

SAP FOR RETAIL

ESTRATÉGIA COM FOCO EM SEU PRINCIPAL PRODUTO: O CONSUMIDOR

Nos últimos 20 anos, o setor de Varejo viveu grandes transformações para sobreviver e crescer num cenário de alta concorrência. As mudanças mais notáveis podem ser observadas tanto na comunicação com os clientes como nos campos da tecnologia.

Para conquistar um consumidor cada vez mais exigente, é preciso muito mais do que preço, qualidade e crédito. É preciso saber comprar e vender com eficiência. E ser eficiente nesse mercado, considerado um dos setores mais dinâmicos da economia brasileira, requer particularidades próprias.

Pensando nisso, a SAP desenvolveu uma solução tecnológica que atende às necessidades de todos segmentos do setor de Varejo -



supermercado, lojas de departamentos, eletro-eletrônico, materiais de construção, moveleiro, moda e todos os demais - oferecendo aos varejistas agilidade, eficiência e competitividade para estar à frente num ambiente repleto de desafios e mudanças.

O SAP for Retail está plenamente adaptado para o mercado brasileiro e preparado para se integrar com todos os softwares de PDV do país. A solução, que já é utilizada por diversas empresas, possui um portfólio completo para atender todo o *back office* - Finanças, Custos, Materiais, Compras, Recursos Humanos - além de oferecer as melhores práticas de negócios desenhadas especialmente para o setor de Varejo.

A seguir, veja alguns destes diferenciais que a solução oferece:

- **Gestão de Dados do Ponto de Vendas (POS Data Management):** Para evitar o processamento ineficaz dos produtos comercializados no Varejo, é essencial que se conheça tanto o comportamento como as preferências de cada cliente. Desta forma, a SAP desenvolveu o POS Data Management, solução altamente abrangente para o processamento e a análise do comportamento dos consumidores, que oferece aos profissionais do Varejo um conjunto de funcionalidades especialmente projetadas para proporcionar às empresas maior conhecimento das necessidades dos clientes e orientar cada organização na melhor forma atendê-las.
- **Planejamento de Mercadorias e Sortimentos (SAP Merchandise & Assortment Planning):** O SAP Retail Merchandise & Assortment Planning (SAP Retail MAP) é a única solução de planejamento para Varejo totalmente integrada e que reúne capacidade de planejamento e simulação com métricas de performance em tempo real. Além disso, a solução possibilita não apenas planejar, como executar. Sortimentos baseados nas preferências dos clientes locais são facilmente configurados e analisados, de modo que a empresa possa balancear a rentabilidade do inventário de mercadorias. O resultado disso é que finanças, mercadorias e operações de loja são planejadas e executadas de acordo com objetivos comuns.
- **Previsão de Vendas e Reabastecimento (SAP Forecasting and Replenishment):** O SAP Forecasting and Replenishment otimiza a logística geral das empresas de Varejo, conferindo maior eficiência à reposição de estoques. Entre os benefícios, destacam-se o balanceamento dos estoques dos centros de distribuição e lojas; a eliminação do nível excessivo de processos manuais disponibilizando um planejamento totalmente automatizado de reposição; o aumento da transparência da cadeia de suprimentos através de recursos de análise, entre outros.
- **Cenários Analíticos (Analytics for Retail):** Os varejistas mais eficazes são aqueles que, não só dispõem dos números mais precisos a qualquer momento, como utilizam relatórios personalizados distribuídos de forma também diferenciada para os gerentes de lojas, gerentes regionais ou outros destinatários. De fácil e rápida implementação, o Analytics for Retail possibilita à direção recorrer aos relatórios mais ajustados às suas necessidades e distribuir esses relatórios pela Web. Isso permite às empresas não só reagir às mudanças do mercado, como antecipar-se a elas.

Com mais de 1500 clientes do setor varejista no mundo, a SAP possui diversos Casos de Sucesso comprovados no Brasil. A seguir, conheça alguns destes.

SAP® Caso de Sucesso

“Escolhemos a SAP pois precisávamos de uma solução com funcionalidades específicas de Varejo, possibilitando o crescimento da empresa e facilitando a nossa operação como um todo.”

Sheila da Nóbrega Silva, Chefe do Departamento de Informática.



Nome da empresa

Bemol
www.bemol.com.br

Setor

Varejo / Eletrodomésticos

Principais desafios

- Integração dos processos
- Agilidade na operação
- Controle de estoque

Implementação

SAP Consulting

Soluções implementadas

- SAP for Retail
- Recursos Humanos

Principais benefícios

- Eliminação do processo manual no abastecimento das lojas
- Controle mais apurado do estoque
- Rastreamento dos processos de vendas e a movimentação dos materiais
- Maior controle de custos
- Suporte para o crescimento

Plataforma de hardware

IBM

Banco de dados

Oracle

Sistema operacional

NT/Intel

BEMOL

SOLUÇÃO DE VAREJO DA SAP SUPORTA CRESCIMENTO DE 70% NA BEMOL

Integração, eficiência e crescimento foram os principais fatores que levaram a Bemol, especializada na prestação de serviço e distribuição de produtos no Varejo, a investir na implementação do SAP for Retail, solução específica da SAP para o setor de Varejo, na qual a Bemol foi pioneira no Brasil. Hoje, quatro anos depois, a empresa acumula um crescimento de 70% e tem planos de introduzir novos módulos que irão facilitar o contato com o cliente.

BEMOL, UMA EMPRESA QUE NÃO PÁRA DE CRESCER

Fundada em 1942 pelos irmãos Samuel e Israel Benchimol, a empresa conta atualmente com 11 lojas de departamento, sendo dez em Manaus e uma em Porto Velho. São ao todo 25 mil metros quadrados de área de vendas. Hoje, a empresa conta com um cadastro de cerca de 430 mil clientes, sendo que 280 mil utilizam o cartão fidelidade no momento da compra, que oferece crédito pré-aprovado, bonificação, entre outras facilidades.

