

(TEXTO PARA SUPERM. ELDORADO)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend. Donec erat magna, vehicula quis, laoreet sit amet, condimentum nec, sem. Cras id nibh a dolor commodo ullamcorper. Nulla facilisi.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend. Mauris tincidunt lectus in libero. Suspendisse interdum lectus vitae urna. Morbi vitae enim vel justo dapibus porttitor. Vivamus convallis nisl id mi. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Duis malesuada, lacus a aliquam feugiat, ligula dolor pulvinar ipsum, nec sodales est orci vitae odio. Cras urna velit, ullamcorper sit amet, vehicula id, facilisis eget, odio. Integer pretium rhoncus nibh. Vestibulum mollis euismod odio.

Integer faucibus mi non nibh. Aenean non massa. Aenean ornare. Donec sed dolor. Nunc pede ligula, semper at, scelerisque eu, commodo ut, risus. Ut malesuada. Fusce semper lectus non odio ornare feugiat. Phasellus hendrerit lacus ut arcu. Nulla viverra malesuada lacus. Sed aliquet arcu quis pede. Duis non risus a tortor condimentum gravida. Phasellus justo nibh, varius vitae, rhoncus eget, venenatis et, risus. Donec vulputate diam convallis metus. Fusce consequat enim sed massa. Aliquam fermentum quam vel purus. Morbi consequat posuere velit. Vivamus vitae dui imperdiet nibh ultrices adipiscing. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nulla eros mauris, consequat at, ultricies congue, vulputate nec, odio. Aliquam leo.

Curabitur dictum. Integer egestas placerat ligula. Nunc eleifend. Suspendisse et dui. Praesent tristique. Vestibulum mattis. In hac habitasse platea dictumst. Nullam facilisis orci sed augue. Maecenas turpis. Integer mattis auctor tortor.

PROIN GRAVIDA.

Suspendisse vulputate, mauris eu feugiat varius, massa eros cursus ante, quis dapibus metus risus a nisl. Sed at nulla nec tellus sollicitudin dictum. Nam elit dolor, tincidunt eget, vulputate at, feugiat ac, dui. In eleifend sem vel sapien. Praesent cursus orci non nisl. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Praesent vestibulum lacinia felis. Nulla nec ligula. Sed at ante. Ut lacus risus, posuere sit amet, dictum a, vestibulum non, pede. Donec lacus mi, laoreet a, faucibus ac, adipiscing non, nibh. In gravida aliquet tortor. Duis cursus. Quisque vel risus non mi



Cras luctus quam. Quisque velit. Curabitur viverra placerat ante. In at sapien. Suspendisse condimentum facilisis pede.

tincidunt venenatis. Nulla facilisi. Nullam semper purus sit amet lectus. Nullam massa. Fusce leo diam, lobortis commodo, sagittis sit amet, ultrices in, lacus. Sed est sapien, mollis ornare, mattis nec, rutrum in, pede.

Vestibulum vitae massa vitae quam adipiscing posuere. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Morbi condimentum turpis posuere sem. Etiam et tellus ut diam ullamcorper malesuada. Fusce posuere. Sed volutpat. Aliquam vitae pede ac dui facilisis commodo. Donec neque quam, laoreet pulvinar, pulvinar et, condimentum vitae, felis. Nam faucibus nibh id neque. Aenean id nisi. Pellentesque odio. Sed nunc lacus, varius a, accumsan eget, vulputate vel, turpis. Ut eleifend adipiscing nisi. Pellentesque diam. Suspendisse malesuada. Sed consequat sem et justo. Pellentesque urna est, tristique eget, condimentum quis, facilisis vitae, diam. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Vestibulum nonummy mauris et lacus. Sed cursus cursus odio.

Cras luctus quam. Quisque velit. Curabitur viverra placerat ante. In at sapien. Suspendisse condimentum facilisis pede. Aenean a lectus. Pellentesque porttitor. Fusce quis arcu eu est rutrum eleifend. Phasellus eget enim in odio aliquet lobortis. In imperdiet risus sed lacus. Ut risus. Sed pretium nunc ac neque. Suspendisse potenti. Quisque consectetur, neque non nonummy malesuada, risus quam euismod arcu, a blandit augue diam nec ante.

