



DOIS ÁS

SAP ERP SUSTENTA CRESCIMENTO E DIFERENÇA NA RELAÇÃO COM CLIENTES

“A solução SAP ERP permite-nos oferecer serviços inovadores aos nossos clientes”

Rui Assis, Sócio da Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda.

RESUMO

Empresa

- Nome: Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda.
- Localização: Coimbra
- Sector de Actividade: Serviços
- Produtos e serviços: Serviços de contabilidade e de consultoria à gestão
- Volume de vendas: (2008) € 380 mil
- Resultado líquido: (2008) € 30 mil
- Colaboradores: 9
- Licença comercializada por: Roff

Desafios e Oportunidades

- Melhorar e aumentar a gama de serviços prestados aos clientes, designadamente colocando à sua disposição uma tecnologia e soluções a que dificilmente terão acesso de outra forma e das quais podem beneficiar através da firma

Objectivos

- Atingir novos mercados
- Melhorar a eficiência dos processos e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados aos clientes
- Maior input de informação por parte dos clientes
- Estabelecer relações mais fortes com os clientes
- Prestar serviços diferenciados face à concorrência
- Chegar a novos clientes

Soluções e Serviços SAP

SAP ERP 6.0

Porquê a SAP

- Credibilidade e confiança
- Simplicidade de uso
- Rigor e fiabilidade no registo e tratamento da informação
- Solução standard preencheu 98% dos requisitos exigidos

Benefícios

- Uniformização de procedimentos
- Maior confiança e fiabilidade no registo e tratamento da informação
- Aumento da eficiência e da produtividade
- Conquista de novos clientes

Ambiente

- Hardware: IBM Xserver 3650
- Sistema operativo: Microsoft Windows Server 2003
- Base de Dados: Microsoft SQL Server

dois ás
CONTABILIDADE E CONSULTORIA, LDA.

DOIS ÁS - CONTABILIDADE E CONSULTORIA, LDA.

TORNAR A GESTÃO DA COMPLEXIDADE MAIS EFICIENTE

A Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda. é um bom exemplo do modo como o SAP ERP pode ajudar as pequenas empresas a tornarem-se mais eficientes, competitivas e a aumentarem o portfólio de serviços que prestam aos clientes.

Criada em 1994 por Custódio Assis e Rui Assis (pai e filho), a Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda. é, como a designação o indica, uma empresa que se dedica à prestação de serviços de contabilidade e consultoria à gestão. Está sediada em Coimbra e, além dos dois sócios, conta com sete colaboradores, todos com formação superior em Gestão, Economia ou Contabilidade.

A maioria dos clientes da Dois Ás está posicionada no sector da saúde – farmácias, laboratórios de análises clínicas, indústria farmacêutica, clínicas e lares residenciais para a terceira idade – e localizada nas regiões do Centro e do Norte do país.

Em 2008 o volume de negócios da Dois Ás foi de 380 mil euros e, de acordo com as projecções de Rui Assis, em 2009 deverá situar-se próximo dos 450 mil euros.

“Estamos um pouco em contra ciclo”, sustenta. “Em parte, porque a dinâmica dos nossos clientes acaba por levar a empresa por arrasto – o sector da saúde é pouco afectado pelo crise – e em parte devido à entrada de dois novos clientes, duas multinacionais de origem alemã que estão a instalar-se em Portugal, que nos escolheram precisamente por trabalharmos com uma solução SAP. Aliás”, enfatiza Rui Assis, “foi

mesmo determinante no processo de selecção. O peso destas duas empresas no nosso volume de negócios não deve ir além dos 4 a 5%, mas é um contributo importante para o desenvolvimento mais rápido do negócio”.

A aposta na formação dos colaboradores e nas tecnologias de informação e comunicação que posicionem a empresa sempre um passo à frente da concorrência é algo constante desde a sua constituição. O objectivo, defende o Sócio, “é o de prestar um serviço de qualidade. Não é a quantidade que nos move, inclusive, rejeitamos clientes se percebemos que não temos capacidade para lhes dar a resposta que precisam. E é por essa exigência de qualidade no serviço que prestamos que investimos na formação dos colaboradores e em tecnologias que nos permitam, de facto, chegar mais longe e melhorar continuamente”.

Mas estes não são os únicos motivos que levaram a Dois Ás a dar o salto tecnológico e a passar do sistema que tinha anteriormente instalado para a solução SAP ERP, operacional desde Janeiro de 2008. As limitações da ferramenta anteriormente utilizada e, conseqüentemente, a complexidade de tarefas que implicava para a gestão das mais de 100 empresas clientes da firma também pesou de sobremaneira. Outro factor extremamente importante

foi o ter participado no processo de implementação de uma solução SAP numa empresa cliente. “Foi uma experiência muito positiva, pois participámos como key users no processo de implementação e colaborámos depois na evolução do sistema. Indirectamente, este cliente acabou por ser o nosso kick-off e de onde adveio grande parte do conhecimento e know-how em matéria de implementação da solução SAP”, explica Rui Assis. Porém, reitera, subjacente a toda a mudança está o princípio que move a empresa desde a sua fundação – “Diferenciarmo-nos da concorrência pela qualidade dos serviços que prestamos. Queremos que os nossos clientes tenham acesso a cada vez mais e melhor informação e o SAP permite-nos de facto oferecer soluções inovadoras (por exemplo, consultar os pagamentos a realizar, fazer a facturação, controlar as cobranças aos seus clientes controlar stocks, etc.).”

