



CASO DE SUCESSO



Ensitel apoia crescimento do negócio na integração de sistemas, com Microsoft Dynamics NAV e LS Retail

PAÍS: Portugal

SECTOR: Comunicações

PERFIL DO CLIENTE: A Ensitel, integrada na Avenir Telecom, actua no sector das comunicações, com três áreas de negócio: retalho, distribuição e vendas empresariais. Conta com cerca de 520 pessoas. Situação de Negócio A Ensitel necessitava de um sistema integrado, orientado ao retalho e com capacidade para permitir acompanhar o negócio, efectuar análises e sustentar a evolução da empresa.

SOLUÇÃO: Microsoft Dynamics NAV (com LS Retail)

BENEFÍCIOS

- . Integração de informação em todos os processos e áreas de negócio
- .. Possibilidade de acompanhamento permanente da actividade das lojas
- . Capacidade de obter múltiplas análises de suporte à decisão
- . Garantia de evolução do negócio com segurança de suporte

“ Optámos por um modelo de entrada em produção do Microsoft Dynamics NAV com LS Retail em todas as lojas ao mesmo tempo, que eram já mais de 60. Conseguimos fazê-lo sem manter os sistemas anteriores em paralelo e sem paragens operacionais.

— Nuno Lopes, Director de Sistemas de Informação da Ensitel

A Ensitel, que integra o grupo Avenir Telecom, opera no sector das telecomunicações, com três segmentos: retalho, distribuição e empresarial. A integração a nível de sistemas de informação, numa actividade pautada pela elevada complexidade e dinâmica, é ponto essencial à eficiência operacional. Em 2006 a Ensitel possuía um sistema de back-office e quatro de front-office. Aos desafios existentes somavam-se as dificuldades nas análises de dados e os elevados custos de desenvolvimento e manutenção aplicacional. Decidindo renovar os sistemas de informação, a Ensitel optou por investir no Microsoft Dynamics NAV com LS Retail, apoiada pela Arquiconsult na implementação. Mudando o presente, prepara-se para o futuro.

SITUAÇÃO

A Ensitel, que tem como accionista maioritário o grupo Avenir Telecom, desenvolve o seu negócio no sector das comunicações, focada em três áreas principais: distribuição, empresarial e retalho. Esta última é a que tem maior peso na facturação global, no âmbito da qual conta actualmente com cerca de 80 lojas. Sendo um dos mais importantes retalhistas nesta actividade, mantém uma estratégia de crescimento, tendo como plano chegar a 2009 com cerca de 100 lojas. Num mercado como o português, em que a taxa de penetração de telemóveis ultrapassa os 110%, a capacidade de diferenciação é um elemento essencial na competitividade. Assim, associado à venda de equipamentos e acessórios, a Ensitel tem vindo a desenvolver diversos serviços. Para além das lojas multi-marca, tipicamente localizadas em centros comerciais, tem acordos com operadores, no âmbito dos quais gere lojas dessa marcas, em que se destaca a TMN. “Actualmente o negócio da Ensitel está muito orientado aos serviços.

A competitividade e o dinamismo do sector das comunicações levam-nos a ter que pensar continuamente em novas formas de conquistar os clientes e de mantê-los connosco. Por outro lado, é um negócio muito assente na capacidade de ter os produtos certos disponíveis, o que traz elevadas exigências em termos de logística, num contexto em que estão em causa dezenas de lojas que é preciso fornecer e acompanhar e em que se vai muito para além de recepcionar o produto num armazém central, desempacotá-lo e encaminhá-lo para os pontos de venda”, afirma Nuno Lopes, Director de Sistemas de Informação da Ensitel. Para a empresa, a complexidade de gestão operacional surge igualmente associada ao facto de desenvolver três áreas com perfis distintos e necessidades de gestão diferenciadas e que registam exigências diversas ao nível de sistemas de informação.

No que a esta vertente diz respeito, Nuno Lopes especifica que o facto de a Ensitel ter passado a fazer parte de uma multinacional tem influência na estratégia mas apenas de forma indirecta.

// A maior influência no caminho seguido, que passou por implementar o Microsoft Dynamics NAV associado ao LS Retail, residiu nas capacidades destes softwares, que funcionam de forma integrada, responderem aos desafios de negócio.

