

QUATRO



FERRAZLYNCE

Serviços Profissionais de Consultoria

Implementação do SFAS – Sales Force Automation System

Lisboa, 9 de Julho de 2001





Índice

| | |
|--|-------|
| Introdução | ... 3 |
| Objectivos do Projecto | ...5 |
| Abordagem Proposta | ...7 |
| Metodologia de Abordagem | ...9 |
| Produtos Finais | ...10 |
| Equipa do Projecto | ...12 |
| Calendário do Projecto | ...13 |
| | |
| I – Arquitectura do Sistema e Desenho da Solução | ...11 |
| II - Evoluções Futuras | ...20 |



Introdução



Direitos de Autor:

A informação contida neste documento e seus anexos é estritamente confidencial e só poderá ser utilizada pela **Ferraz Lynce** para avaliação desta proposta.

A **Ferraz Lynce** não deverá, copiar, reproduzir, vender, divulgar ou publicar qualquer informação contida neste documento sem autorização prévia e por escrito da Quatro Sistemas de Informação, SA.

Identificação do Projecto

| | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| Título: | Implementação do SFAS |
| Data: | 9 de Julho de 2001 |
| Versão: | 1.0 |
| Documento entregue a: | Ferraz Lynce |
| Documento elaborado por: | Quatro Sistemas de Informação, SA |



Objectivos do Projecto

A garantia de sucesso de qualquer projecto passa pela definição clara dos objectivos que a organização pretende atingir. Com a execução deste projecto, dotaremos a organização de um sistema inovador que permitirá responder aos objectivos indicados pela Direcção Comercial da **Ferraz Lynce**.

Os principais objectivos a atingir com este projecto são os seguintes:



- Dotar a organização de uma ferramenta “*State of the art*”, que lhe permita uma maior eficácia e controlo das suas actividades;
- Permitir uma gestão transparente e sistematizada;
- Melhorar a imagem junto dos clientes;
- Reduzir a utilização de papel nos processos internos;
- Dar uma resposta eficiente, optimizando os fluxos de dados e o controlo dos processos associados;
- Registar, gerir e controlar as encomendas de forma integrada com o sistema central (BPCS);
- Gerir o planeamento de actividades e visitas;
- Disponibilizar informação actualizada do BPCS para os vendedores tais como stocks, encomendas, promoções, artigos, clientes, entre outros;
- Facilitar o registo de Despesas dos Vendedores;
- Criar um Histórico de Encomendas por Cliente;



Abordagem Proposta

A **Ferraz Lynce** tem um *time to market* reduzido para se dotar com um sistema que lhe permita atingir os objectivos expressos anteriormente. A presente proposta detalha as questões requeridas por V. Exas no convite que amavelmente nos endereçaram, a qual permitirá no mais curto espaço de tempo possível disponibilizar uma solução, devidamente testada.

Descrevemos, de seguida, a abordagem que nos propomos seguir para a implementação da presente solução:



- Preparação do projecto;
- Customização da solução;
- Instalação da solução;
- Testes à solução;
- Aceitação da Solução;
- Formação de Utilizadores e Administradores;
- Arranque da solução;
- Planeamento Fase seguinte.



Âmbito e Responsabilidades

Na visão da QUATRO, um projecto deste tipo inclui, para além do software, outras áreas por forma a garantir que o sistema se enquadra na organização. Por outro lado, é essencial, para uma relação de sucesso, a capacidade de compreendermos as vossas necessidades e expectativas para, assim, nos adaptarmos à cultura organizacional da **Ferraz Lynce** e às necessidades dos seus colaboradores.

Assim, para a execução deste projecto, propomos desenvolver as seguintes tarefas:

- Análise da situação actual (BPCS);
- Instalação da solução;
- Parametrização e adaptação da solução à versão BPCS e Lotus Notes R5;
- Testes à solução;
- Formação dos Utilizadores e Administradores;
- Suporte após Arranque;
- Gestão do projecto.



A **QUATRO** propõe-se levar a cabo as tarefas necessárias à concretização das actividades propostas para a implementação bem sucedida das aplicações de gestão referidas para a **Ferraz Lynce**, de acordo com a nossa metodologia de trabalho **SIM - System Integration Methodology**, que se apresenta, resumidamente, no ponto seguinte desta proposta.

O envolvimento da **Ferraz Lynce** passará pela disponibilização dos recursos para apoio, de acordo com o plano de projecto que venha a ser estabelecido.



