



CARPAN

ERP/RETAIL DECISIVO NA OPTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS COMO ALICERCE DE CRESCIMENTO

“A integração de informação é da máxima importância para o crescimento do negócio. E o SAP for Retail responde a essa necessidade.”

Ana Gonçalves, Directora Administrativa e Financeira da Carpan

RESUMO

Empresa

- Nome: Carpan – Cooperativa Abastecedora dos Retalhistas de Produtos Alimentares
- Localização: Maia
- Sector de Actividade: Distribuição Grossista
- Serviços: Comercialização e Produção de Produtos Alimentares e Não Alimentares
- Colaboradores: 300
- Website: www.carpan.pt
- Parceiro de implementação: ROFF

Desafios e Oportunidades

- Optimizar, agilizar e controlar os processos de negócio
- Dotar a empresa de uma ferramenta de gestão que possibilite obter informação atempada e fluida, facilitando o processo de análise e a tomada de decisão Tornar mais eficaz a gestão de stocks entre as duas empresas do Grupo
- Optimizar a gestão de recursos humanos e o processamento de salários

Objectivos

- Iniciar um processo de mudança a nível organizacional, não só na esfera tecnológica mas, sobretudo, no reforço da dinâmica de grupo
- Eficácia no controlo de stocks e das margens
Disponer de informação online e de indicadores de gestão
- Rastreio dos produtos comercializados

Soluções e Serviços SAP

SAP ERP (Enterprise Resource Planning)

Pontos-chave da implementação

- A reestruturação das bases de dados, sobretudo da de produtos e da de clientes, no âmbito da fase de diagnóstico Capacidade de resposta dos colaboradores, da task force e do parceiro em garantirem a melhor utilização da ferramenta, minimizando ajustamentos pós-implementação

Porquê a SAP e a ROFF

- Experiência internacional de implementação de sistemas nos mais diversos ambientes empresariais (indústria, distribuição, logística, etc...)
- Proposta com os requisitos considerados necessários para o êxito do projecto
Fiabilidade, fácil utilização e funcionalidade
- Garantia de evolução e apoio nas soluções SAP, sobretudo ao nível da manutenção

Benefícios

- Integração dos vários processos da empresa
- Qualidade e coerência da informação

Ambiente

- Hardware: HP Proliant BL 460c Server Blade; Bladesystem C7000 Enclosure
Sistema operativo: Microsoft Windows Server 2003 R2
- Base de dados: Microsoft SQL Server 2005



Com uma experiência de décadas no sector da distribuição, a Carpan focaliza a sua actual fase de expansão no retalho, afirmando-se como um player sólido na região Norte e apostada em otimizar processos para um crescimento sustentado.

A história da Carpan remonta a meados da década de 60, quando um grupo de comerciantes da zona da Boavista decidiu arrendar um armazém e realizar compras em comum. Mas só nos primeiros dias de 1975 seria oficialmente criada a Cooperativa em que os sócios procuravam obter as melhores condições de compra. No ano em que Portugal aderiu à União Europeia, a estratégia evoluiu para o alargamento das vendas a não sócios, o que teve um impacto “muito significativo nas vendas”, recorda Ana Gonçalves, Directora Financeira e Administrativa do Grupo Carpan. Esse período de expansão, iniciado em 1986, permitiu à Cooperativa adquirir um terreno, com cerca de 30 mil m², na zona da Maia, para edificar um armazém próprio e a sede. Actualmente, a Carpan consolida uma reorientação estratégica, iniciada em 2001, respondendo ao “aumento da concorrência”, sobretudo com a penetração de multinacionais no sector grossista, com uma “focalização no retalho”, esclarece Ana Gonçalves. Nessa altura foi criada a Carpan Supermercados, vocacionada para a gestão de lojas próprias, recheadas dos produtos produzidos e comercializados pela cooperativa.