Nuno Lopes, Director de Sistemas de Informação da Ensitel

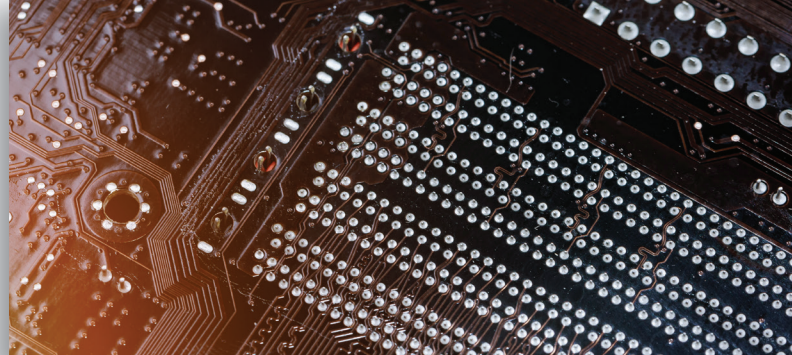
//

Se por um lado, a lógica de grupo influencia a tomada de decisões, por outro, existe autonomia local. A ilustrar a ideia está a escolha do novo sistema de informação. Ainda que a decisão de investir tenha sido tomada antes da integração na Avenir Telecom, foi tida em consideração a visão estratégica de uma possível uniformização de sistemas dentro da multinacional. Ainda assim, a maior influência no caminho seguido, que passou por implementar o Microsoft Dynamics NAV associado ao LS Retail, residiu nas capacidades destes softwares, que funcionam de forma integrada, responderem aos desafios de negócio.

E integração era precisamente um desses desafios. "Quando decidimos analisar possíveis alternativas um dos nossos focos era investir numa solução vocacionada para o retalho, sem perder de vista a componente de back-office e a capacidade de integração com outros sistemas", refere Nuno Lopes. Mas as necessidades identificadas eram mais vastas e passavam, por exemplo, pela facilidade em obter informação, associada à componente de reporting, num contexto em que, com os anteriores sistemas, as capacidades de análise eram limitadas. E a flexibilidade dos utilizadores para extrair os dados era quase inexistente. Além disso, a Ensitel pretendia abandonar o cenário em que os custos operacionais para manter as aplicações eram muito elevados e era tanto difícil como oneroso efectuar desenvolvimentos. É fácil perceber os constrangimentos que essas dificuldades traziam diariamente, num negócio em evolução constante. "A possibilidade de adaptação e customização era relevante", sublinha. Mas cita como também relevantes facilidade de replicar o sistema para dar resposta à expansão das lojas, a facilidade de utilização (para maximizar a autonomia das lojas e não ter exigências muito elevadas de formação pois a rotatividade de colaboradores é grande), bem como facilidade de administração, para não depender inteiramente do prestador de serviços. "Por outro lado, olhámos para um sistema que tivesse por trás um fabricante de software que nos desse segurança de continuidade e de expansibilidade", acentua Nuno Lopes. O mesmo gestor sublinha a importância do implementador. "Para além da posição assumida pela própria Microsoft foi essencial na decisão a resposta da solução aos requisitos e a experiência da Arquiconsult a nível técnico e de negócio, em particular na área de retalho", especifica.

SOLUÇÃO

A experiência o implementador associada às capacidades demonstradas em gestão de projectos constituem dois factores que, no entender de Nuno Lopes, estão na base de uma implementação que foi bem sucedida. "Cumprimos os prazos e realizámos o projecto dentro do orçamento", diz. Para tal contribuiu, na sua perspectiva, o bom entendimento entre a Arquiconsult e a Ensitel. "Não havia distinção entre equipas, todos se encontravam a trabalhar com a mesma finalidade, com grande espírito de grupo", sublinha. A preocupação de envolver os utilizadores, a que se juntou a definição de dois perfis, um com elevado conhecimento de processos e de negócio (key users) e outro com grande capacidade de exploração do sistema (power users), também contribuíram para alcançar os objectivos. Nuno Lopes salienta que não era imperativo arrançar em produtivo no início de 2007, mas a meta foi cumprida, na sequência de um projecto de implementação iniciado em Maio de 2006.



O arranque nas lojas ocorreu em Fevereiro, cerca de um mês depois da componente back-office. Em causa estão as áreas de contabilidade (geral e analítica), financeira, logística, CRM e comercial, entre outras, no que constitui um verdadeiro sistema integrado de backoffice e front-office (a nível da área de retalho), que cobre os três segmentos de negócio da Ensitel.

