DROGA RAIA
SOLUÇÕES DE BI PARA MELHOR RELACIONAMENTO PERSONALIZADO COM CLIENTES

VISÃO GERAL

Indústria
Varejo

Faturamento
R$ 1,6 bilhões (2009)

Funcionários
6 mil (2009)

Localização
São Paulo, SP, Brasil

Web Site
www.drogaraia.com.br

Soluções e services SAP®
SAP® BusinessObjects™ solução de business intelligence

Parceiras de Implementação
Value Team

Fundada em Araraquara, interior de São Paulo, em 1905, a Droga Raia é uma das cinco maiores redes de drogarias do Brasil, com 299 lojas. A implementação da solução SAP® BusinessObjects™ business intelligence objetiva reforçar ainda mais o relacionamento com seus clientes, através da prestação de serviços mais personalizados. A plataforma serve de base para decisões estratégicas e diferenciação no mercado.

Principais Desafios
- Necessidade de implementar soluções em um ambiente complexo e com diversos sistemas e fontes de dados
- Redefinição de processos e métricas com base em dados de mais de 30 mil produtos e 3 milhões de clientes ativos
- Dificuldade de integrar e obter informação de qualidade a partir de um banco de dados de mais de 13 TB
- Eliminação de relatórios dispensáveis

Porque a SAP Foi Escolhida
- Maior flexibilidade para mudar modelos sem a interrupção das operações
- Solução de fácil utilização que permite aos usuários obterem dados sem a intervenção da TI
- Fácil integração com outros sistemas
- Capacidade para exportar dados com eficiência

Melhores Práticas de Implementação
- Envolvimento ativo de consumidores internos
- Mesma equipe de implementação ao longo de todo o projeto
- Customização e definição de métricas para medir ofertas aos consumidores

Baixo Custo Total de Propriedade
- Retorno sobre o investimento em menos de um ano
- Criação de relatórios analíticos ad hoc, que antes levava de 7 a 12 horas, agora é feito em três minutos
- Disponibilidade imediata das informações de vendas por todos os 900 pontos de vendas

Benefícios Financeiros e Estratégicos
- Mudança na cultura corporativa: funcionários agora conseguem analisar dados e tomar decisões
- Menos tempo gasto com análise de dados e, com isso, relatórios desenvolvidos em menos tempo
- Alertas em tempo real quando um produto é negociado com margem de lucro negativa
- Análise de perfil de compras para a criação de ofertas personalizadas
- Qualidade de dados para melhores tomadas de decisões

Benefícios Operacionais

Indicador de Desempenho	Impacto
Precisão no cálculo da margem de lucro dos produtos	+80%
Funcionários necessários para produzir relatórios	-5x
Relatórios corporativos para executivos de vendas	+6x
Tempo para a criação de um novo relatório corporativo	-44%

Droga Raia
Prazer em cuidar

"As soluções SAP BusinessObjects BI nos ajudou a obter em menos tempo informações mais precisas e confiáveis a partir de diferentes fontes de dados, garantindo melhores tomadas de decisão e sua execução inteligente. Nós agora podemos oferecer services personalizados aos clientes."

Giovani Profili, Diretor de TI, Droga Raia

www.sap.com/brazil/contactsap

Um Banco de Dados Gigante

Em três anos, a Droga Raia ampliou o número de lojas de 150 para 299, e encerrou 2009 com faturamento bruto de R$ 1,6 bilhão. Esse crescimento acelerado significou um considerável aumento no volume de dados gerados pela empresa. Seu banco de dados de mais de 13 TB armazena informações de mais de 30 mil produtos vendidos e cerca de três milhões de clientes que compraram no último mês.

Gerenciar todo esse volume de dados e transformá-lo em informações relevantes para a tomada de decisões estratégicas representava um grande desafio. Foi por isso que a Droga Raia decidiu implementar uma plataforma de Business Intelligence (BI) com um rápido tempo de resposta e a capacidade de integrar e analisar dados desestruturados para obter dados mais relevantes sobre clientes e, assim, possibilitar a oferta de serviços mais personalizados.