Passados meia dúzia de anos, a Carpan dispõe de 9 lojas, todas elas na

zona norte, que já representam 40% da facturação global da cooperativa, que rondou os 40 milhões de euros em 2007, e que empregam 120 dos 300 colaboradores do Grupo. Assim, hoje a Carpan detém um Cash & Carry, em Gueifães, na Maia, e 8 supermercados com uma área global de 5500 m², uma cafetaria e uma unidade de panificação e pasteleria.

Este ritmo de abertura de 2 lojas por ano representa um “elevado esforço de investimento por parte do Grupo”, salienta a responsável Financeira da Carpan, na medida em que o investimento em cada espaço, com uma média de 800/900m², é de cerca de 1,5 milhões de euros. Uma tendência que a Carpan pretende preservar, preparando-se para inaugurar a décima loja, na Areosa, até ao final de 2008, sempre numa lógica de diferenciação da concorrência, assente na localização no centro das localidades e nos pontos fortes da oferta, como são os “produtos frescos”, afirma Ana Gonçalves. E é neste contexto que os responsáveis pela Carpan decidiram investir em soluções SAP. A escolha recaiu sobre o SAP for Retail, a solução SAP ERP otimizada para o sector de Retalho e prende-se com a necessidade de “ter uma solução integrada de negócio”, onde através do “controlo de stocks,

de margens” e do desenho organizacional “assegurássemos a sustentabilidade da nossa estratégia de crescimento”.

Numa empresa caracterizada pela gestão de um elevado número de artigos – mais de 40 mil referências e largos milhares de famílias de produtos – de milhares de movimentos diários das operações e de promoções quinzenais, o rigor tem de ser maximizado num sector em que “as margens são cada vez mais apertadas”, assegura Ana Gonçalves. Para esta gestora, a decisão de avançar para a implementação da solução SAP for Retail resulta da constatação de que havia uma “insuficiente integração das aplicações”, o que gerava “inconsistências e desfaseamentos temporais”, por exemplo a nível do inventário permanente.

Por outro lado, a gestão das várias lojas implica que se disponha de “ferramentas que nos permitam tomar decisões atempadamente” e esta solução da SAP “responde a essa necessidade”.

A importância da optimização de processos

A SAP foi seleccionada na sequência de uma consulta de mercado sobre várias soluções ERP, tendo a Carpan optado pela “versão Retail, adquirindo os módulos MM, SD, FI, FI/AA, CO, PP e HR”, elucida Ana Gonçalves, particularmente satisfeita com os desenvolvimentos conseguidos “na frente-de-loja do Cash&Carry, recebimentos e rádio frequência, porque não adquirimos o módulo WM – vocacionado para a gestão de armazéns –, dado que as operações de armazém e cash&carry estão

“A solução SAP permite responder a uma necessidade crescente na actividade de retalho: tomar decisões atempadamente.”



“A gestão de pricing, aliada à ferramenta do shopping, e a gestão das promoções permitem-nos ter uma visão clara de todo o negócio por família e por produto. Na esfera das compras, o sistema implementado permitiu-nos ter uma percepção evidente das margens e do que efectivamente estamos a realizar em cada negócio”, conclui Ana Gonçalves.

muito interligadas”. Outra das mais-valias evidenciadas pela solução prende-se com a gestão de horários directamente nas lojas, feita através do módulo HR, o que “tornou o processo mais automático e menos errático”, exemplifica.

A fase de implementação correu muito bem, especialmente porque a Carpan tinha os objectivos bem definidos desde o início do projecto. Na verdade, recorda Ana Gonçalves, “sabíamos exactamente o que pretendíamos e, por isso, sabíamos que tínhamos um grande desafio pela frente”. Para a responsável da empresa, com experiências anteriores em processos de implementação de soluções da SAP, “um dos aspectos fundamentais para o êxito é o modo como decorre o processo prévio, sendo fundamental a fase de levantamento”. Assim, “as necessidades e as especificidades de cada processo devem ser bem analisadas e debatidas para os imprevistos serem minimizados”. Por isso, no caso da Carpan o projecto arrancou em Julho de 2007, com “o diagnóstico das necessidades, a definição do sistema e o debate com os consultores sobre a melhor forma de alcançar os objectivos, sempre com espírito crítico e procurando a eficiência dos processos”. Depois, já no último trimestre, procedeu-se à parametrização e à formação dos utilizadores”.

