das empresas portuguesas e internacionais a melhor e mais completa solução integrada de Gestão.

Alguns clientes de referência nos vários setores de actividade:

- Polopique
- Dunlop Protective Footwear
- Teka Portugal
- Klaveness
- Farfetch
- Stericycle
- SAPA
- Gunnebo
- Tecnocabel

LOCALIZAÇÕES

BARCELONA | BILBAO | LISBOA | LUANDA | MADRID
PORTO | RIYADH | SALAMANCA | SEVILHA | VILA REAL

PT (+351) 218 205 610
comercial@arquiconsult.com

ES (+34) 633 907 561
comercial.spain@arquiconsult.com

AO (+244) 939 954 360
comercial@arquiconsult.com

KSA (+966) 50 763 4302
comercial@arquiconsult.com



www.arquiconsult.com

Co-Financed:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