A cultura da Bemol baseia-se nos princípios de integridade, respeito, economia, energia e melhoria contínua. “Somos uma empresa de prestação de serviços e de distribuição de produtos no Varejo, que tem como principal objetivo a satisfação de nossos clientes em todo o processo de vendas”, frisa seu presidente, Jaime Benchimol.



SAP FOR RETAIL:

O PRINCIPAL DIFERENCIAL NA HORA DA ESCOLHA

Para sustentar esse objetivo e obter o suporte necessário ao seu crescimento, a Bemol iniciou uma pesquisa de mercado em 1998, analisando os diversos softwares de Enterprise Resource Planning (ERP) disponíveis, mais adequados para a atividade de Varejo. “A SAP foi escolhida especialmente pelo SAP for Retail, principal diferencial que determinou essa decisão, além da participação expressiva da empresa no Brasil e no mundo”, informa o presidente.

Até então, a Bemol trabalhava com sistemas próprios desenvolvidos internamente. “Um deles contemplava toda a parte de vendas, compras e contas a pagar”, explica Sheila da Nóbrega Silva, chefe do departamento de informática da Bemol. Os outros dois sistemas controlavam a contabilidade e a folha de pagamento.

A atividade mais crítica era a de abastecimento das lojas, onde os processos eram predominantemente manuais. “Cada uma delas fazia suas requisições por uma planilha e o gerente controlava as necessidades, verificando a disponibilidade no centro de distribuição. Algumas vezes a própria área de compras já definia as cotas e entregava diretamente nas lojas. Enfim, o abastecimento era irregular e muito dependente da gerência da loja para que nada faltasse no estoque”, conta Sheila.



SOLUÇÃO SAP TRAZ MELHORES PRÁTICAS DE NEGÓCIOS PARA A BEMOL

A Bemol decidiu implementar a solução SAP for Retail por ser mais completa e atender todas as necessidades, sem precisar buscá-las em outro fornecedor. “A idéia era adquirir um sistema com funcionalidades e características voltadas para o Varejo para possibilitar o crescimento e facilitar a operação como um todo, eliminando o trabalho manual”, lembra a gerente, que fez questão de destacar a importância dessa parceria. “A SAP oferece as melhores práticas de negócios, liberando o departamento de informática para outras atividades relacionadas à estratégia da empresa, além de estar em evolução contínua”.

ELIMINANDO OS PROCESSOS MANUAIS E GANHANDO UM CONTROLE MAIS APURADO COM A IMPLEMENTAÇÃO DO SAP FOR RETAIL

A implementação do SAP for Retail foi feita em 10 meses pela SAP Consulting e teve início em 1999. Contemplou os módulos Financeiro (FI), Controladoria (CO), Vendas e Distribuição (SD) e Compras (MM). A solução de Recursos Humanos (HR), também foi implementada e a empresa utiliza as funcionalidades de Recrutamento e Seleção, Treinamento, Administração e Folha de Pagamento.

A solução trouxe grandes benefícios para a empresa. Eliminou completamente o processo manual no abastecimento das lojas e permitiu um controle mais apurado do estoque.

“Hoje, já é possível rastrear os processos de vendas e a movimentação dos materiais”, constata satisfeita a chefe do departamento de informática. Além disso, o SAP for Retail oferece a facilidade de agrupar os materiais por suas características específicas, utilizando a hierarquia de grupos de mercadorias. “Essa facilidade viabilizou a venda de produtos pela Internet, incrementando o auto-atendimento e o trabalho dos vendedores”.

CONTROLE DIÁRIO DOS CUSTOS GARANTE GRANDE VANTAGEM COMPETITIVA PARA A BEMOL

Outro benefício oferecido pela solução foi a elaboração de uma rotina bem definida de abertura de novas lojas, informando os dados e as especificações, bem como as mercadorias a serem expostas. “Anteriormente, essa tarefa era exclusiva da área de informática, mas, hoje, a instalação de novas lojas é mais ágil, e pode ser feita pelas diferentes áreas da empresa, que já conhecem suas responsabilidades”, acrescenta Sheila.

Também na área de orçamentos houve maior transparência e um ganho significativo em distribuição de despesas e rateio dos custos. As lojas trabalham sabendo o que podem gastar mensalmente e quanto representa cada despesa operacional e comercial. “Com isso, a empresa consegue identificar os pontos onde pode otimizar a operação, melhorando a rentabilidade.

Esse conceito é bastante claro em todas as áreas, pois a solução da SAP permite realizar um controle efetivo diário dos custos, uma grande vantagem para o Varejo, em especial, que trabalha com picos de vendas onde também há um aumento das despesas. Enfim, hoje há mais informações do que antes”, constata a gerente.

Com a implantação do SAP for Retail, a Bemol cresceu cerca de 70% em quatro anos. Na virada de 2000, a empresa implementou a versão 4.0 B da SAP e, em março de 2004, realizou um upgrade para a versão 4.7 (SAP R/3 Enterprise), que durou quatro meses. Hoje, a solução está mais estável, suportando inclusive, novos serviços customizados no sistema.

O próximo passo será a implantação de uma solução de CRM e de Business Intelligence em 2005. “Estamos sentindo falta de uma solução de relacionamento com o cliente. Já desenvolvemos um sistema interno para eliminar o processo manual gerado durante o contato, que está muito aquém das nossas necessidades”, avalia a executiva. Também faz parte dos planos da Bemol extrair informações da base de dados existente. E para isso, a empresa pretende implementar o SAP BW, que permitirá cruzar informações financeiras e de vendas.