Metodologia de Abordagem

A metodologia de abordagem apresentada SIM, foi desenvolvida com base na nossa experiência nacional e internacional na realização de projectos de magnitude e natureza semelhantes e reflecte a operacionalização da estratégia definida pela **Ferraz Lynce** no que diz respeito à implementação do sistema de Gestão de Relacionamento com Parceiros.



No seu nível mais geral, a metodologia é composta por sete grandes componentes que, em conjunto, englobam a totalidade do ciclo de acções no domínio do desenvolvimento de sistemas, nomeadamente:

- Gestão do Projecto;
- Abordagem;
- Concepção;
- Desenvolvimento;
- Implementação;
- Revisão;
- Controlo de Qualidade.

Usá-la-emos de forma criteriosa e pragmática para garantirmos que o enfoque no projecto é mantido.



Produtos Finais

A nossa prestação de serviços deixará na organização um conjunto de produtos e serviços a que chamamos produtos finais da nossa colaboração, e que respondem aos objectivos que a organização pretendeu atingir com a execução deste projecto.



No desenrolar do projecto serão desenvolvidos os seguintes produtos finais, que deverão ser aprovados pelo Comité de Acompanhamento:

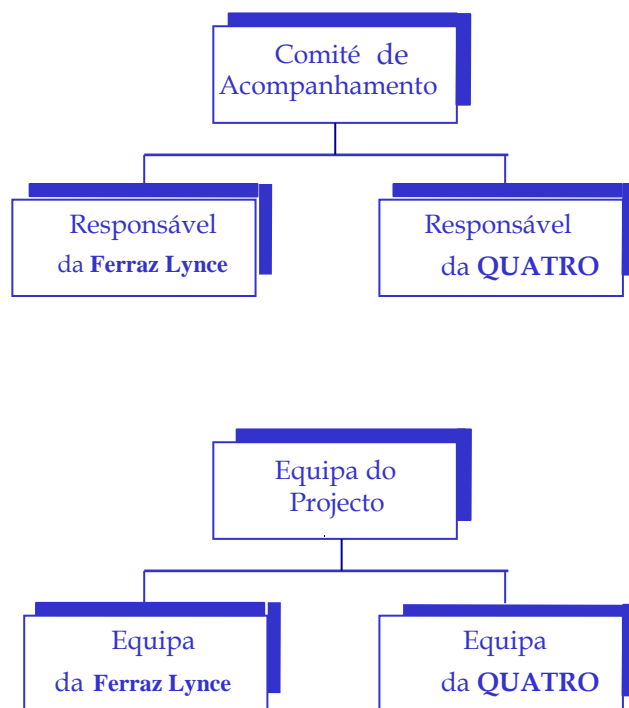
- Modelo da Arquitectura do Sistema;
- Solução SFAS, sendo implementados os módulos seguintes:
 - Clientes e Prospects;
 - Planeamento/Registo de Actividades
 - Registo de Encomendas;
 - Catálogo de Artigos;
 - Registo de Despesas.
- Formação dos futuros Utilizadores e Administradores da solução de acordo com o plano de formação;

Anexo I: Arquitectura do Sistema e Desenho da Solução



Equipa do Projecto

A implementação, com sucesso, do sistema irá requerer um largo leque de competências, tanto técnicas como funcionais, e experiência em cada uma das áreas de intervenção necessárias (negócio, processos, pessoas e tecnologia), e de uma equipa mista permanente, que assegurará a gestão do projecto.