Em todos eles houve necessidade de efectuar parametrizações e especialmente na área de retalho pelo seu peso na organização e pela notoriedade que assume no mercado. O arranque do Microsoft Dynamics NAV com LS Retail ocorreu nas 65 lojas que a empresa possuía no início de 2007. "O sistema antigo apresentava elevadas deficiências a nível de integração com outros sistemas, pelo que seguir uma estratégia de coexistência entre o sistema novo e o anterior não era opção", refere. Na realidade, seria uma coexistência entre o sistema novo e os anteriores, dado que a Ensitel possuía quatro softwares de frontoffice, sem comunicação entre si (facturação, vendas provisórias, sistema de reservas e folhas de caixa) ou integração com o back-office.

Para que todas as lojas abrissem no mesmo dia com a nova aplicação, sem paragens e sem comprometer o serviço aos clientes, houve duas preocupações. Primeiro: formar os utilizadores. "Montámos salas de formação com base em situações reais e não em PowerPoint, com um máximo de 15 pessoas por sessão. Cada sessão demorava dois dias e tivemos 20 dias no total", recorda. Segundo: foi definido o que Nuno Lopes designa por base de dados de arranque, a qual foi instalada em todas as lojas. Na realidade, o trabalho de instalação nos pontos de venda, bem como de configuração do software e de testes (incluindo de comunicações) foi feito por dois colaboradores da Ensitel. "Era possível montar 3 a 4 lojas por dia. A montagem da base aplicacional nas lojas estava a ser feita em paralelo com o desenvolvimento do próprio sistema, sendo que as alterações efectuadas neste eram depois replicadas para as lojas, porque o LS Retail permite não só passar dados como também os objectos que o constituem", acentua Nuno Lopes. A nível de manutenção foram introduzidos igualmente alguns mecanismos facilitadores. Assim, na sequência do envio, por email, de informação de incidências numa loja, os colaboradores da Ensitel com permissão para utilização do sistema de ticketing filtram a incidência e poderão prestar o primeiro nível de assistência. Consoante a disponibilidade ou capacidade de resolução interna, poderão passar para a Arquiconsult, que presta assistência na segunda linha.

// O Microsoft Dynamics NAV tem muitas funcionalidades de reporting e de análise. ossuámos análises muito variadas, tendo definido cerca de 400 reports.

//

Nuno Lopes, Director de Sistemas de Informação da Ensitel

Numa empresa com cerca de 520 colaboradores, cerca de 300 são utilizadores de Microsoft Dynamics NAV com LS Retail, num projecto que envolve 200 POS (point-of-sale), o que faz com que a Ensitel tenha uma das maiores instalações de Dynamics NAV em Portugal. Mas não foi a dimensão do projecto que mais contribuiu para a sua complexidade; foi sobretudo a necessidade de dar resposta a especificidades do sector de actuação da empresa. Uma delas prende-se com a designada protecção de stocks que, não sendo específica do retalho de telecomunicações, é muito importante neste negócio devido à constante inovação. A ideia é que possa reflectir-se de forma automática o cumprimento dos acordos de preços.

Em matéria de reaprovisionamento das lojas foram igualmente efectuados desenvolvimentos. Nas lojas que possuem dois armazéns, destaca-se um deles, virtual, para dar resposta ao conceito DOA (dead on arrival). "Se o cliente compra um telemóvel, sai da loja e este não funciona, devolve-o no local de compra e o equipamento é encaminhado para o armazém de DOA. Tudo isso é controlado pelo sistema, sendo certo que os telefones são posteriormente encaminhados para o armazém central", especifica Nuno Lopes. Assim, o armazém central, que fisicamente é único, envolve 10 armazéns virtuais, para endereçar outras tantas áreas.

Se a gestão de armazéns é inovadora no projecto da Ensitel, o mesmo se aplica à capacidade de controlo do IMEI (International Mobile Equipment Identity) dos telemóveis. "É possível saber exactamente para que loja foi aquele equipamento, ao qual está associado um número único, e a quem foi vendido. Se esse conhecimento é fácil nos designados telefones livres, nos de operador apresenta maior complexidade, mas mantém-se a capacidade de controlo através do sistema", diz. Quando um telemóvel é vendido em "pacote", o seu IMEI tem associado um número de telemóvel, assim como outros dados. E tudo tem que ficar registado a nível de logística quando o equipamento é recepcionado. Ao ser encaminhado para as lojas a informação já está no sistema. No acto da venda a correspondência tem que ser total. Se não houver inteira coincidência entre o que está registado na etiqueta (e por isso no Dynamics NAV) e o equipamento (sendo o pacote aberto e verificado pelo vendedor) o sistema não permite efectuar a venda.

