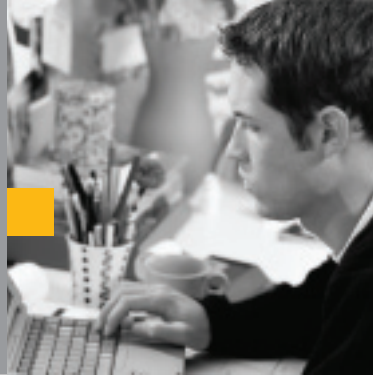


SAP Caso de Sucesso Computeasy



“Conseguimos reduzir o ciclo de faturamento de quinze para dois dias, aumentando o controle sobre as vendas e os custos”

Pablo Miranda, Diretor de Consultoria da Computeasy

Sumário

Posicionada no concorrido segmento de integração de tecnologias da informação e telecomunicações, a Computeasy conseguiu registrar, por 20 anos, crescimento anual das suas atividades e receita. Um desempenho que culminou, no biênio de 2004/2005, com a sua melhor fase: saltos de 50% no faturamento, fomentados por ofertas na área de desenvolvimento de soluções de negócios. Cenário que se apresentou como um divisor de águas suficientemente importante para acender a luz da necessidade de revisão e melhoria de processos e que promoveu o encontro com o SAP Business One, aplicativo de negócios da SAP para pequenas empresas.

Segmento de mercado

Prestação de serviços de tecnologia

Website

www.computeasy.com.br

Principais desafios

- Atender um backlog de 1 ano de necessidades dos usuários
- Baixa mudança nos processos de negócios
- Curto tempo de implementação
- Resultados imediatos

Objetivos do projeto

- Difusão da informação
- Melhoria dos processos de negócio
- Implementação de uma solução ERP de mercado
- Gestão de resultados

Por que a solução da SAP foi escolhida

- Novo ambiente gera informações gerenciais consolidadas e impulsiona o crescimento da empresa, adequando-a ao novo cenário de expansão

Destaque da implementação

- Um mês para a implementação do módulo de CRM
- Três meses para a implementação do módulo ERP

Principais benefícios

- Facilidade de customização do sistema para absorver o modelo de comissionamento e premiação da Computeasy
- Agilidade na implementação do Business One (ERP e CRM)
- Facilidade no treinamento de usuários

Implementação

Computeasy

Solução implementada

SAP Business One

Banco de Dados

Microsoft SQL Server

Plataforma de hardware

HP

Sistema operacional

Windows 2003

COMPUTEASY

PRONTA PARA CRESCER

Com o SAP Business One, a Computeasy – integradora de soluções de TI – ganhou agilidade suficiente para dedicar apenas uma semana à integração de uma nova unidade de negócios ao novo sistema

Posicionada no concorrido segmento de integração de tecnologias da informação e telecomunicações, a Computeasy conseguiu a marca de assistir, por 20 anos, ao crescimento anual das suas atividades e receita. No biênio de 2004/2005 teve início a sua melhor fase, quando o faturamento registrou saltos de 50%, fomentados pelo início das atividades de desenvolvimento de soluções de negócios. Um divisor de águas suficientemente importante para acender a luz da necessidade de revisão e melhoria dos processos de negócios internos, e que promoveu o seu encontro com o SAP Business One, suíte de aplicativos de negócios (ERP – enterprise resource planning) voltada à pequena empresa.

A Computeasy nasceu como uma revenda de computadores parceira da Compaq – agora HP – e ampliou os seus negócios na área de infra-estrutura, com projetos de cabeamento, segurança, data center, hospedagem de informações e service desk, até chegar ao desenvolvimento de soluções de negócios e implementar um serviço de suporte especializado para fabricantes. “Nessa nova fase, administramos diferentes contratos, com parcelas mensais decorrentes”, diz Pablo Miranda, Diretor de Consultoria da Computeasy.

“Nós implantamos a parte de gestão por resultados e conseguimos saber agora quais áreas são exemplares, quais dão prejuízo e aquelas que dão lucro”

Pablo Miranda, Diretor de Consultoria da Computeasy

Foi desse cenário que nasceu a necessidade de análise de resultados e de onde partiu a idéia de substituir o ERP em operação pelo SAP Business One. “Não tínhamos informações gerenciais consolidadas, o que dificultava a tomada de medidas rápidas”, diz Miranda. Naquele momento, o sistema de gestão utilizado impunha limites ao crescimento da empresa, e o SAP Business One se mostrou mais completo e mais apropriado às novas demandas da Computeasy, que à época da escolha do produto também desenhava mudanças nos seus processos de venda de produtos e serviços, área que ganhou agilidade com o controle de propostas feito pelo módulo de CRM (customer relationship management) do SAP Business One.