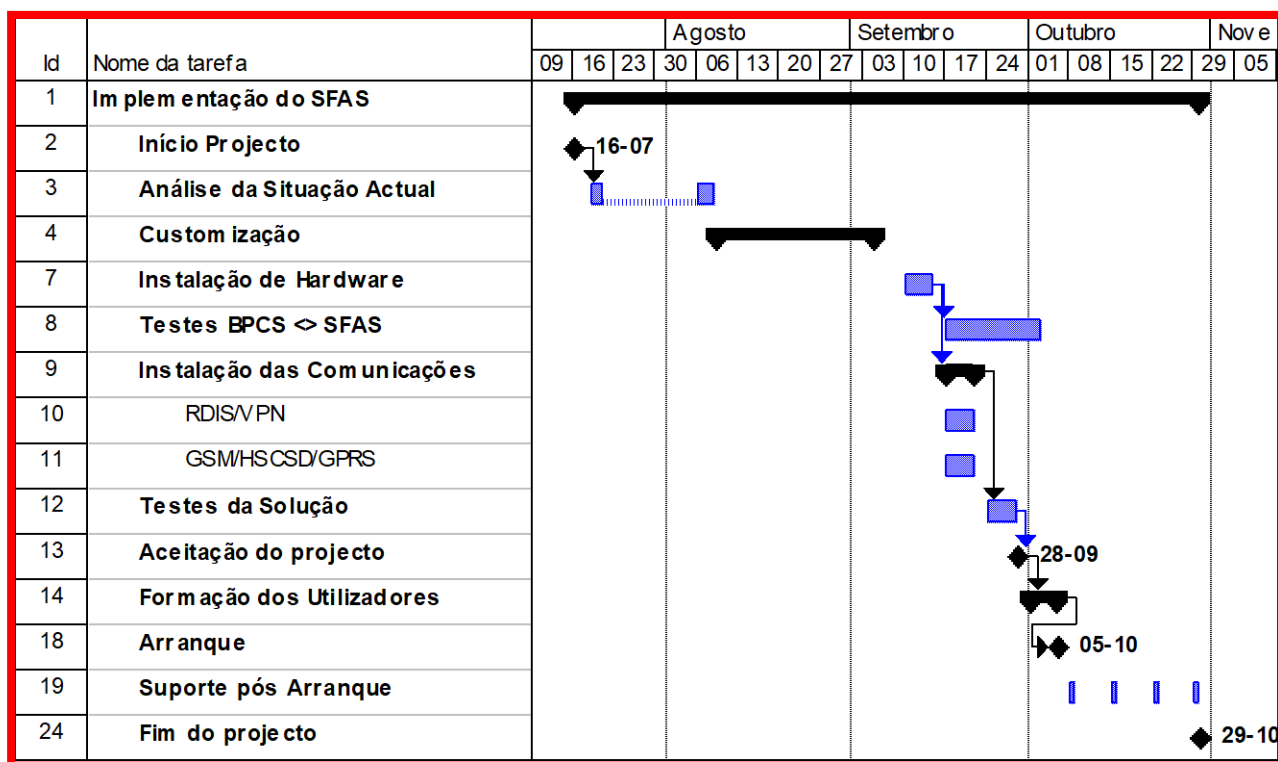
A nossa proposta define a estrutura organizacional do projecto em três níveis:

- Comité de Acompanhamento do Projecto composto por um responsável da **Ferraz Lynce** e um responsável da QUATRO;
- Equipa de Execução do Projecto será constituída por 1 Director de projecto (part time), 1 Consultor Sénior (part time), 2 Consultores de Aplicação, 1 Consultor de Comunicações (part time) e 1 Consultor de Sistemas (part time), e os Utilizadores considerados necessários da **Ferraz Lynce**;
- Controlo de Qualidade composto por um Consultor Sénior da QUATRO em regime de tempo parcial (não estará envolvido na execução do projecto).



Calendário do Projecto

O Comité de Acompanhamento realizará os melhores esforços no sentido de delimitar o âmbito da proposta, procurando assegurar o seu cumprimento. O projecto terá a duração previsível de 10 semanas e estará organizado por actividades segundo o macro plano que apresentamos.



A **QUATRO** realizará os melhores esforços no sentido de assegurar o cumprimento dos compromissos assumidos relativamente ao âmbito e ao calendário do Projecto, desde que sejam cumpridos os pré-requisitos para o normal decorrer do Projecto especificados anteriormente;

Caso surjam necessidades adicionais imperativas, cuja implementação deva ocorrer em simultâneo com os trabalhos propostos, e que por esse facto obriguem a reforçar a nossa equipa de trabalho, ou a uma extensão da colaboração da mesma, as horas/homem de dedicação necessária serão objecto de uma nova proposta de colaboração profissional.

