

Case de Sucesso

it@CIO

Integrando CIOs, gerando conhecimento.

Vonpar

**VONPAR BEBIDAS EXTRAÍ O MÁXIMO DE SEUS SMART DEVICES
E GANHA VELOCIDADE ATRAVÉS DO USO DE IMAGENS**

Perfil

A Vonpar Bebidas é franqueada da Coca-Cola e distribuidora da Heineken Brasil no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina. Fundada em 1948, a empresa possui três fábricas: Antônio Carlos (SC), Santo Ângelo e Porto Alegre (RS), além de cinco centros de distribuição, em Blumenau, Joinville e Chapecó (SC), e Farroupilha e Pelotas (RS).

A empresa é atualmente a quarta maior fabricante do Sistema Coca-Cola no Brasil e atende a demanda de um mercado de mais de 14 milhões de pessoas. No território gaúcho e catarinense, é líder absoluta do mercado de refrigerantes com 62,7% de participação de mercado (acumulado 2013, segundo a ACNielson).

Site: www.vonpar.com.br

Situação

A Vonpar Bebidas sempre foi considerada pioneira na adoção de soluções de mobilidade, pois utiliza uma plataforma móvel de vendas há mais de 15 anos. Contudo, a empresa buscava aproveitar ao máximo os recursos de seu parque de dispositivos móveis, e faltava para tanto maior utilização de uma das funcionalidades, a câmera fotográfica. “Ao estudarmos melhor a rotina de nossa força de vendas e conversarmos com as áreas de negócios sobre o que poderia agilizar suas rotinas e interação com a equipe externa, saltou aos nossos olhos o bom uso que poderíamos fazer das câmeras fotográficas dos dispositivos”, explica Ricardo Nizoli, CIO do Grupo Vonpar.

Há dois anos a empresa optou por equipar a força de vendas com equipamentos móveis robustos. De acordo com Nizoli, o principal motivo para a atualização dos dispositivos foi o elevado índice de quebras e furtos, pois os equipamentos eram mais voltados para uso pessoal que corporativo. A empresa resolveu essa questão e ainda conseguiu ampliar os recursos disponíveis nesses devices, o que poderia viabilizar novas funcionalidades em seus sistemas.

Além de visar à resolução em definitivo da questão das quebras e dos furtos, a escolha dos equipamentos levou em consideração as características técnicas dos dispositivos. “Sempre soubemos o que faríamos com o GPS e com o grande

poder de processamento destes devices, mas a câmera no início não nos parecia ser algo de grande utilidade”, relembra Rubem Andrade, líder técnico do projeto na Vonpar.

Solução

Ao analisar a rotina por vezes burocrática dos vendedores e as dificuldades que as equipes de Trade Marketing tinham de acompanhar as ações de mercado planejadas e executadas pela força de vendas, surgiu a ideia da criação de um módulo que gerenciasse imagens, associadas a cada cadastro de cliente. As áreas-piloto para adoção deste módulo seriam o Crédito e Cobrança, responsável por todo trâmite de documentação entre cliente e Vonpar, e o Trade Marketing, que projeta as ações de mercado. A TI concluiu que a agilidade trazida pelo simples uso da câmera fotográfica dos equipamentos certamente compensaria o investimento necessário na criação do módulo.

A Vonpar utiliza em larga escala o ERP SAP, mas a gestão de clientes e as rotinas comerciais são feitas em um sistema proprietário. A empresa tem um verdadeiro CRM desenvolvido internamente, e a estratégia é seguir assim, pois é de onde tiram os diferenciais competitivos. O desenvolvimento deste módulo foi feito sobre esta plataforma de vendas, que utiliza .Net tanto na camada móvel quanto na retaguarda (web), e levou 4 meses para ser colocado à prova em um piloto.

Benefícios

“A agilidade trazida inicialmente já superou as expectativas, e é incrível que algo tão simples traga resultados tão expressivos”, comemora a gerente de Crédito e Cobrança da Vonpar, Margarida Dolejal. “Se antes levávamos dias para receber uma documentação, ou tínhamos um custo adicional locando digitalizadores em cada escritório de vendas, agora temos a documentação necessária imediatamente, e sem custos adicionais para a operação”, salienta Dolejal.

Outra área de negócios que já começa a colher os resultados do projeto é o Trade Marketing. Um dos principais papéis desta área é projetar a melhor forma de execução dos materiais de exposição e dos produtos nos pontos de venda

(PDVs), sendo que a verificação do que realmente está ocorrendo no mercado sempre foi difícil, afinal são mais de 60 mil clientes distribuídos entre RS e SC. “Cada canal de vendas, dependendo da região onde se encontra e do público consumidor, tem uma estratégia de execução diferenciada, e a utilização das câmeras fotográficas pela nossa equipe de campo foi a maneira mais inteligente de nos fazermos ainda mais presentes no mercado, de forma quase on-line”, explica Bruno Schneider, gerente de Trade Marketing da Vonpar.

O funcionamento do módulo é extremamente simples, não alterando as rotinas de sincronismo de dados, além do fato de que não foram utilizados quaisquer plug-ins ou licenciamentos adicionais. “Na camada móvel, contamos com apoio de nosso parceiro de implementação, a Mobile People (empresa paulista especializada em soluções de mobilidade), e na retaguarda todo desenvolvimento foi interno, utilizando apenas APIs standard do .Net”, explica Andrade. “Além de performance, entendemos que o segredo de uma aplicação móvel está na simplicidade de uso. O recurso da câmera do dispositivo, antes de uso opcional, passou a incorporar os processos rotineiros dos usuários de forma muito transparente”, complementa Nizoli.

Os resultados obtidos com as duas áreas de negócio iniciais fazem a TI da Vonpar projetar mais usos para o módulo. “Vemos oportunidades claras na área de Comodatos (a Vonpar fornece equipamentos de refrigeração em regime de comodato aos clientes) e até mesmo no controle de frota, onde uma imagem pode substituir com relativa facilidade o apontamento manual de quilometragem que hoje é feito diariamente”, projeta Andrade.

Fala, CIO!

“Com certeza, foi uma daquelas ideias que todos na empresa gostam, simples e barata, que trouxe retornos quase que imediatos para a Vonpar.”



Ricardo Nizoli
CIO da Vonpar