

SAP Customer Success Story SAP Business One

“A SAP Portugal trouxe até mim a ferramenta ideal, aquela que respondia na íntegra às necessidades e à disponibilidade de recursos humanos e financeiros da F. Fonseca”

Rui Lamas, Director da Qualidade e de Informática , F. Fonseca, SA



RESUMO

Empresa

F. Fonseca, S.A.
www.ffonseca.com

Sector

Importação e distribuição de equipamentos e componentes eléctricos e electrónicos

Objectivo do projecto

Melhorar a gestão da empresa, otimizar a função comercial e obter sinergias positivas com a integração de processos em toda a cadeia de prestação de serviços da empresa

Parceiro de implementação

Tracy-it

Soluções SAP

SAP Business One

Alguns números

- 10 dias úteis de implementação
- 40 utilizadores

Principais benefícios

Aumento da produtividade
integração de todos os processos da empresa;
gestão mais eficiente em virtude da extrema facilidade de síntese e de acesso à informação.

Hardware

- Servidor Compac Proliant ML350
- 2 Processadores PIII 800Mhz
- 2 Gb RAM
- Raid5
- 4 Discos SCSI 36 Gb

Sistema operativo

Small Business Server 2003
(inclui SQL 7.0)

F. FONSECA, S.A.

A SOLUÇÃO SAP BUSINESS ONE MELHOROU A EFICIÊNCIA E OS NÍVEIS DE EXIGÊNCIA, CONTRIBUINDO PARA O AUMENTO DA PRODUTIVIDADE DA EMPRESA

PROCURAR A FERRAMENTA IDEAL

Constituída há 27 anos para importar e distribuir componentes eléctricos e electrónicos em todo o território nacional, a F. Fonseca S. A. representa em Portugal alguns dos mais prestigiados fabricantes mundiais de equipamentos electrónicos para automação industrial, para medida e controlo de processo, para análise e gestão de energia eléctrica e térmica, e para monitorização de poluentes atmosféricos.

Certificada pela APCER de acordo com a norma ISO 9001:2000, a F. Fonseca disponibiliza também aos seus clientes assistência após venda relativamente a todos os equipamentos comercializados, através de uma equipa de profissionais altamente credenciados, que beneficiam de formação regular quer em Portugal quer no estrangeiro.

Activa em todas as áreas de actividade económica, designadamente na automação industrial; a instrumentação, energia e ambiente, e os produtos profissionais, a F. Fonseca facturou em 2004 um valor superior a cinco milhões de euros, apontando as perspectivas da Administração para um crescimento da ordem dos 10% em 2005. Para esta performance contribuiu, decisivamente, a aposta da empresa na solução SAP Business One, específica para pequenas e médias empresas e cuja mais valia reside, como explica Rui Lamas, director da qualidade

e de Informática da F. Fonseca, numa perfeita integração da informação disponível e na sua correcta e eficiente gestão. “A F. Fonseca tem uma base de dados com mais de cinco mil clientes activos e destes, cerca de 1500 fazem compras todos os anos. Para satisfazer as suas solicitações e antecipar algumas necessidades, representamos cerca de 40 empresas/marcas estrangeiras em Portugal. Como gerir melhor por centro de custos e tirar o devido partido das vendas e da distribuição, como comprar melhor, como gerir eficazmente a armazenagem necessária e como ter acesso a uma montagem final de qualidade, passaram a ser algumas das questões que a Administração da empresa colocava a si própria recorrentemente. Assim, no início de 2004, e na qualidade de director de Informática da F. Fonseca ‘fui’ ao mercado procurar uma solução informática que desse resposta cabal a estas questões e que contribuisse para um melhor desempenho da empresa. A SAP Portugal foi uma das empresas que contactei primeiramente, tendo sido justamente a SAP Portugal que meses mais tarde trouxe até mim a ferramenta ideal, aquela que procurava e que respondia na íntegra às nossas necessidades e à nossa disponibilidade de recursos humanos e financeiros”.

MELHOR INFORMAÇÃO, MAIS PRODUTIVIDADE

20 minutos de demonstração num centro de congressos em Aveiro foram suficientes para que Rui Lamas solicitasse directamente à SAP Portugal uma demonstração das potencialidades da solução SAP Business One na sede da F. Fonseca, com a presença dos seus administradores. A facilidade de acesso à informação e o grafismo da aplicação ‘seduziram-no’.

“Tudo me parecia de fácil utilização, de fácil acesso e capaz de alcançar os resultados que pretendíamos: gestão eficaz do negócio, através do acesso em tempo real à informação, com facilidade e dinamismo, em qualquer parte do sistema”, enfatiza o director da qualidade e de Informática da F. Fonseca. Hoje, com a solução SAP Business One perfeitamente operacional, os quarenta colaboradores da empresa gerem informação em tempo real e, através dela, aumentam o conhecimento que têm dos seus clientes bem como o volume de compras por eles efectuadas. “Quando recebemos um telefonema de um cliente, acedemos de imediato à sua ficha, que contém o histórico de todos os contactos feitos anteriormente, as compras efectuadas, os preços praticados, os descontos que

