

USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO CICLO DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS

Autor: Carolina Akemi Bomura **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

Palavras-chave: EDI, ciclo de pedidos, tomada de decisão, automatização. **Email:** carolbomura@gmail.com

Introdução

Uma informação em tempo real, rápida e precisa é pré-requisito para o bom desempenho dos processos logísticos. A logística é uma área extremamente promissora e com grandes oportunidades e com o objetivo de se ter velocidade e qualidade nas informações, a automação deste fluxo é extremamente importante para que o cliente final de qualquer cadeia seja bem atendido. O interesse em fazer uso da tecnologia da informação nos processos logísticos cresceu nos últimos anos, devido ao aumento do desenvolvimento de programas de gestão empresarial e por conta dos altos volumes de recursos financeiros investidos em no setor da tecnologia.

Objetivos

Avaliar um plano para elaborar um novo procedimento de entrada de pedidos de vendas via portal *web* a partir de um comércio eletrônico *B2B* na indústria de alimentos. As informações em relação ao processamento de pedidos, ficarão disponíveis e acessíveis aos funcionários da empresa e aos clientes para que possam ser rastreados e obtidos status em relação a entrega. O objetivo secundário é a redução dos custos com transporte e erros nos pedidos, o que resultará em um processo mais ágil e sem interferência manual.

Metodologia

O presente trabalho tem como método uma pesquisa exploratória descritiva com *benchmarking* nas empresas do varejo, que possuem o mesmo modelo de negócios na entrada de pedidos.

Resultados

Estima-se uma redução de 90% anual uma vez passada a responsabilidade da colocação do pedido para o cliente via portal *web*. Multiplicando a média (R\$ 14.546,58) por doze meses e calculando a redução anual de 90%, a figura 1 mostra a redução anual estimada com a implementação do portal *web* de aproximadamente R\$ 266.

Frete	Abril	Mai	Junho	Média	Redução anual 90%
Total	R\$ 10,718.99	R\$ 17,224.94	R\$ 15,695.80	R\$ 14,546.58	R\$ 157,103.03

Custos extras	Diária	Reentrega	Retorno total	Média	Redução anual 90%	Redução total R\$ 266,213.05
Abril	R\$ 700.00	R\$ 1,991.75	R\$ 3,364.12	R\$ 2,018.62	R\$ 24,223.48	
Mai	R\$ -	R\$ 2,708.09	R\$ 9,896.05	R\$ 4,201.38	R\$ 50,416.56	
Junho	R\$ 1,994.44	R\$ 3,026.35	R\$ 6,627.54	R\$ 3,882.78	R\$ 46,593.32	
Total	2,694.44	7,726.19	19,887.71	R\$ 10,102.78	R\$ 109,110.02	

Figura 1 - Média de custos com frete e custos extras e redução estimada com o portal *web*

O portal *web* acelerará todo ciclo de processamento de pedidos, reduzindo possíveis falhas e aumento dos níveis de serviço, entregando na data desejada todo o pedido solicitado.

Conclusão

Com a implementação do portal *web* os objetivos serão alcançados resolvendo o problema de erro, interferência manual nos pedidos e custos com frete, que hoje são os principais problemas da empresa. Não só o cliente mas também os vendedores, terão acesso as informações em tempo real da situação das ordens emitidas, podendo rastrear a mercadoria e até mesmo tomar decisões caso haja algum problema pontual. Redução do número de visitas aos clientes e deslocamento do vendedor até o estabelecimento também farão diferença no resultado final da empresa, com aumento do lucro, uma vez que os clientes terão mais informações, sem depender tanto de uma visita presencial pois dúvidas poderão ser atendidas por telefone.

Com todos o projeto implantado, a empresa fica apta a se tornar mais competitiva, com maior disponibilidade de produtos, alto giro de estoque e satisfação do cliente.

Referências Bibliográficas

- BALLOU, R. H. (2006) Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial: Estratégia e Planejamento da logística/cadeia de suprimentos.
- BANZATO, E. (2005) Tecnologia da informação aplicada à logística.
- CAMPOS, R. R. (2006) Características de Sistemas Integrados de Gestão Empresarial Desenvolvidos Sobre o Modelo Software Livre: Informações para Suporte à Fase de Seleção e Viabilidade de Instalação em Pequenas Empresas.
- FERREIRA, K. A.; RIBEIRO, P. C. C. (2003) Tecnologia da Informação e Logística
- FLEURY, Paulo Fernando (2003). O sistema de processamento de pedidos e a gestão do ciclo do pedido in: FIGUEIREDO, Kleber; FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, Jane P. (2004) Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital.
- REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. (2000) Tecnologia da Informação aplicada a Sistemas de Informação Empresariais.
- REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. (2003) Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais