

Julho de 2005

[www.delage.com.br](http://www.delage.com.br)

## Índice

- 02 Buscando a Excelência
- 03 Mercado busca ERP mais adaptável
- 04 Precisando de soluções?

## Os melhores sempre se destacam

Anúncio publicado na Folha de São Paulo

**Microsoft**

**A Microsoft América Latina cumprimenta os seguintes Parceiros de Negócios que completaram satisfatoriamente o programa Quality & Competitiveness.**

Delage Consultoria e Sistemas S/C Ltda.

**Q&C - Quality & Competitiveness** é um programa de qualidade baseado na implementação de processos sistemáticos de gestão que permitem diagnosticar, avaliar e promover aprimoramentos, ou organização de forma contínua. Tomado como medida nos princípios organizacionais promovidos de consultoria de gestão de qualidade e competitividade do mundo, foi certificado em sua implementação pela rede global de experientes técnicos do Bureau Veritas Quality International (BVQI).

Microsoft **Unidos** **Quality & Competitiveness** **BVQI**



## Editorial

A Delage é uma das 31 empresas que atenderam aos requisitos e completaram a avaliação auditada pelo *Bureau Veritas Quality International (BVQI)*, dentre as mais de 550 empresas parceiras da Microsoft no Brasil.

Veja na pág. 2

# Clientes terão mais autonomia com ferramenta para criar consultas personalizadas

Funcionalidade do software possui um web service que gera e exporta relatórios em vários formatos.

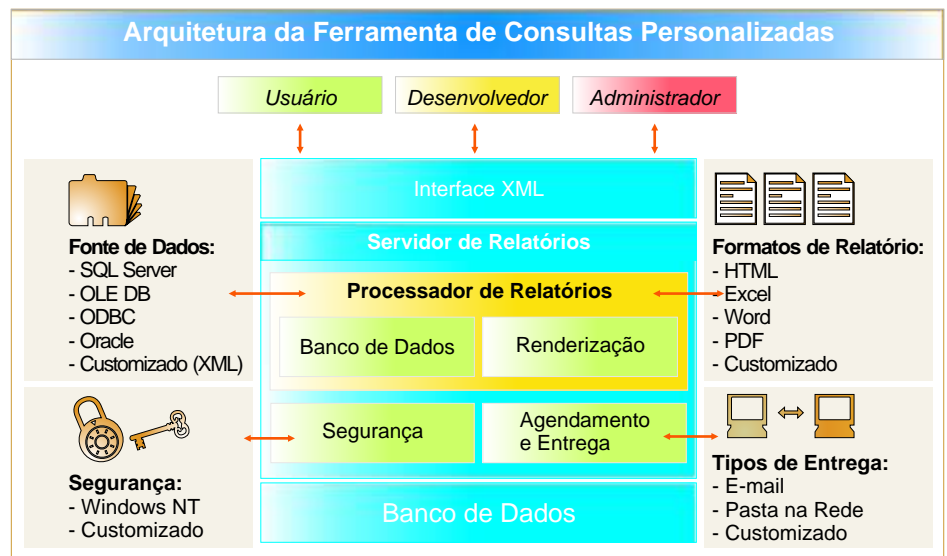
Diante de uma cena atual tão competitiva é de fundamental importância ter acesso rápido às informações na hora de tomar decisões para interagir com os fornecedores, clientes e parceiros.

É importante observar que em muitos casos o cliente depende da softwarehouse para a confecção destes relatórios e tal procedimento demanda além da mão de obra especializada, um período de tempo muito maior.

Com o ERP Delage o cliente poderá criar, visualizar, distribuir e imprimir relatórios corporativos de forma rápida e simples.

Além dos relatórios já oferecidos pelo software, agora poderão ser criados novos modelos de acordo com cada necessidade.

A velocidade desses avanços tecnológicos tem apresentado impactos significativos na produtividade das empresas e na era da inteligência competitiva, ter acesso às informações de forma rápida e organizada pode significar a diferença entre ser bem sucedido ou não.



**Interagindo com os relatórios de qualquer lugar através da internet.**

Outros pontos importantes a serem destacados são a flexibilidade dada ao usuário que poderá acessá-lo de qualquer lugar através da internet e a sua compatibilidade com todas as versões do software do cliente.

O software tratará os dados brutos em XML, acessados através de um *Web service* e os transformará rapidamente em relatórios de diversos formatos (*Word, Excel, Web, etc.*), de maneira que estes possam ser facilmente acessíveis, distribuídos e armazenados em uma empresa.

## A importância do XML na troca de informações

A padronização dos arquivos digitais são de fundamental importância para que haja interação entre os sistemas

O mundo está mudando e o termo globalização se tornou chave no dia a dia dos negócios, exigindo interoperabilidade entre diferentes tipos de empresas, de sistemas e plataformas tecnológicas.

