

SAP Customer Success Story Bens de Consumo



“O site vai permitir dinamizar vários concursos e promoções onde qualquer pessoa pode participar, estabelecendo uma ligação cada vez mais forte entre a Delta Cafés e os seus clientes e consumidores”

Rui Miguel Nabeiro, membro da administração do Grupo

RESUMO

Empresa

Grupo Delta Cafés

Web Site

www.delta-cafes.pt

Objectivos do projecto

- Criar dentro do site uma componente de shopping
- Facilitar o processo de internacionalização
- Colocar as TI e a Internet ao serviço da comunicação da empresa
- Utilizar as TI e a Internet para dinamizar a actividade da Delta junto dos clientes e consumidores

Principais benefícios

- Integração com os processos de back-office SAP
- Integração com a plataforma de pagamento electrónico da Redunicre
- Tempo de implementação reduzido
- Facilidade de operação e manutenção
- Possibilidade de evolução numa estratégia de CRM
- Sinergias de Recursos Humanos: aproveitamento de skills internos já existentes

Alguns números

- Aprox. 1.000 utilizadores
- Cerca de 10 semanas de implementação

Parceiro de implementação

Realtech

Hardware

Servidor HP Proliant Packaged Cluster DL380 G3

Sistema operativo

Windows 2000

GRUPO DELTA CAFÉS

Solução SAP ajuda Delta Cafés a 'Partilhar Momentos' com o mercado

Delta, um grupo com História

Foi já no distante ano de 1961 que Rui Nabeiro, hoje Comendador Rui Nabeiro, criou a Delta Cafés, que viria a tornar-se uma marca de sucesso em Portugal e no mundo, um exemplo de pioneirismo, inovação e vontade empresarial, e um símbolo de Campo Maior e, por extensão, do interior do país, provando que não é uma fatalidade o desenvolvimento empresarial estar restrito apenas ao litoral.

Os anos passaram e partir da segunda metade dos anos 70, o negócio da Delta Cafés evoluiu de tal forma que em 1984, o fundador e gerente da empresa decidiu-se por separar a actividade comercial, que passou a ser assegurada pela empresa Manuel Rui Azinhais Nabeiro Lda., da actividade industrial, consolidada na Novadelta S.A., primeira empresa certificada neste sector, em 1994, pelo sistema de normas NP EN 29002/ISO 9002.

O sucesso da Delta prosseguiu e, nos finais dos anos 90, uma segunda reestruturação organizativa aconteceu em resultado da emergência de novas tipologias de negócio, da necessidade de desenvolver novos produtos de qualidade e pela exigência crescente de prestação de serviço global, alargado a áreas complementares ao café, além da própria expansão internacional da marca e da actividade comercial da empresa. Nasceu assim o Grupo Nabeiro/Delta Cafés, constituído por 22 empresas, e actuando nos mais variados sectores de actividade: Indústria, Serviços, Comércio, Agricultura, Imobiliário, Hotelaria e Distribuição, e organizadas por



áreas estratégicas para o reforço da actividade principal do grupo, que conta actualmente com mais de 180 profissões e mais de 1900 colaboradores.

Uma solução para a mudança

Todo este processo de mudança do Grupo Delta tem sido acompanhado e apoiado pelo sistema de informação SAP desde Janeiro de 1998. Nomeadamente ao nível do processo produtivo, o Grupo Delta utiliza o SAP como ferramenta para fazer o controlo de qualidade do café, através de provas de degustação e análises químicas e físicas na recepção do café verde, continuando no processo de torragem e de moagem, culminando na fase de embalagem e na entrada do armazém de produto acabado.

Esta preocupação pela qualidade é uma condição indispensável para a Delta Cafés continuar a manter a sua liderança neste segmento de mercado e para poder consolidar a sua vocação exportadora, uma das principais prioridades estratégicas actuais. Foi neste contexto e no quadro da redefinição estratégica

de CRM do Grupo, que a Delta Cafés decidiu ampliar e renovar o seu site na Internet.

Além de abordar essencialmente a temática dos cinco sentidos e a relação destes com o café,

procurando transmitir conhecimentos sobre o produto,

um dos principais objectivos foi ainda criar, dentro do site, uma componente de shopping que complementasse os canais de venda tradicionais já existentes, aumentasse a notoriedade da marca, permitisse desenvolver a sua internacionalização. Como explica Rui Miguel Nabeiro, membro da administração do Grupo, "esta é uma aposta nas tecnologias de informação e a Internet é um veículo de comunicação fundamental nesta era da globalização. O site vai permitir dinamizar vários concursos e promoções onde qualquer pessoa pode participar, estabelecendo uma ligação cada vez mais forte entre a Delta Cafés e os seus clientes e consumidores". Uma das principais novidades do site é a componente de e-commerce, que vai permitir a compra dos

"Esta é uma aposta nas tecnologias de informação e a Internet é um veículo de comunicação fundamental nesta era da globalização"

Rui Miguel Nabeiro, membro da administração do Grupo

produtos Delta em qualquer parte do Mundo", acrescenta o responsável.

Tendo em conta que os processos logístico, comercial e financeiro da Delta Cafés eram já suportados em tecnologia SAP, a opção natural foi o SAP Internet Sales R/3 Edition. Esta solução oferece uma maior funcionalidade, disponibilizando mais de 280 processos end-to-end, específicos por sector de actividade, para cobrir as exigências de mais de 25 indústrias. Baseado na arquitectura aberta da plataforma tecnológica SAP NetWeaver, o SAP Internet Sales R/3 Edition ajuda as empresas a potenciar o investimento em TI já realizado, a alcançar um custo total de propriedade mais baixo, a atingir um retorno do investimento mais rápido, e a fazer evoluir os processos empresariais com o maior sucesso possível.

Benefícios estimulam evolução

Segundo Rui Miguel Nabeiro, em relação ao cliente final também houve resultados positivos, visto facilitar o processo de compra, de confirmação de encomenda, ter uma maior diversidade de meios de pagamento, incluindo o electrónico e "o factor fundamental para a nossa estratégia de internacionalização é o facto de ser uma plataforma multilingue", encontrando-se disponível em português, inglês e castelhano.

Para reformular o seu site, a Delta contou com a Realtech como implementador da solução. Segundo Rui Pereira, Business Solutions Manager da Realtech, muitos foram já os benefícios alcançados. "A integração com os processos de back-office SAP, a integração com a plataforma de pagamento electrónico da Redunice, o tempo de implementação reduzido e o facto de ter sido implementado on time, on budget, foram alguns dos benefícios fulcrais que corresponderam aos objectivos iniciais". Este foi mais um passo na estratégia de CRM do grupo, "A loja online vai permitir também aos coleccionadores adquirir toda a gama de merchandising Delta, para além claro do mais requintado Café", conclui Rui Miguel Nabeiro.