DONEC ERAT MAGNA

Vehicula quis, laoreet sit amet, condimentum nec, sem. Cras id nibh a dolor commodo ullamcorper. Nulla facilisi. Ut a mauris. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. In hac habitasse platea dictumst. Mauris eget nisl sit amet tortor interdum consectetur. Nullam quam justo, eleifend dignissim, viverra in, sodales in, ipsum. Ut condimentum volutpat libero. Morbi semper facilisis neque. Aliquam erat volutpat. Fusce faucibus lorem ut lacus. In auctor purus. Praesent lectus. Etiam porttitor risus vitae turpis. Nulla blandit pharetra leo. Vestibulum scelerisque velit sit amet turpis. Pellentesque vel metus vel lacus feugiat interdum. Donec mattis, felis eu varius dapibus, diam tellus congue magna, vitae ultrices lorem ipsum non est.

Donec ultricies facilisis arcu. Etiam eu justo sagittis nibh pharetra mattis. Donec placerat vulputate urna. Etiam commodo, neque vel volutpat laoreet, ligula elit ultricies diam, eu sollicitudin sem diam ut mi. Cras id dolor et neque malesuada viverra. Curabitur at risus. Cras nunc erat, fermentum quis, scelerisque ac, luctus a, mi. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos hymenaeos. Cras iaculis orci non diam. Donec mauris tellus, vulputate quis, tincidunt sed, rutrum iaculis, massa. Praesent sit amet tortor at est placerat pretium. Duis ultricies diam vel eros. Donec porttitor felis a justo. Vivamus est. Etiam condimentum, massa sed fermentum imperdiet, leo turpis egestas quam, vel ultrices nunc dui eget augue.

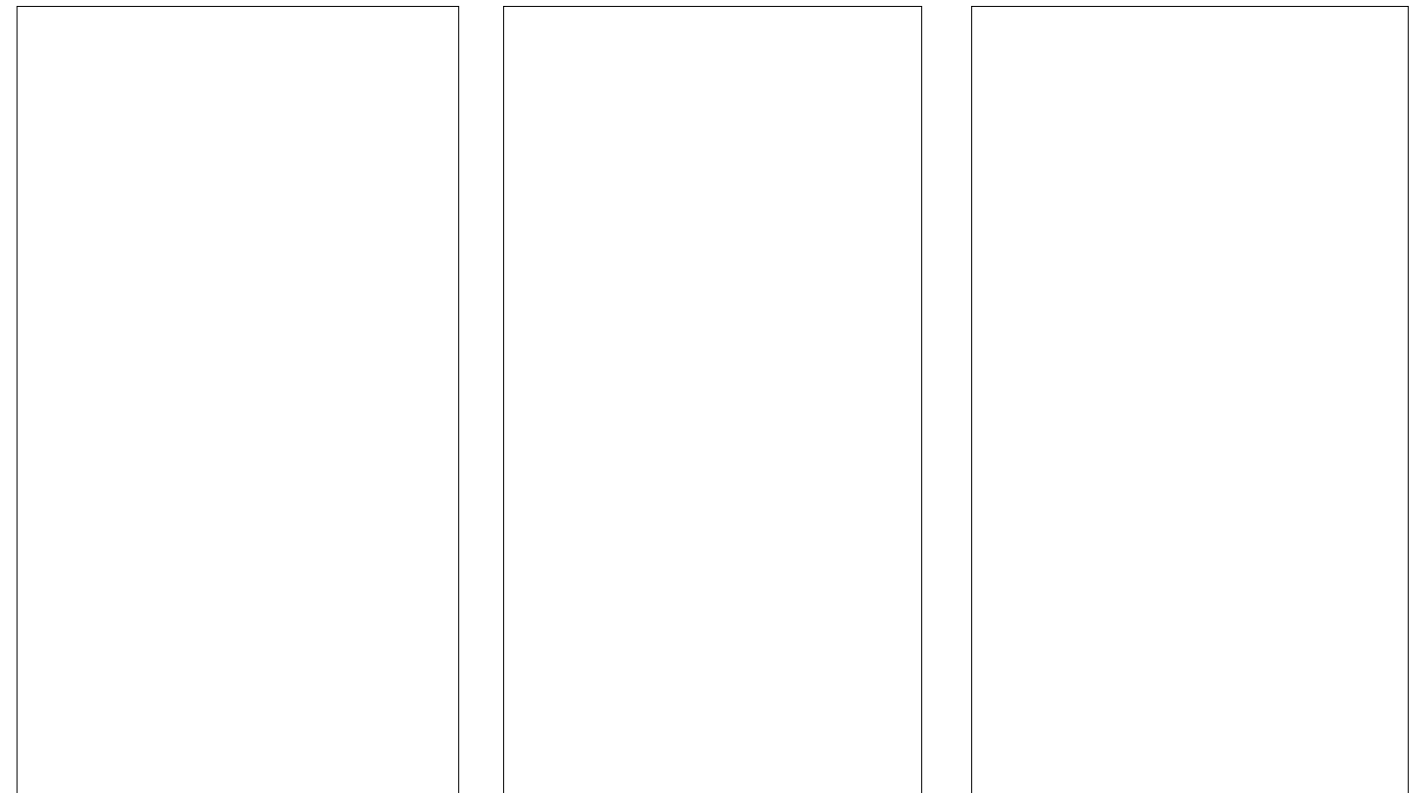
Etiam urna felis, euismod sed, imperdiet eget, dapibus sit amet, libero. Fusce convallis leo nec neque. In sed lectus eu tortor congue euismod. Praesent in orci vitae dui.