Sua empresa troca informações com fornecedores e clientes? Força de vendas? Operador logístico? Frente de Loja? Contact Center? Caso a resposta seja sim para qualquer uma destas opções, você então sabe o quanto é complicado implementar e manter sistemas diferentes numa mesma empresa.

Quando se decide utilizar sistemas ou serviços de terceiros qual é

o grande desafio? Certamente é implementar as interfaces para troca de informações entre os sistemas envolvidos. Isto implica em investimentos diretos e indiretos, mobilizando equipes e empresas, tomando longo tempo de execução nos projetos.

Com o ERP Delage isto é passado. Fazendo uso da tecnologia XML, você, cliente, passa a ter autonomia para implementar estas interfaces. Utilizando o estado da arte para a comunicação entre sistemas, nossos clientes podem por si só parametrizar praticamente qualquer troca de informação, sem a necessidade

de customização do software ou troca de versão.

O XML é um conjunto de regras (você também pode encará-las como convenções ou diretrizes) para projetar formatos de texto que o permitam estruturar seus dados. O XML é livre de licenças e não é uma linguagem de programação.

Você não precisa ser um programador para usá-la ou aprendê-la, sua função é tornar simples para o computador gerar e ler dados, garantindo assim que sua estrutura não seja ambígua.

## Buscando a liderança através da excelência

A Delage se diferencia no mercado pela qualidade dos seus produtos e serviços.



Anderson Torres entre os representantes da Microsoft®

O segredo do nosso sucesso está nas pessoas que integram nossa equipe, que combinam o talento ao conhecimento na busca pela qualidade. Dois validadores de grande importância que reforçam esse posicionamento são os nossos clientes e a Microsoft, afinal são nossos parceiros de negócios mais importantes.

Recentemente *Microsoft®* entregou a Delage®, em evento no Museu da Casa Brasileira em São Paulo, o Diploma pelo resultado obtido na primeira fase do programa Qualidade & Competitividade. A empresa foi avaliada e classificada em 8 áreas de acordo com o grau de maturidade de seus negócios.

Dentre as mais de 550 empresas parceiras da Microsoft no Brasil, somente 31 atenderam aos requisitos necessários e completaram satisfatoriamente a avaliação auditada pelo *Bureau Veritas Quality International (BVQI)* Isto demonstra o quanto a Delage quer liderar pela excelência, pela qualidade.

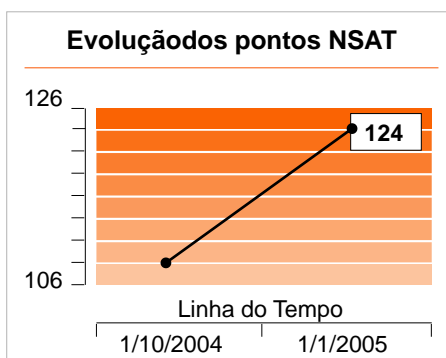
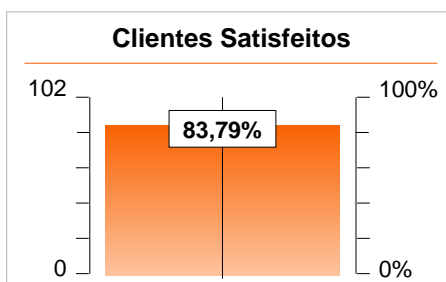
## O bom índice de satisfação entre os clientes fala mais que mil palavras

As pesquisas de relacionamento, realizadas pela empresa norte-americana *TNS®* através do *Microsoft Partner Program*, mostram os resultados do modelo de gestão da *Delage®*. O primeiro é o *ranking* de pontos fortes da empresa que teve por fundamento a qualidade dos serviços prestados, são eles:

- Qualidade geral dos serviços de consultoria
- Qualidade geral do desenvolvimento do aplicativo da web ou do site da web
- Qualidade geral da consultoria de treinamento/aprendizado fornecida
- Qualidade geral da implementação do hardware e da rede ou dos serviços de implantação
- Qualidade geral do desenvolvimento da solução de software
- Qualidade do suporte técnico fornecido
- Valor geral das soluções de tecnologia fornecidas para suas necessidades de negócio específicas
- Qualidade geral da solução de tecnologia pré-empacotada

Outros índices são: o de satisfação dos clientes classificados

como satisfeitos, que alcançou o número de 83,79% (Gráfico 1); uma alta no mostrador *NSAT*, que é um padrão de medida de satisfação do cliente, utilizado pela *TNS®* e que a partir de 120 pontos é considerada boa (Gráfico 2).



Outro ponto importante foi a melhora percebida no tempo gasto na solução de problemas técnicos.