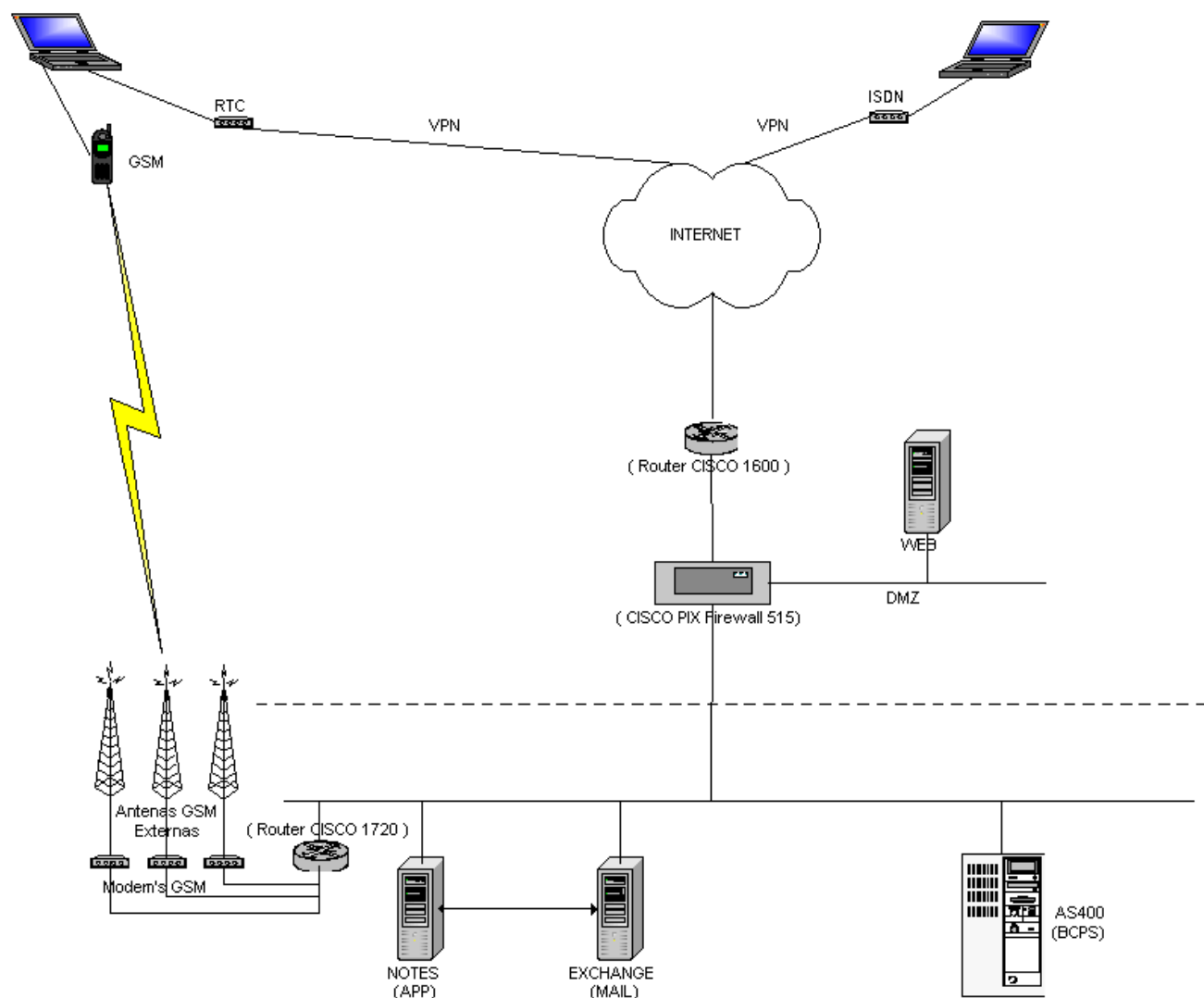


Anexo I

Arquitectura do Sistema e Desenho da Solução



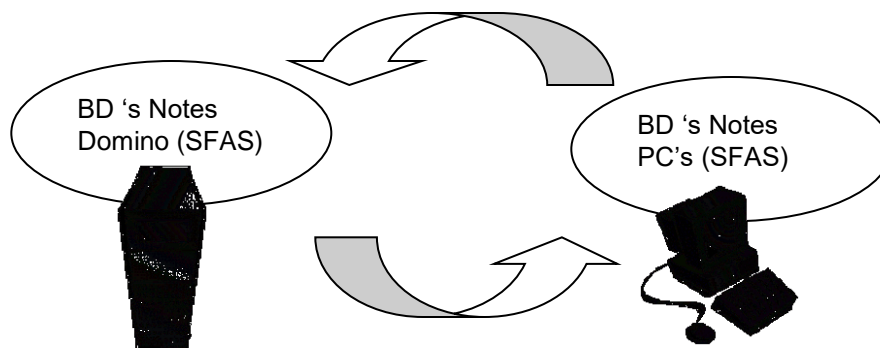
Arquitetura do Sistema





Solução proposta

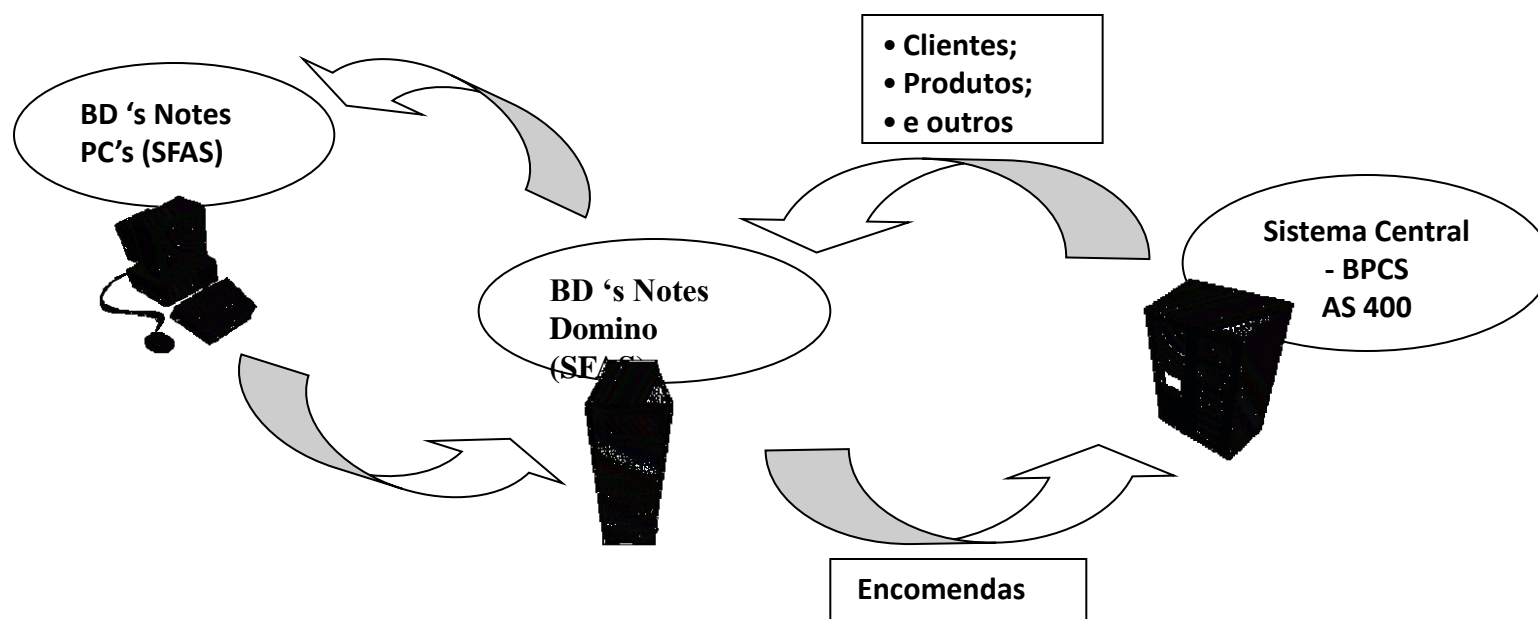
- A solução proposta para a **Ferraz Lynce** baseia-se na aplicação desenvolvida pela QUATRO para informatização da força de vendas e é designada por SFAS - Sales Force Automation System (SFAS). Esta solução disponibiliza aos vendedores toda a informação indispensável para a sua gestão diária, nomeadamente a informação sobre clientes, produtos, stocks, carteira de encomendas e planeamento de visitas.
- O SFAS assenta na plataforma Lotus Domino na sua versão 5.0, cuja programação está feita em Lotus Script, complementada com componentes em Java.
- A solução SFAS tem uma arquitectura Cliente/Servidor, onde os utilizadores consultam a informação através da ligação directa ao servidor ou mantendo a nível local uma cópia padrão dos dados, que constitui o SFAS, residente no servidor Lotus Domino.
- Através de mecanismos de controlo de segurança é possível controlar o acesso à informação através do estabelecimento de critérios de selecção, que permitem que o vendedor apenas acesse a informação a que está autorizado.