A Computeasy definiu quatro pilares que deveriam ser perseguidos como metas do novo projeto: difusão da informação; melhoria dos processos de negócio; implementação de uma solução ERP de mercado e não mais proprietária; e gestão de resultados. Três deles foram alcançados um mês após o final da implementação. “Com relação aos resultados, acredito que em mais dois meses

“Iniciamos uma nova linha de negócio que foi inserida no sistema em apenas uma semana, permitindo, inclusive, que a operadora parceira possa incluir seus pedidos automaticamente, sem depender de intervenção humana. Provavelmente, com o antigo ERP, não conseguiríamos fazer isso”

Pablo Miranda, Diretor de Consultoria da Computeasy



consigamos chegar ao padrão desenhado”, acredita Miranda. Toda a estrutura foi montada para suportar o processamento de informações geradas pelos atuais 86 usuários (mantendo crescimento). O modelo de negócios serviu de norte para a decisão, não apenas quanto ao fabricante, mas também do produto a ser utilizado. A SAP possui três suítes construídas para diferentes perfis de clientes e, segundo Miranda, os outros dois foram considerados complexos e com tempo e custo de implementação superiores ao que a companhia pretendia dispor, porém com a possibilidade de escalabilidade futura.

A implementação do SAP Business One exigiu a dedicação de dois consultores para a implementação do ERP e do CRM. O roll out do CRM – primeira solução a entrar em operação – ocorreu em dois meses, e as demais aplicações ERP levaram mais um bimestre. Isso, contando o tempo de customização do sistema, que precisou absorver as particularidades do modelo de comissionamento e premiação da Computeasy. “Acredito que nenhum ERP nos daria isso sem customização”, afirma Miranda. E nem mesmo essa necessidade de customização tirou o sono da equipe de projeto, uma vez que o SAP Business One possui uma ferramenta que facilita a customização – o SDK (Software Development Kit).

Mais agilidade nos negócios

Imediatamente após a entrada em operação do novo sistema, o anterior saiu de cena e passou a ser utilizado apenas para consultas ao banco de dados histórico. A mesma praticidade ocorreu em relação à adaptação dos 86 usuários, treinados durante o processo de customização, inclusive para ajudar a equipe de projeto a ajustar o novo processo implantado com o SAP Business One.

Como resultado da mudança, a Computeasy destaca a agilidade com que iniciou uma nova linha de negócio – a venda de PCs em grande escala no varejo (antes trabalhava apenas com equipamentos para corporações). “Essa nova área foi inserida no sistema em apenas uma semana, permitindo, inclusive, que a revenda parceira possa incluir seus pedidos automaticamente, sem depender de intervenção humana. “Provavelmente, com o antigo ERP, não conseguiríamos fazer isso”, diz Pablo Miranda.



“Definimos o produto e fizemos a customização do ERP em uma semana”, reforça, dizendo que os ganhos quantitativos, no primeiro mês de operação do sistema não foram medidos, mas o sentimento interno é de que empresa se tornou mais ágil ao ter às mãos informações consistentes. “Nós tínhamos processos bem estruturados, porém com baixos níveis de integração e controle. Nós implantamos a parte de gestão por resultados e conseguimos saber agora quais áreas são exemplares, quais dão prejuízo e aquelas que dão lucro. A gestão da despesa também é muito importante para nós”, analisa.

“Com relação aos resultados, acredito que em mais dois meses (ou três meses após o início da operação do sistema) consigamos chegar ao padrão desenhado”

Pablo Miranda, Diretor de Consultoria da Computeasy

Diferente do que ocorre em implementações de ERPs mais complexos, que exigem longos períodos de ajustes pós-projeto, o SAP Business One da Computeasy foi considerado implantado logo após a sua entrada em funcionamento. Estão previstos alguns ajustes em processos, mas é algo tratado como gestão de mudança, não mais de implementação, ou seja, uma atividade de manutenção. Miranda ressalta que o objetivo dos aplicativos SAP Business One é oferecer o máximo de objetividade, com menor custo e tempo possíveis. Depois de concluído, o projeto recebe um curto período de monitoração – de aproximadamente um mês – e em seguida entra na fase de manutenção comum de todo o sistema.

www.sap.com.br

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



(09/2006)

© 2006 por SAP AG. Todos os direitos reservados. SAP, mySAP, mySAP.com e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logos, são marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países, no mundo todo. MarketSet e Enterprise Buyer são marcas registradas conjuntamente e de propriedade da SAPMarkets e Commerce One. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas de seus respectivos proprietários.