Visibilidade e Inteligência

Diferentemente do que acontece com muitos projetos de BI, o tempo de implementação não foi prioridade para a Droga Raia. "Sabíamos que o projeto levaria tempo por causa do grande volume de dados armazenados. Nossa prioridade era a qualidade e consistência dos dados, de acordo com necessidades específicas de negócio. Um banco de dados integrado nos permite economizar tempo e alocar menos recursos para obter dados relevantes", afirma Giovani Profilli, diretor de TI da Droga Raia. Além disso, a interface do SAP BusinessObjects BI é amigável e permite que usuários de negócios acessem dados sem a intervenção do departamento de TI. A capacidade de exportar dados e a integração nativa com o SAP ERP existente na empresa foram decisivos no processo de seleção.

O êxito do projeto se deve, em boa parte, à experiência do parceiro de implantação, Value Team. Uma equipe de profissionais foi alocada durante os 18 meses de duração do projeto - sem mudança de pessoal. E, mesmo depois da implementação, um time ficou dedicado a manter o suporte para o sistema.

Ainda que o projeto tenha levado mais tempo do que a média, o retorno sobre o investimento (ROI) levou menos de um ano. Em apenas quatro meses, a Droga Raia já aproveitava os benefícios da recém-implementada plataforma de BI. Hoje, o sistema identifica problemas e envia alerta em tempo real quando detecta, por exemplo, que determinado produto está com margem negativa de lucro. Isso garante visibilidade à força de vendas e inteligência ao negócio, ajudando a equipe a seguir os passos necessários para corrigir a situação.

A Droga Raia também implementou indicadores, variáveis e relatórios internos para cada cliente. Esses relatórios analíticos detalhados servem de base para o desenvolvimento de ofertas personalizadas. Estratégias focadas de promoções ajudam a desenvolver e alimentar relacionamentos individualizados com os clientes.

Além disso, graças à implementação do SAP BusinessObjects BI, a velocidade de geração de relatórios aumentou consideravelmente. De fato, relatórios analíticos ad-hoc que antes levavam entre sete e doze horas para serem produzidos, agora podem ser obtidos em apenas três minutos; os relatórios corporativos são gerados em uma hora, ao invés de três semanas.

Plataforma para o Futuro

O SAP BusinessObjects BI estabeleceu bases para a contínua qualidade e consistência de dados em toda a organização. Hoje, a rede consegue proativamente agir em cada produto nas lojas. Por exemplo, é possível comparar diferentes campanhas promocionais e identificar quais delas têm melhores margens e são mais rentáveis.

O acesso a informações confiáveis, consistentes e em menos tempo, alinhado com as necessidades de negócios, permitiu à Droga Raia mudar sua cultura interna, migrando para um modelo mais estratégico, baseado em decisões de negócios bem fundamentadas e que alinham estratégia e execução.

50 103 001 ptBR (10/12)
©2010 por SAP AG. Todos os direitos reservados.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer e outros produtos e serviços SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em outros países.

Business Objects e o logotipo da Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius e outros produtos e serviços da Business Objects mencionados neste documento, bem como seus respectivos logotipos são marcas comerciais ou marcas registradas da Business Objects Software Ltd. nos Estados Unidos e em outros países.

Todos os demais nomes de produtos e serviços aqui mencionados são marcas comerciais de suas respectivas empresas. Os dados incluídos neste documento são meramente informativos. As especificações nacionais dos produtos podem variar.

Este material está sujeito a alterações sem prévio aviso. Este material é fornecido pela SAP AG e suas empresas afiliadas ("Grupo SAP") apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, e o Grupo SAP não se responsabiliza por erros ou omissões relativos ao mesmo. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham tais produtos e serviços. Nada nos termos deste documento será interpretado como garantia adicional.