Integração com o BPCS

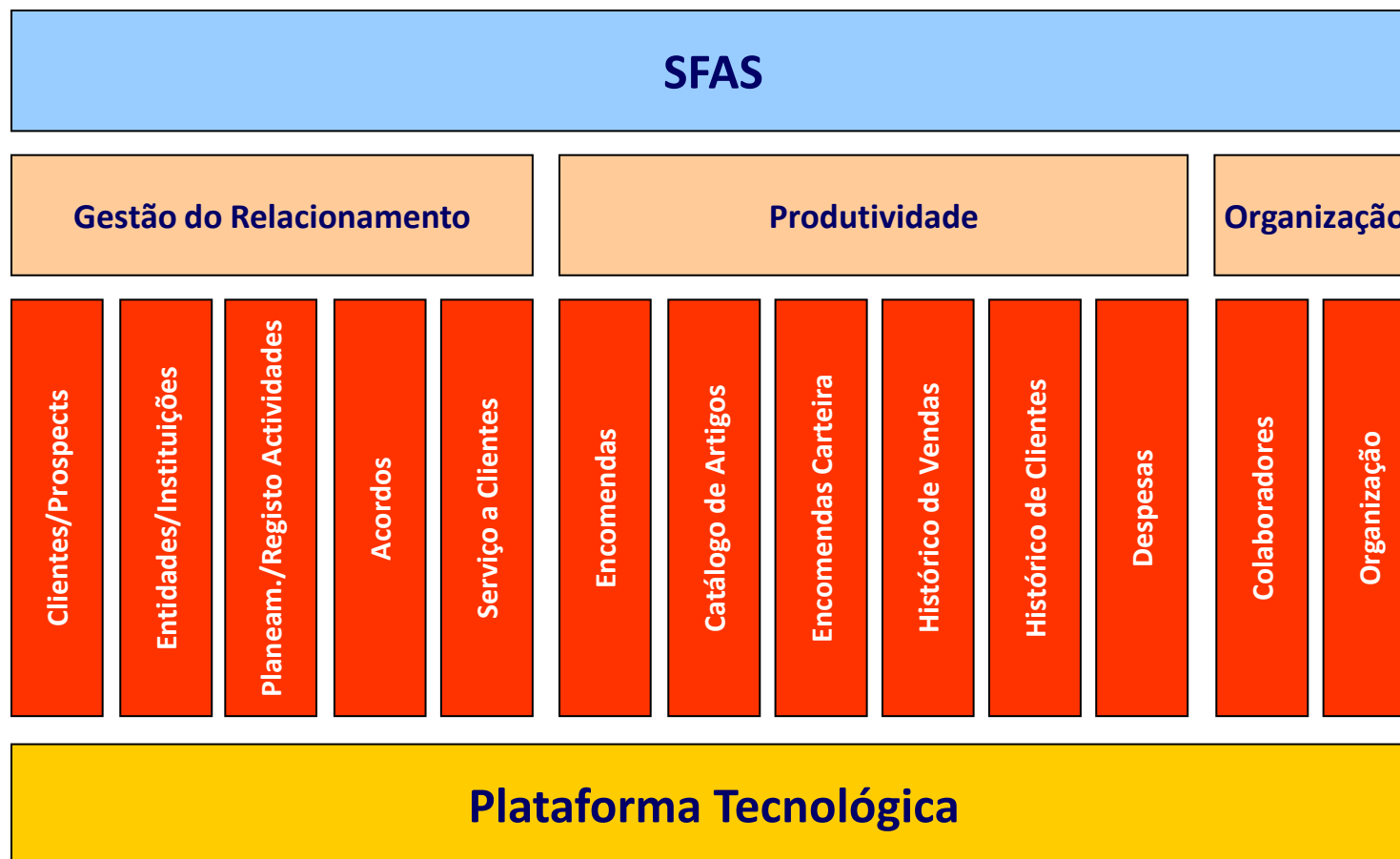
- De acordo com o conceito da aplicação, a informação residente no SFAS será integrada com o sistema ERP da **Ferraz Lynce**, o BPCS. Assim, a informação disponibilizada aos vendedores obtém-se através de um processo de importação e exportação de dados com o BPCS.
- Os pedidos de encomenda efectuados pelos vendedores remotamente, são enviados para o servidor Domino, e posteriormente, incorporados na gestão de encomendas do BPCS, permitindo assim a minimização de erros e a redução de tempo no processo de tratamento das encomendas.