A componente de análises também regista diferenças face à situação anterior. "O Microsoft Dynamics NAV tem muitas funcionalidades de reporting e de análise. Possuímos análises muito variadas, tendo definido cerca de 400 reports", especifica Nuno Lopes. Para desenvolver ainda mais a componente de análise e potenciar a autonomia dos utilizadores, a Ensitel está a ponderar a integração com Reporting Services e a migração para SQL 2005.

BENEFÍCIOS

Com o investimento no Microsoft Dynamics NAV com LS Retail, a Ensitel conseguiu responder a um dos principais desafios a que procurava dar resposta, o de ter um sistema vocacionado para o retalho, integrado e capaz de endereçar as múltiplas especificidades do seu negócio. Deveria ser flexível para permitir evoluir, ficando longe dos custos e da complexidade que implicava o anterior sistema para dar esse passo.

É a integração que permite que, por exemplo, a sincronização dos preços em todas as lojas não só exista como seja um processo pacífico, porque automático. "Temos o conceito de loja-informação disponível via intranet, que se baseia em dados gerados pelo Microsoft Dynamics NAV. Os preços dos produtos são actualizados no sistema a nível central e reflectem-se em todos os pontos de venda.

No entanto, há que comunicar às lojas com antecedência (tipicamente um dia antes da alteração), por forma a que sejam tomadas as devidas acções", ilustra Nuno Lopes. Adianta que outro dos grandes benefícios é a possibilidade de as lojas trabalharem offline. No caso de não haver comunicações, continuam a operar como se estivessem online, sendo que no momento do estabelecimento da ligação é feita a sincronização de dados. "Na Ensitel temos redundância de todos os sistemas desde a ficha eléctrica às comunicações mas mesmo assim não estamos isentos da ocorrência de problemas e traz uma segurança acrescida o facto de trabalharmos com um sistema que permite que as nossas unidades que estão em contacto directo com os clientes continuem a operar mesmo que as comunicações com a sede estejam em baixo", sublinha.

São múltiplas as funcionalidades disponíveis para gestão operacional do negócio nas lojas, desde a recepção da mercadoria à venda ao cliente, passando pela capacidade de gerir promoções com datas limite definidas, descontos de quantidade ou múltiplos preços em cada loja. Mas também passa por ser capaz de acompanhar o que está a ocorrer em todos os pontos de venda online, para além da possibilidade de ter um conjunto alargado de indicadores de acordo com uma multiplicidade de factores. E, naturalmente, a capacidade de obter informação sobre os clientes é outra área em que foram obtidas mais valias. Se a estratégia passa pela melhoria contínua, seguindo a lógica de que sistemas como o Microsoft Dynamics NAV devem conseguir acompanhar o desenvolvimento do negócio, no que à informação de clientes diz respeito está previsto dar um salto significativo, nomeadamente com a exploração mais intensa das funcionalidades de CRM. "Equacionámos introduzir o cartão de fidelização na mesma altura em que implementámos o novo sistema de informação, mas decidimos não o fazer até este estar estabilizado, para garantir que conseguíamos maximizar as vantagens que pode trazer. Agora estão reunidas as condições para dar esse passo", defende. E, à medida que for sendo obtido histórico de informação de clientes o potencial que se abre em termos de análise para suporte à tomada de decisões é enorme.

Com a implementação do Microsoft Dynamics NAV nas suas três grandes áreas de negócio, a Ensitel conseguiu responder às necessidades mais específicas de cada área, explorando a flexibilidade da aplicação, bem como introduzir um nível de integração elevado, respondendo ao desafio de automatizar processos, melhorar fluxos de informação e disponibilidade dos dados (fiáveis, com qualidade e actualizados) no momento certo. A segurança que passou a ter de evolução do seu próprio negócio também aumentou, assim como melhoraram os índices de produtividade. E, por isso, a Ensitel encara com naturalidade a continuação da expansão da rede de lojas.

"O resultado final foi bem sucedido, para o qual terão contribuído vários factores, entre os quais a capacidade da Arquiconsult para trabalhar em equipa", diz Nuno Lopes. Nesse contexto abriram-se portas para que Portugal possa assumir-se como referência de implementação de Microsoft Dynamics NAV (com LS Retail) dentro da Avenir Telecom..





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 atividade:

- 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:

COMPETE
2020

PORTUGAL
2020



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional

Microsoft
Dynamics 365