

Leia o artigo que se segue. (Microsoft Magazine, edição 50, 14 de Janeiro de 2005)

## Inovação, modernização e competitividade

**A RESGUI reduziu o esforço administrativo em mais de 50% em poucos dias, e conseguiu assegurar a conciliação automática directa dos dados de 7 empresas, 5 cadeias e 30 lojas!**

A RESGUI Actividades Hoteleiras, Lda. lidera um grupo de sete empresas na área da restauração, com mais de 30 restaurantes e lojas de culinária a operar em toda a área continental, entre os quais as lojas Sr. Frango da Guia, Siga La Vaca, Mille Paste, A Companhia dos Grelhados, e a As Minhas Sopas. Com uma implementação inovadora de um ERP sobre base de dados Microsoft SQL Server, o grupo empresarial conseguiu:

- § A centralização da análise de gestão, permitindo a consulta directa nos inúmeros ecrãs de monitorização e *reporting* do PHC, para a situação global dos negócios do grupo, automaticamente conciliada e em tempo real.
- § A centralização do controlo de gestão permitindo estabelecer *plafonds*, controlar contas correntes, existências, compras, vendas e outros globalmente para o grupo de empresas e em utilização directa do PHC.
- § A antecipação da chegada da informação tratada aos decisores, para o instante em que a informação não tratada é lançada no sistema.
- § A efectiva redução do esforço administrativo para conciliação da informação.
- § O aumento de controlo sobre a informação da empresa, pela eliminação da dispersão dos dados por inúmeras folhas de cálculo.

De entre os benefícios indirectos resultam o aumento do controlo de tesouraria, aumento da capacidade negocial junto dos fornecedores, redução dos stocks, e mais e melhor informação sobre o negócio.

### Falta de integração

O sistema de gestão em uso assentava num software com base de dados *file server*, correndo sobre Microsoft Windows NT 4 Server, para quatro utilizadores. Aquele sistema apresentava um leque de funcionalidades reduzido, não integrava a informação na contabilidade e, sobretudo, não oferecia qualquer mecanismo de conciliação da informação entre as empresas do grupo. Esta situação resultava num elevado esforço administrativo, já que uma parte significativa do controlo de gestão recorria de extensiva alimentação manual de diversas folhas de cálculo. Por este conjunto de razões era necessário melhorar a qualidade da informação, reduzir o tempo que esta levava a chegar aos decisores e reduzir o esforço administrativo. “O crescimento do negócio

registado no último ano colocou à RESGUI a necessidade de rever o seu sistema de gestão, já que o volume de documentos e operações na empresa cresceram consideravelmente”, explicou Sérgio Pereira, director financeiro da empresa.

A solução escolhida foi o software PHC sobre Microsoft SQL Server 2000, pois, segundo Sérgio Pereira, “pareceu-nos a mais maleável e fácil de implementar”. Os módulos escolhidos para a primeira fase de implementação foram Gestão, com compras, vendas, clientes e fornecedores, artigos e stocks, tesouraria e bancos, Contabilidade e Pessoal. O sistema deveria ainda assegurar integração com os POS WinRest já em uso nas lojas do grupo.

### A escolha do implementador

Após um criterioso estudo da oferta para a implementação, a escolha recaiu sobre a SIDINFOR ([www.sidinfor.pt](http://www.sidinfor.pt)), “por nos ter revelado um bom domínio do PHC mantendo ainda assim um adequado rácio de preço para o projecto”, adianta Sérgio Pereira.

Apesar do número de utilizadores previsto não ser elevado, tratava-se de informatizar a gestão de sete empresas que partilhavam dados de cinco cadeias de negócio, para um total de cerca de 30 lojas a nível nacional.

Identificado o problema da existência de fornecedores e artigos comuns a diversas empresas do grupo, e o problema de haver repartição das cadeias de negócio por várias empresas do grupo, tornou-se claro que uma implementação tradicional empresa a empresa não iria proporcionar nem o controlo centralizado dos processos nem a análise centralizada dos negócios. Em consequência, o investimento a realizar pela RESGUI apenas resolveria parcialmente a necessidade de modernização da organização, já que quer o pesado trabalho administrativo de conciliação da informação das empresas por área de negócio, quer o tempo de espera pela chegada da informação aos decisores continuariam a verificar-se. A Sidinfor propôs então uma alteração estrutural ao projecto pedido pelo cliente, alteração essa que consistia na concepção e implementação de um processo automático de replicação da informação entre as bases de dados do grupo liderado pela RESGUI, recorrendo às funções disponibilizadas nativamente pela base de



Pedro Rego, da Sidinfor: “Propusemos uma alteração estrutural ao projecto pedido pelo cliente, que consistia na concepção e implementação de um processo automático de replicação da informação entre as bases de dados do grupo liderado pela RESGUI.”

dados Microsoft SQL Server 2000 para replicação de dados.

Este processo automático concebido pela Sidinfor passaria a assegurar:

- § Que os registos comuns a diversas empresas apenas são abertos uma vez, sendo automaticamente copiados de forma consistente para as restantes bases de dados de empresa.
- § Que a informação particular de cada empresa, como as compras, as vendas, os custos com pessoal, as contas correntes, etc., é automaticamente agregada em tempo real para proporcionar uma consulta simples e actualizada destes dados para o conjunto das sete empresas.

As inúmeras ferramentas de consulta e análise de gestão nativas do PHC, e que numa implementação tradicional não podiam satisfazer a necessidade de consultas e análises globais, tornam-se assim disponíveis para gerir de forma centralizada os negócios do grupo. Em resultado do projecto realizado, a RESGUI decidiu lançar um conjunto de novos sub-projectos com vista a estender o âmbito do projecto inicial para áreas não abrangidas à partida, nomeadamente a implementação da troca electrónica de documentos com os principais fornecedores, o refinamento da interface de dados entre PHC e WINREST, a criação de novas análises de gestão específicas para o seu negócio, a extensão do modelo implementado para novas funcionalidades e dados, entre outros.

- 1) Antes da implementação do ERP, a RESGUI tinha dados dispersos por várias folhas de cálculo.
  - a) Em termos genéricos, identifique e explique resumidamente os principais problemas dessa situação.
  - b) No novo sistema de gestão, apoiado em bases de dados, que tipos de bases de dados existem? Qual é o SGBD (inglês: DBMS) utilizado? Justifique as suas respostas.
- 2) Uma nova iniciativa que a RESGUI pretende lançar é a ligação entre o sistema PHC e o sistema WinREST.
  - a) Dado que se tratam de sistemas diferentes, a interligação implica a utilização de que tipo de software?
  - b) Classifique os dois sistemas referidos como sendo de *front-office* ou de *back-office*, justificando a classificação que efectuar.
- 3) O novo sistema apresenta características específicas de apoio à tomada de decisões. Face às características de apoio à decisão que encontra no texto, bem como às que puder inferir a partir delas, considera possível a existência de um EIS no novo sistema? Justifique.
- 4) Além do ERP, o texto permite-lhe saber se foi instalado ou está previsto ser instalado algum componente de CRM? Justifique.