O arranque ocorreu conforme previsto, a 4 de Janeiro de 2008, “sem um único dia de paragem”, situação que foi possível por “todo o envolvimento quer da Direcção quer dos key users”.

Em termos operacionais, o Departamento Informático é “um apoio fundamental de suporte a toda a organiza-

ção, quer na esfera tecnológica quer na de processos, sobretudo porque tem uma visão global do negócio”, sublinha Ana Gonçalves, convicta de que o êxito do processo que envolve 55 utilizadores SAP no seio da Carpan se deve, em grande parte, à task-force criada (cerca de 8 pessoas) especificamente para concretizar a implementação em parceria com a ROFF.

Aliás, Ana Gonçalves considera que a permanente disponibilidade da ROFF “para procurar as melhores soluções e responder a dúvidas e dificuldades

mais-valias. Desde logo, o “apuramento de resultados mensais, com base em contas de resultados e centros de custo, por loja e secção” e das margens realizadas. Este tipo de informação “advém no essencial dos módulos MM e SD, que permitem análises online ao nível das vendas e margens praticadas ao nível do artigo/cliente”. Depois, a “gestão de pricing, aliada à ferramenta do shopping, e a gestão das promoções permite-nos ter uma visão clara de todo o negócio por família e por produto”. Por exemplo, na esfera

“A permanente disponibilidade da ROFF para procurar as melhores soluções e responder a dúvidas e dificuldades da nossa parte foi decisiva para o sucesso do processo de implementação.”

Ana Gonçalves, Directora Administrativa e Financeira da Carpan

da nossa parte” foi decisiva, na medida em que “qualquer processo de mudança implica quebrar hábitos, rotinas de trabalho e estabilidades, o que gera naturalmente ansiedades, dúvidas e incertezas”. A tendência do utilizador “é sempre a de solicitar mais e de preferência da mesma forma como o faz, logo a capacidade dos consultores para satisfazerem essa ambição, flexibilizando e rentabilizando os meios, é essencial”, conclui a Directora da Carpan.

As mais-valias do ERP - Enterprise Resource Planning

Quando se aproxima o final do primeiro ano de utilização da solução SAP for Retail, Ana Gonçalves é peremptória no “balanço positivo”, tantas são as

das compras, o sistema implementado “permitiu-nos ter uma percepção evidente das margens e do que efectivamente estamos a realizar em cada negócio”, conclui Ana Gonçalves.

Ora, a rapidez e a qualidade deste tipo de informação, quer na venda quer na compra e ao nível da rotação de stocks, “impossível no passado, é agora uma realidade”.

A gestão de stocks, com a adopção do inventário permanente, é outra das mais-valias, possibilitando “a execução das encomendas de uma forma mais eficiente nas lojas e uma melhor gestão do armazém”.

Neste momento, a Carpan está ainda a ultimar o processo de certificação em HACCP, que representa uma “mais-valia para toda a sua actividade”, reforçando a convicção de Ana Gonçalves

quanto às potencialidades ainda por desbravar para cimentar a expansão da Carpan. Quanto ao impacto obtido com as soluções da SAP, a perspectiva é de que “um projecto destes nunca é quantificável nos primeiros meses, mas antes um processo em que ainda temos muito para explorar e potenciar, porque se trata de uma ferramenta com muito para oferecer”.

Com um volume de facturação previsto para o final de 2008 de 45 milhões de euros, as dificuldades sentidas no plano macroeconómico não estão a ser reflectidas no crescimento das vendas. Por isso, a tendência para a expansão do Grupo, agora que o negócio está diversificado e centrado no retalho, justifica a atenção da Carpan para outros “módulos das soluções da SAP que poderão ser úteis, nomeadamente o WM, no caso da criação de uma central logística independente do cash”, decisão que está em estudo no seio da Administração da Carpan.



(Abril, 2009)

©2009 by SAP AG. All rights reserved. SAP R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies (“SAP Group”) for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.