obteve, as assistências técnicas solicitadas, as encomendas que tem pendentes e todas as propostas que lhe foram apresentadas. Ora, esta panóplia de informação, concentrada no ecrã do nosso terminal de computador e disponível em segundos é preciosa para a optimização dos custos, é preciosa para a fluidez do trabalho, é preciosa para a satisfação

dos clientes, é preciosa para a obtenção de bons resultados empresariais. Acresce que a solução por que optámos, a única disponível no mercado que deu resposta às nossas necessidades, possibilita não só o acesso à informação individual de cada cliente, como uma segmentação efectiva da carteira global da empresa. Com ela conseguimos identificar comportamentos típicos em determinados segmentos, isolar casos de sucesso entre os nossos clientes e propagar esses bons exemplos aos grupos a que estes pertencem, o que significa que cada um de nós passou a ser mais eficiente e mais produtivo no desempenho das suas funções”, lembra Rui Lamas com satisfação.

“O CRM da solução SAP Business One permite-nos identificar cada fase do processo de vendas e realizar as análises mais consentâneas com cada cliente, cada fase ou cada momento da relação sem descurar nenhum tipo de informação necessária”

Rui Lamas, Director da Qualidade e de Informática , F. Fonseca, SA

O facto do Customer Relationship Management, da solução SAP Business One, ser configurável de acordo com o processo comercial de cada empresa, contribuiu também para esta interacção positiva. “A F. Fonseca é uma PME, não se justificando, por isso, a aquisição de uma solução inteiramente configurada à sua medida. O CRM da solução SAP Business One permite-nos identificar cada fase do processo de vendas e realizar as análises mais consentâneas com cada cliente, cada fase ou cada momento da relação sem descurar nenhum tipo de informação necessária”, explica o responsável da empresa.

SOFTWARE INTEGRADOR E COMPATÍVEL COM RECURSOS DAS PME

Implementada em todos os departamentos da empresa, a solução SAP Business One é hoje uma ferramenta indispensável na F. Fonseca. Não prescinde dela a Administração, não prescinde dela os directores, não prescinde dela os colaboradores da empresa, desde a logística à contabilidade, da área administrativa e financeira ao próprio marketing, função que não é, normalmente, integrada neste tipo de soluções. Isto significa que, como sublinha Rui Lamas, “todos os processos de realização da F. Fonseca estão cobertos pela solução SAP Business One e que a adaptação a esta nova ferramenta de trabalho foi não só fácil como imediata. Aliás, o facto deste ser um software ‘user friendly’, com uma componente gráfica muito atractiva e, de certa forma, intuitiva, facilitou quer a adesão quer a aculturação dos nossos colaboradores”.

Paralelamente, a compatibilidade deste novo software com outras ferramentas de TI já utilizadas pela empresa foi perfeita. “A F. Fonseca tinha instalado um servidor, uma rede TCP-IP e um sistema operativo comum. Limitámo-nos, por isso, a instalar a solução SAP Business One no nosso servidor de serviços de rede, o que não só acelerou o processo de implementação como reduziu os custos financeiros da operação”, sublinha Rui Lamas.

Afastados ficaram os receios de trabalhar em parceria com uma

multinacional da dimensão da SAP Portugal, algo que Rui Lamas admite ter sentido numa fase inicial. “Chegámos a questionar-nos sobre os benefícios que poderíamos retirar desta relação, mas hoje conhecemos bem as suas vantagens e o balanço da instalação, experiência e trabalho realizado com a solução SAP Business One é claramente positivo, sendo visível o impacto desta solução nos níveis de desempenho, produtividade, qualidade e melhoria contínua da F. Fonseca. Aumentámos a nossa rentabilidade e, em simultâneo, a qualidade do nosso serviço, o que é fundamental para assegurar a boa saúde financeira da empresa”.

Nas vantagens que agora tão bem conhece, Rui Lamas inclui naturalmente o facto de saber que mais de 1300 organizações em todo o mundo já utilizam a solução SAP Business One na gestão e suporte do seu crescimento e o de poder beneficiar do apoio directo e indirecto de um parceiro com mais de 30 anos de experiência no domínio da concepção de software de gestão. De resto, só assim é possível, em tão pouco tempo, registar aumentos de produtividade significativos, integrar todos os processos de realização da empresa e passar a dispor de uma gestão mais eficiente, na qual a facilidade de síntese e o acesso à informação são notórios. E também só com acesso facilitado e em tempo real à informação, se podem identificar novas oportunidades de negócio, colocar rápida e eficazmente novos produtos no mercado e proporcionar à empresa em si novos níveis de negócio relativamente ao serviço já prestado.

“Aumentámos a nossa rentabilidade e, em simultâneo, a qualidade do nosso serviço, o que é fundamental para assegurar a boa saúde financeira da empresa”

Rui Lamas, Director da Qualidade e de Informática , F. Fonseca, SA

www.sap.pt/clientes

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™ 

© 2005 SAP PORTUGAL. Todos os direitos reservados. SAP, mySAP, mySAP Business Suite e outros produtos e serviços SAP, bem como os seus respectivos logótipos são marcas registadas da SAP AG na Alemanha e em vários países em todo o mundo. Todos os outros produtos e serviços mencionados são marcas registadas dos seus respectivos proprietários.