

Leia o artigo que se segue.

(SAP Portugal, <http://www.sap.com/portugal/company/customers/ss/verbopostal.aspx>)



VERBO POSTAL

APROVEITANDO A MIGRAÇÃO FEITA PELO GRUPO EDITORIAL VERBO PARA A SOLUÇÃO mySAP BUSINESS SUITE, A VERBO POSTAL DECIDIU IMPLEMENTAR AS SOLUÇÕES mySAP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (mySAP CRM) E SAP BUSINESS INTELLIGENCE (SAP BI), PROCEDENDO A UMA REORGANIZAÇÃO DO NEGÓCIO.

mySAP CRM E SAP BUSINESS INTELLIGENCE AO SERVIÇO DA VERBO POSTAL

O primeiro contacto da Editorial Verbo S.A. com as soluções SAP remonta a 1999 e desde então o grupo tem vindo a alargar a experiência às várias empresas que o constituem. O projecto mais recente diz respeito à Verbo Postal, uma das oito empresas que constituem o grupo, dedicada à área do *direct mail*, onde conta com cerca de 300 mil clientes entre o sector dos livros e o alimentar. "As outras empresas do grupo já estavam todas a funcionar com o mySAP Business Suite e era fundamental encerrarmos o ciclo com a Verbo Postal, nomeadamente com a adopção da solução mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) cujos dados seriam ligados aos módulos do mySAP Business Suite", refere Pedro K. Nuñez, Administrador da Editorial Verbo e gerente da Verbo Postal. Como é uma empresa de venda por correspondência, com mais de 300 mil clientes, a ideia de Customer Relationship Management já existia e a Verbo Postal tinha a funcionar uma solução desenvolvida internamente que contudo não endereçava algumas das principais questões do negócio. "O sistema anterior dava-nos suporte especificamente na área do CRM, no entanto não relacionava com a área comercial, ou seja tínhamos dois sistemas não-integrados", explica o administrador que considerava ser fundamental ter uma solução informática que lhes permitisse fazer essa conjugação. A par do mySAP CRM, a Verbo Postal optou igualmente por implementar a solução SAP Business Intelligence (SAP BI) que, numa primeira fase, aparece para dar suporte ao mySAP CRM e que,

segundo o administrador da Editorial Verbo, foi fundamental em função do histórico, disponibilizando informação estruturada que depois ficou ao serviço da empresa. A exploração da base de dados contendo o histórico do comportamento do cliente, a segmentação, a análise dos resultados de campanha eram factores decisivos aos quais era necessário dar resposta. "Tínhamos que ter uma grande automatização do processo o que o sistema anterior não fazia. As soluções SAP acabaram por nos dar todas as condições para isso", diz o administrador da Editorial Verbo.

O PESO DA LÓGICA GERMÂNICA

A uniformidade da plataforma, o desenvolvimento potencial de novas versões e a reduzida diferença de investimento face aos sistemas concorrentes foram as razões apontadas pela Verbo Postal na escolha dos produtos SAP. "Existiam no mercado soluções idênticas à da SAP, mas a diferença em termos de investimento era relativamente pequena por isso não valia a pena correremos riscos", considerou Pedro K. Nuñez. "Estávamos muito satisfeitos com o SAP e não fazia sentido termos mais uma tecnologia na empresa", completou. "O mySAP CRM é definitivamente um produto SAP: tem aquela estrutura característica a que uns chamam de lógica germânica e por estar muito bem estruturado ajudamos a pensar no nosso próprio negócio", define Pedro K. Nuñez. Na preparação da implementação do projecto, os responsáveis da Verbo Postal consideraram importante a definição daquilo que denominaram de "núcleo duro", uma equipa de acompanhamento, com elementos

quer da empresa quer do implementador – neste caso a Roff – que tem como objectivo garantir a consistência e coerência do processo. "Deste núcleo duro deve fazer sempre parte um elemento da direcção, empenhado, com vontade de mudar, porque os processos de implementação por vezes dão origem a complicações nem sempre fáceis de gerir", aconselha Pedro K. Nuñez. A par da constituição do núcleo duro, a exploração da base de dados contendo o histórico do comportamento do cliente, a automatização de processos, a integração do mySAP CRM com os módulos do mySAP Business Suite e a formação são apontados como os principais factores críticos para o sucesso do projecto. Pedro K. Nuñez considera que há todo um mito em volta da formação, na maioria das vezes injustificado, o que leva a algumas experiências menos felizes. "A formação dos utilizadores só faz sentido, a partir do momento em que o projecto arranca, quando as pessoas se sentem pressionadas pelo trabalho". Relativamente aos produtos SAP implementados, o mesmo responsável afirma que foram na realidade "uma desculpa" para reformular o negócio, "mas uma desculpa muito bem fundamentada em termos concretos: foi através do SAP que conseguimos encontrar muitas soluções relativamente a alguns problemas internos existentes". Dentro de um ano a empresa fará uma reavaliação do projecto, em que "inevitavelmente se questionará o ROI", diz Pedro K. Nuñez, e onde se descobrirão, com certeza, "factores a corrigir, mas também novas oportunidades".

RESUMO	Parceiro de implementação	Principais benefícios	Hardware
Empresa Verbo Postal, Lda	Roff	O grande nível de automatização do negócio, a uniformidade da plataforma, a exploração da base de dados contendo o histórico do comportamento do cliente, a consequente segmentação e a possibilidade de análise dos resultados de campanha.	<ul style="list-style-type: none">• 4 Servidores IBM X335• TopSeller com Intel Xeon• Sistema de Back-up IBM SDLT/LTO Tape Library• SAN (Storage Area Networking)
Sector Livros e Produtos Alimentares	Solução SAP mySAP CRM SAP BI		Sistema Operativo Windows Server 2003
Objectivos do projecto Reorganizar a empresa e fazer o outsourcing da plataforma tecnológica de Sistemas de Informação.	Alguns números 4 meses de Implementação 9 utilizadores na Verbo Postal mais 18 utilizadores com funções administrativas comuns ao grupo.		Base de Dados Windows SQL Server

- 1) Segundo o administrador da empresa, “*O sistema anterior dava-nos suporte especificamente na área do CRM, no entanto não relacionava com a área comercial, ou seja tínhamos dois sistemas não-integrados*”.
 - a) Indique quais devem ser as funcionalidades de um sistema CRM, explicando-as.
 - b) Considera correcta a classificação do sistema anterior como sendo um CRM? Justifique a sua opinião.
- 2) É referido que os sistema de CRM e de *Business Intelligence* instalados na Verbo Postal fazem parte de um sistema do tipo “Business Suite”.
 - a) Em que categoria de sistemas cruzados se integram as *business suites*? Explique a sua opção.
 - b) Comente a forma como a empresa abordou o processo de instalação dos novos sistemas, realçando os factores que contribuíram para o êxito do processo.
- 3) A tomada de decisões, na Verbo Postal, passou a beneficiar dos novos sistemas.
 - a) Relativamente aos tipos de informações mencionados no texto, indique as características mais prováveis dessas informações, do ponto de vista da tomada de decisões.
 - b) Em que nível de tomada de decisão classificaria os benefícios apontados no texto? Justifique.