Ao longo dos anos aprendemos que para os clientes a credibilidade é a exigência mais importante para a contratação de um serviço, pois ela pode significar a diferença entre alcançar as metas e perder o negócio e partindo desse princípio, de que a pós-venda é tão importante quanto à pré-venda, é que a *Delage®* vem desenvolvendo esse modelo de atendimento que visa a satisfação dos clientes, gerando assim a credibilidade.

As pesquisas realizadas têm sido um instrumento fundamental para a identificação dos pontos sobre os quais devemos focar nossos esforços, sempre através da ótica do nosso cliente.

Por tudo isso, hoje todos percebem que oferecemos muito mais que um software inteligente ou uma consultoria de qualidade, eles possuem a certeza de que obterão resultados eficientes.

Faça parte desta rede de campeões e tenha a certeza de que fará a escolha certa para a sua empresa.

## Caso Vale Sul



Gustavo Hilário é Diretor Comercial da Vale Sul.

## Vale Sul se expande e encontra segurança nas soluções de TI da Delage

**Após quase um ano de análises, executivos da empresa encontraram no ERP Delage a ferramenta ideal para gerir todos os seus processos.**

Manter o respeito pelos seus colaboradores e pelo consumidor final é a sua fórmula de sucesso, seus compromissos são firmados com qualidade, preço justo e condições de trabalho e desenvolvimento que visam à realização econômica e social de todos. A Vale Sul deriva do comércio varejista onde operaram durante anos no setor farmacêutico. Ao perceberem uma oportunidade no mercado iniciaram as atividades de distribuição e com o grande crescimento do negócio, migraram completamente para a distribuição, dando origem assim, a uma nova empresa em 1996.

A empresa representa e distribui atualmente cerca de 60 indústrias, sendo algumas delas com distribuição exclusiva. Possui uma frota de 13 caminhões e comercializa mais de 1.500 itens diferentes. Atua em todo o Estado do Rio de Janeiro e em cerca de 100 municípios de Minas Gerais, atendendo os mais de 3.500 clientes cadastrados.

A partir de Valença, a Vale Sul adquiriu grande experiência em nichos que hoje não são bem explorados por outras distribuidoras, prestando um serviço realmente diferenciado, indo muito além da simples colocação de um produto. Com o crescimento exponencial alcançado nos últimos anos, novos investimentos em logística e em sistemas passaram a ser inevitáveis. Um novo centro de distribuição foi construído e já se encontra em plena operação. O passo seguinte foi a escolha do novo sistema de gestão empresarial que possibilitasse a expansão com total segurança.

Investindo nessa expansão de qualidade e de eficiência dos seus serviços, a Vale Sul buscou no mercado um sistema de gestão capaz de atender as suas expectativas. Os principais pontos da gestão a serem trabalhados eram: uma melhora na eficiência das operações logísticas e a emissão de relatórios indicadores de desempenho para mensuração, análise e controle dessas operações; o fornecimento de dados sobre o status dos pedidos e disponibilidade dos produtos, reduzindo assim a perda de vendas pela falta dos mesmos; um sistema de uso de palms para recebimento e entrega de mercadorias e consolidação *on line* das informações para um acesso remoto com fácil administração.

Depois de várias avaliações dos sistemas disponíveis no mercado, o ERP Delage foi o escolhido. Vários fatores foram fundamentais para a decisão, dentre eles as funcionalidades logísticas e comerciais, além é claro da grande experiência no setor de distribuição e varejo.

"Entendemos que precisamos ir além de oferecer um bom sistema, por isso utilizamos a tecnologia como meio para transferir aos nossos clientes as melhores práticas logísticas e comerciais aplicadas à cadeia de abastecimento", afirma Eduardo Peixoto, sócio-diretor da Delage.

Dentro de uma estrutura tecnológica de ponta, o ERP Delage responde pelo controle dos processos, dispondo de serviços altamente informatizados que garantem a agilidade e perfeição indispensáveis à boa administração.

Na avaliação dos Diretores da empresa, a Vale Sul encontrou na eficiência do ERP Delage o que precisava: "Após quase um ano de análises em diversas soluções, hoje temos a certeza de que estamos com a empresa certa". Gustavo Hilário - Diretor Comercial da Vale Sul.

"Em três meses de operação, contabilizando apenas as vantagens obtidas pelo sistema de Compras, já conseguimos obter o retorno do investimento". Victor Paulo Neves Hilário - Diretor Financeiro.



Recentemente foi inaugurado mais um moderno galpão de 700 m<sup>2</sup> para armazenagem de estoque.

**VALE SUL**

**Delage**

Distribuindo Soluções

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

Business Intelligence Solutions  
ISV Software Solutions