apresenta:

Este encarte é parte integrante da edição n.º 5 do Update, informativo da EAC Software.

ESPECIAL CASES DE SUCESSO



TRÊS HISTÓRIAS: UMA PODERIA SER A SUA

Quem utiliza o SACI sabe que não basta pagar pelo sistema e pelos serviços e máquinas necessários para que ele funcione corretamente. Antes desse gasto, é necessário investir no próprio negócio, em seus processos e em capacitação, fatores fundamentais que refletem diretamente nos resultados obtidos com o software. Quem fez esse investimento logo no princípio hoje colhe com sucesso os frutos: melhoria na gestão, economia de tempo, dinheiro e recursos humanos, integração de rotinas e agilidade, por meio de informações confiáveis para a tomada de decisões.

Empresas como a sua, com os mesmos objetivos que a sua - exemplos de que aproveitar o potencial que se tem em mãos é um desafio que pode ser muito recompensador no final. Conheça neste especial três histórias de clientes EAC que chegaram lá e veja como atitudes internas, em conjunto com a tecnologia do SACI podem trabalhar em prol do seu sucesso.

FOCO NO CLIENTE E CRESCIMENTO

A **Lojas Móbile**, tradicional rede mineira de eletrodomésticos, é um exemplo de empresa que aproveita ao máximo as ferramentas que tem em mãos para otimizar processos e crescer.

Doze anos atrás, em 1996, era somente um grupo de lojistas, cada qual com sua loja e sua marca, todos no setor de móveis, mas em regiões diferentes. Além de serem empresários, esse grupo era um grupo de amigos que sempre se encontrava e discutia as melhores formas de alcançar sucesso com seus negócios. Uma questão sempre presente era como diminuir os custos de manutenção das empresas e o custo final dos produtos. A solução para isso foi a associação de todas as lojas a uma marca única – Grupo Móbile.

Hoje, a associação desses lojistas é uma realidade de sucesso, refletida em 73 lojas pertencentes a 16 empresários, e distribuídas pela Grande Belo Horizonte e por cidades do interior de Minas Gerais. A primeira marca foi substituída pela atual, Lojas Móbile, e hoje todas as lojas têm em conjunto as ações de marketing, a identidade visual e as vendas. À frente do grupo está Marcos Aurélio da Silva, um empresário jovem, mas que demonstra uma visão de futuro de quem já tem anos de estrada.

No escritório do grupo, em Contagem (região metropolitana de Belo Horizonte), o empresário comenta a parceria entre a EAC e a Lojas Móbile, que já dura três anos. Silva se diz muito satisfeito com o sistema e sua opinião é compartilhada pelas três pessoas diretamente responsáveis pelo SACI na empresa: Glória Tarsia, Daniel Neves Lacerda e Maurício Neves Lacerda.

Marco Aurélio credita parte dessa satisfação ao atendimento personalizado que a EAC propicia a seus clientes e à facilidade de comunicação com os setores da empresa - “isso faz muita diferença porque você não é só mais um, você está sendo assistido, é diferente”, diz. A organização e a calma no ambiente de trabalho do escritório refletem essa satisfação.