Actualmente, os clientes da Dois Ás já acedem ao sistema directamente para consultar informação on-line, mas não têm ainda a faculdade de introduzir dados (input no sistema). O objectivo de Rui Assis é o de que, no prazo de sensivelmente dois a três anos, os seus clientes estejam a introduzir informação no sistema através do SAP ERP da empresa.

Versão standard responde à quase totalidade do necessário

Além de ser a primeira microempresa portuguesa na área da prestação de serviços de contabilidade e consultoria à gestão a implementar uma solução

“ A solução que escolhemos da SAP respondeu a perto de 98% dos requisitos que estabelecemos sem fugir do standard.”



“É por essa exigência da qualidade no serviço que prestamos que investimos na formação dos colaboradores e em tecnologias que nos permitam, de facto, chegar mais longe e melhorar continuamente”.

Rui Assis, Sócio da Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda.

SAP, a Dois Ás distingue-se também por o ter feito sem o apoio de consultores externos. A fase de parametrização e implementação da solução SAP ERP na empresa durou 60 dias e não implicou alterações no ritmo normal de trabalho. O projecto, liderado por Rui Assis, arrancou no final de 2007 e em Janeiro de 2008 a equipa já estava a trabalhar sobre o sistema SAP. “Não foi fácil mas também não foi terrivelmente complicado, e o facto de já termos passado pela experiência de implementação de um nosso cliente ajudou bastante, bem assim como o empenho e o entusiasmo de toda a equipa”, recorda Rui Assis.

Ao longo de 2008 foram introduzidos os dados referentes aos 30 maiores clientes e no primeiro trimestre de 2009 os relativos a outros 80, o que significa que neste momento a Dois Ás tem os dados de 110 clientes no sistema SAP. “Apenas não estão ainda os clientes de menor dimensão, cujos dados vamos introduzir aos poucos ao longo deste ano”.

A solução SAP ERP implementada na Dois Ás contém os módulos FI – Finança (incluindo o CO – Controlling Gestão de Clientes, Gestão de Fornecedores e o AM- Imobilizado); SD – Facturação; e o MM – Gestão de Materiais. Rui Assis faz questão e de sublinhar que a solução implementada corresponde quase na totalidade à versão standard. O objectivo – sustenta – “não foi o de complicar mas sim o de simplificar os processos e os respectivos procedimentos. Em alguns procedimentos tivemos de nos adaptar ao sistema e noutros aprendemos com o

sistema e até os conseguimos melhorar. E, realmente, a solução que escolhemos da SAP respondeu a perto de 98% dos requisitos que estabelecemos sem fugir do standard.”

A única área que ainda não migrou para o sistema SAP é a dos recursos humanos, lacuna que o gestor pretende colmatar a curto prazo com a aquisição do módulo HR (Recursos Humanos).

“Neste momento, processamos as

consequentemente, de produtividade”, diz o Sócio.

Outra melhoria assinalável é a do rigor, da fiabilidade e da credibilidade da informação registada, que com o anterior sistema obrigava a inúmeros e frequentes controlos adicionais.

“Com a solução da SAP estamos seguros quanto à credibilidade da informação. Porém – acrescenta – “o SAP ERP obriga a carregar muito mais

“Além de dar uma resposta mais eficaz aos clientes, temos à sua disposição uma tecnologia e soluções a que dificilmente terão acesso de outra forma e das quais podem beneficiar através da firma.”

Rui Assis, Sócio da Dois Ás - Contabilidade e Consultoria, Lda.

remunerações de mais de 600 pessoas pelo que temos todo o interesse em beneficiar da integração dessa informação no SAP ERP. Em princípio, será implementada em 2009 e entrará em produção em 2010 de modo a que em 2011 esteja totalmente funcional.”

Ao nível da gestão, as mais-valias sentiram-se fundamentalmente em três áreas: na uniformização de procedimentos, no aumento da eficiência na gestão de dados das mais de 100 empresas clientes e no rigor e na fiabilidade da informação. “Para se ter uma ideia, antigamente, se eu quisesse saber qual o volume de negócio de todos os meus clientes teria de entrar no sistema 100 vezes; neste momento basta-me dar uma ordem com um clique: e há muitos mais exemplos de ganhos de eficiência e,

informação. E sendo nosso objectivo fornecer mais e melhor informação ao cliente, e rapidamente, também será interessante evoluirmos para uma solução que permita ao cliente introduzir directamente alguns dados on-line. Será um passo a concretizar até 2012, sensivelmente”.

Pouco mais de um ano depois do arranque, o balanço é extremamente positivo. “Indirectamente, graças à solução SAP, conseguimos atingir novos mercados – as duas multinacionais de origem alemã que se estão a instalar em Portugal – e, além de estar a dar uma resposta mais eficaz aos clientes, temos à sua disposição uma tecnologia e soluções a que dificilmente terão acesso de outra forma e das quais podem beneficiar através da firma”, conclui Rui Assis.



(Maio, 2009)

© 2009 SAP Portugal. Todos os direitos reservados. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, e outros produtos e serviços da SAP mencionados, bem como os respectivos logótipos são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países em todo o mundo. Todos os outros nomes de produtos e/ou serviços mencionados são marcas comerciais das respectivas empresas. Os dados contidos neste documento são meramente informativos. As especificações nacionais dos produtos podem diferir.

Estes materiais podem ser alterados sem aviso prévio. Estes materiais são disponibilizados pela SAP AG e pelas suas afiliadas ("Grupo SAP") para fins meramente informativos, sem representação ou garantia de qualquer tipo, e o Grupo SAP não pode ser responsabilizado por erros ou omissões com respeito a estes materiais. As únicas garantidas para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas declaradas nos certificados de garantia que acompanham esses produtos e serviços, caso existam. Nada neste documento constituirá uma garantia adicional.