

CASOS

Cliente: Ericsson Brasil

Como a solução *ED-PortalXRP* permitiu poupanças significativas à Ericsson Brasil nos custos com deslocações.

Apresentação

Em 2001, a Ericsson conclui que os custos com viagens eram o 4º maior custo da empresa. A subsidiária do Brasil, fruto de uma reestruturação dos negócios na América Latina, para além das deslocações inerentes à sua própria actividade, passou a prestar um conjunto de serviços aos países limítrofes, o que implicou um acréscimo de viagens.

Ao tentar efectuar o levantamento dos custos com viagens, do número de viagens efectuadas, dos motivos, a Ericsson Brasil conclui que não dispunha de informação que permitisse sequer perceber quais os custos e o impacto deste tipo de processos de negócio na organização. A informação que existia era dispersa, parte fornecida pelas contas correntes de fornecedores, parte fornecida pelos relatórios de viagem, mas não havia consolidação da informação. Anualmente, quando era necessário renegociar as condições com os fornecedores, utilizavam-se dados fornecidos pelos próprios fornecedores.

Perante estes factos, e porque se conclui que os Managers das várias unidades de negócio, não validavam os custos com viagens faces aos orçamentos, por falta de informação, a Ericsson Brasil decidiu implantar uma solução informática que permitisse a gestão deste processo.

Seleccção

Foi feita uma consulta ao mercado e foi escolhida a solução *ED-PortalXRP* da Escrita Digital, pois entre outras funcionalidades dispunha:

- q **Interface 100% browser**,
o que permitiu colocar a solução na Internet de modo aos colaboradores da Ericsson poderem usar a solução para gestão dos processos de viagem em qualquer lugar e a qualquer hora;
- q **Interface com o SAP**
Era um dos requisitos que todos os movimentos contabilísticos e financeiros fossem directamente carregados no SAP sem qualquer procedimento manual;
- q **Interface com o programa de recursos humanos**
Pois assim era dispensada uma gestão autónoma de utilizadores, o que numa organização com mais de 2000 colaboradores era condição essencial;
- q **Completo programa de autorizações**
O que permitia assegurar que as regras da Ericsson em termos de circuito de autorizações e montantes seriam cumpridas.

Foi também decisivo na escolha do fornecedor, o facto da Escrita Digital dispor de um conjunto de conhecimentos e experiência sobre este tipo de processos.

O contrato de fornecimento foi assinado em Junho de 2002 e a solução entrou em produção em Setembro.

Resultados

Decorridos apenas dois meses do seu funcionamento, os resultados excederam as melhores expectativas.

A solução hoje é utilizada por 100% dos utilizadores, aos quais não foi dada qualquer formação específica, mas que dado que os écrans são intuitivos e fáceis de usar imediatamente aderiram.

Um inquérito feito no início de Novembro, teve 100% dos utilizadores a referirem que a utilização da solução traduziu-se em poupanças de tempo, acréscimos significativos de produtividade e libertou os departamentos administrativos de um trabalho de marcação e gestão de viagens que nalguns departamentos era feito por três pessoas a tempo inteiro.

O circuito de autorizações passou a ser cumprido, tendo os gestores de projecto e managers confirmado que passaram ter controle sobre os custos imputados ao projecto com viagens.

Os fornecedores aderiram à solução, tendo inclusive concluído que o seu trabalho diário ficou facilitado.

Dado que não havia uma ideia precisa dos custos associados aos processos de viagem, a informação sobre poupanças de custos ainda não é exacta, mas comparativamente com igual período do ano anterior (e corrigindo do número de utilizadores ser diferente) já se concluiu:

1. Os custos com as viagens de avião reduziram-se em 20%, principalmente devido a:
 - Dado que as viagens ficam registadas na aplicação e a agência de viagens tem sempre de dar várias alternativas para a mesma deslocação, concluiu-se que os utilizadores passaram a escolher viagens mais económicas.
 - Maior controle por parte da organização dos motivos das viagens, bem como a validação do cabimento orçamental da viagem levou a não serem autorizadas viagens que anteriormente provavelmente o seriam.
2. Os saldos em tesouraria por liquidar de adiantamentos que aguardavam prestações de contas de viagem reduziu-se em 90%, pois dado que com a aplicação é fácil de fazer o relatório de viagem e o processamento é automático, os utilizadores passaram a não ter motivos para não efectuar os relatórios. Dado também que a aplicação inibe novas requisições de viagens quando existem relatórios de contas por apresentar, este facto incentivou os utilizadores a apresentarem as contas das viagens com maior celeridade.
3. A introdução da facturação electrónica permitiu um maior controle sobre a facturação feita pelos fornecedores, permitindo detectar casos de facturas que

não correspondiam ao orçamentado e que nos primeiros 1000 processos atingiram 10% destes.

Conclusão

Apesar de apenas terem decorridos dois meses desde a entrada em produção da solução, a Ericsson Brasil já conclui que o investimento efectuado teve um retorno muito acima do esperado e que quer a solução, quer a reengenharia que o processo sofreu, contribuíram para uma maior produtividade, aumentaram a eficiência da organização e reduziram custos.

Novembro de 2002

Tomé Gil