VANTAGENS

Pense em 73 lojas, cerca de 900 funcionários e um volume de vendas que gira em torno de 730 negociações por dia, e você terá muitos detalhes para

administrar. Com uma estrutura desse porte, é imprescindível que toda a informação seja administrada com cuidado, agilidade e precisão, não permitindo erros, desperdício e retrabalho. Marcos Aurélio conta que nisso a troca de sistema para o SACI foi fundamental: “do primeiro para o segundo ano de uso, nós reduzimos um caminhão de entregas e também reduzimos mão-de-obra, além de ganhar tempo para fazer os pedidos de compra. Uma economia de tempo de cerca de 60%”.

No negócio de móveis, administrar a entrega e montagem das peças exige muito cuidado – basta lembrar que uma das principais reclamações dos consumidores nesse ramo são justamente sobre isso. No caso da Lojas Móbile, a preocupação com essa questão foi o principal motivo para escolher o SACI, mas ainda há outros. O empresário cita o controle de estoque, a classificação de produtos, a curva ABC e o pedido de compra. “Por exemplo, posso montar um pedido de estofados baseado na minha curva ABC e o sistema já me apresenta o pedido pronto, isso agiliza muito. E olha que estamos falando de um mix grande, com muitas peças diferentes”, explica.

O grupo tem muitas idéias para otimizar seus processos e continuar crescendo. Por exemplo, o registro de ponto dos funcionários via biometria, recurso agregado ao SACI em novembro de 2007. Agora, eles pretendem



Marco Aurélio Silva na sede do grupo, em Contagem: montagem e entrega como diferenciais

ampliar o uso desta ferramenta também na venda para os clientes, a fim de prevenir fraudes, já que a impressão digital de uma pessoa é única. Outro projeto é incluir no sistema uma central de atendimento – o serviço já existe no grupo, mas o objetivo é melhorar seu funcionamento com a possibilidade de concentrar as informações necessárias para atender uma solicitação do cliente em um só lugar: abrir uma ordem de serviço, agendar a ida do profissional que vai realizar um conserto ou uma troca e os dias e horários do serviço.

PROJETOS

Depois de unificar a marca e as ações de marketing, agora a Lojas Móbile deseja expandir essa ação para o sistema das lojas. Silva conta que, apesar de toda a ação em conjunto das lojas, o fato de cada uma utilizar um sistema diferente causa uma diferença em certos processos. Ele explica que as empresas buscam ter “a mesma cara”, por isso todas estão adotando o mesmo sistema e visam montar um único CPD, centralizando as operações.

Os projetos não param por aí. Há planos para unificar, também, as estratégias de fidelização dos clientes, que, no momento, estão sendo usadas somente em algumas lojas. Um dos exemplos mais interessantes é lembrar-se do aniversário do cliente e telefonar para ele. Marcos Aurélio sorri, exemplificando como uma atitude tão simples faz toda a diferença para quem recebe a ligação: “a pessoa fala ‘nossa, nem minha esposa lembrou do meu aniversário hoje!’ e com isso você sensibiliza o cliente e cria uma identidade com ele de tal forma que, quando ele pensar em adquirir um móvel, ele certamente vai te procurar.”

Como próxima ação nesse sentido está a utilização do e-Notice, para divulgação de campanhas via SMS, devido ao alcance do celular - maior que e-mails, outdoors e tablôides – e do fato do destinatário ser um cliente que já conhece a loja e seus produtos. “A gente tem que fazer a diferença no atendimento final. Não adianta eu comprar bem do meu fornecedor, ter um bom relacionamento com ele, se eu não vender bem”, arremata o empresário.

GESTÃO E TECNOLOGIA DE PONTA

Apesar de ser uma empresa jovem, a **Michael Instrumentos Musicais** investe em gestão e TI como gente experiente, que sabe o que quer e aonde quer chegar.

O silêncio que reina quando você está nas dependências da Michael Instrumentos Musicais, com sede em Contagem (MG), não reflete exatamente a quantidade de operações que se desenrolam ali todos os dias. Muito menos o crescimento do negócio, exponencial quando se considera que trata-se de uma empresa jovem, com cerca de dez anos de mercado. Para um observador atento, talvez a quantidade de docas e caminhões estacionados no pátio, descarregando e sendo carregados, dêem essa dimensão – mas, saber mesmo, só conversando com Marco Aurélio Garcia Bousas, diretor-presidente.