Descrição Global da Solução

A aplicação baseia-se num conjunto de Bases de Dados de Lotus Notes que representa e reflecte a informação necessária à força de vendas residente no ERP:





Funcionalidades - Gestão do Relacionamento



Clientes

- Clientes e Prospects;
- Registo de encomenda (Clientes/Prospects);
- Registo de ocorrências;
- Informação de encomendas do Cliente (Pendente & Fornecidas);
- Criação de múltiplos contactos para um Cliente;
- Criação de visitas a partir do Cliente.

Entidades/Instituições

- Criação de entidades;
- Criação de instituições;
- Criação de locais de visita;
- Criação de visitas a partir de um local de visita.

Visitas

- Registo de visitas;
- Planeamento de nova visita;
- Ligação ao módulo de criação de encomendas;
- Disponibilização de agenda própria do SFAS;
- Texto livre para observações/relatórios;
- Possibilidade de visualização das agendas dos colaboradores;
- Definição de ciclos.

Acordos

- Criação de acordos financeiros e comerciais;
- Gestão do ciclo de aprovação de acordos;
- Aviso via E-Mail da criação de novo acordo.

Serviço a Clientes

- Acompanhamento de ocorrências;
- Gestão de contactos com o Cliente, para a resolução da ocorrência.



Funcionalidades - Produtividade

Encomendas

- Registo da encomenda;
- Informação de encomendas por cliente;
- Exportação e integração com o BPCS;
- Validação automática da encomenda;
- Confirmação de exportação;
- Ligação aos artigos;
- Cálculo de promoções integrado com o BPCS.

Tabela de Artigos

- Identificação de artigos;
- Preços de tabela;
- Unidade de utilização;
- Stock quantitativo;
- Dados de Marketing;
- Dados Técnicos.

Histórico de Vendas

- Visualização de Vendas por:
 - Cliente;
 - Vendedor;
 - Gama;
 - Produto.

Histórico de Clientes

- Visualização de encomendas;
- Visualização de documentos;
- Visualização de conta corrente.

Despesas

- Indicação dos tipos de despesas;
- Controlo de aprovações;
- Mapa resumo Despesas Mensal;
- Comentários Livres.



Funcionalidades - Organização

Colaboradores

- Lista de colaboradores.

Organização

- Definição dos utilizadores;
- Definição de Bricks;
- Controlo de acessos;
- Configuração e execução dos agentes de atribuição de autoridades.



Adaptações do SFAS à Ferraz Lynce



Face a algumas necessidades adicionais apresentadas pela Ferraz Lynce e como resposta a esses requisitos, estão englobados nesta proposta os seguintes desenvolvimentos sobre a aplicação SFAS:

- No momento da criação de uma encomenda possibilitar, a partir de uma Marca, a selecção de uma gama de produtos que são transportados para dentro da nota de encomenda, onde podem ser alteradas as quantidades desejadas. As linhas com quantidade igual a zero serão automaticamente removidas;
- No módulo de criação e visualização de encomendas, omitir as colunas de valor, com possibilidade de visualização a pedido do utilizador;
- Criação de um processo automático de alerta das datas de aniversário dos contactos de cada cliente.

Pressuposto

Qualquer necessidade além das especificadas nesta secção ou das funcionalidades intrínsecas ao produto SFAS, será avaliada como um desenvolvimento adicional que terá que ser alvo de uma análise adequada e uma possível proposta de implementação.



Anexo II

Evolução da Solução Proposta



Evoluções Futuras

Sendo construída em tecnologia Lotus Notes, a aplicação permite adicionar, de forma completamente integrada, uma série de componentes que enriqueçam a solução com outras funcionalidades:

- Implementação das funcionalidades SFAS não incluídas na 1ª Fase do projecto;
- Gestão Documental através do Produto *Domino.Doc*, da Lotus;
- Gestão Documental através dos Produtos Standard da QUATRO:
 - SDD (Sistema de Divulgação de Documentos);
 - SGC (Sistema de Gestão de Correspondência).
- Automatização dos processos internos da **Ferraz Lynce** através da utilização de Domino.Workflow da Lotus ou do produto standard da QUATRO;
- Criação de um documento que preveja a estrutura do ciclo de vendas, com base nas vendas do período anterior, criando maior flexibilidade;
- Integração de informações estatísticas para a Rede de Vendas, que não têm acesso ao Sistema COGNUS.