A empresa, criada em 1999, hoje atua praticamente em todos os segmentos de instrumentos musicais, na importação e fabricação. O catálogo inclui instrumentos de cordas, percussão, sopro, orquestrais e acessórios para músicos, como bancos, pedais, afinadores e cases. Há revendedores de seus produtos espalhados pelo Brasil inteiro e o cliente ainda tem a opção de comprar diretamente pelo site, que além da loja virtual também tem notícias, blog e uma área para download de manuais com dicas de conservação e uso de diversos instrumentos.

Ao lado de seu gerente de TI, Fabiano Murta, Marco Aurélio conta que a empresa está passando por um salto em seu modelo de gestão, que ele classifica como uma “profissionalização”, ou seja: cada área conta agora com um gestor específico, para que os processos fluam sem que os papéis dos funcionários se confundam. Essa mudança também passa pela reimplantação de diversos processos, chegada de novos funcionários, capacitação e mais demandas na área de tecnologia para atender a isso tudo.

VANGUARDA EM TI

Dez anos atrás, Unix, Linux e os softwares que utilizavam tecnologia livre ainda eram vistos com uma certa reserva pelo mercado, pois, segundo conta o próprio Marco Aurélio Bousas, era a contramão de tudo que havia até então. Ainda assim, a empresa apostou na novidade e hoje conta com uma equipe de TI totalmente adaptada a essa cultura e antenada com as novas tendências: “Somos adeptos da cultura do software livre, 90% do

nosso parque tecnológico utiliza Linux, nossas estações de trabalho usam o Open Office. Acreditamos e trabalhamos muito essa cultura da liberdade, e não gostaríamos de sair dela”, conta o diretor. Desde sua criação, a Michael é usuária do SACI, ao qual chegaram a partir de uma pesquisa feita para atender outra empresa do grupo - ironicamente, essa outra empresa só aderiu ao sistema dois ou três anos depois da Michael implanta-lo.

Falando em equipe de TI, o gerente Fabiano Murta explica que a estrutura que eles possuem atende a praticamente todas as demandas nessa área. A equipe de cinco pessoas cobre as rotinas de banco de dados, rede, hardware, administração do SACI e

informativos) foi um outro ponto que aumentou a autonomia da empresa na lida com o software – tendo uma fonte de pesquisa sólida e à mão, é possível entender a fundo a ferramenta e prover aos funcionários treinamentos internos e informações que criem uma certa independência do suporte técnico.

O FUTURO JÁ CHEGOU

O que a Michael alcançou nestes dez anos de história é só uma parte do caminho – a empresa segue expandindo suas atividades e definiu o ano de 2009 como sendo decisivo para isso. As mudanças no modelo de gestão e as novas exigências quanto aos softwares que utilizam provam esse processo, quando



Marco Aurélio e a equipe de TI da Michael: Tiago Faria, Paulo Henrique Ferreira, Fabiano Murta e Darlan Baquer

suporte técnico para toda a empresa. A atuação do SACI dentro da Michael tem seu forte na parte comercial e financeira e, segundo Murta, de forma satisfatória: “O sistema é bem estável, os resultados que temos em matéria de relatórios são muito confiáveis. Hoje, basicamente o SACI controla nossas vendas e o nosso contas a pagar e a receber”, diz.

O relacionamento da Michael com a EAC é constante – seja por meio dos frequentes treinamentos, da troca de idéias e sugestões entre os gestores ou pelo desenvolvimento de novos aplicativos para o SACI a fim de acompanhar o crescimento da empresa e a velocidade com que as melhorias nos processos acontecem lá. Marco Aurélio e Fabiano ainda ressaltam que a reformulação da documentação da EAC (manuais e

considera-se a necessidade crescente por relatórios que possam dar informações precisas para quem está chegando agora na equipe.

Todos os planos para o futuro da empresa passam, de alguma forma, pela tecnologia. Fabiano cita, por exemplo, a transposição dos treinamentos e avaliações para o meio virtual, da mesma forma que acontece nos treinamentos da EAC, que utilizam a ferramenta de e-learning Moodle, também de tecnologia livre.

Nessas idéias também está incluída uma utilização plena do SACI, a medida em que as demandas forem aparecendo. Fabiano e Marco Aurélio ainda vão além, e pensam em uma parceria que possa envolver as duas empresas no desenvolvimento e testagem de novos aplicativos.