

IMPACTO NO CICLO DO PEDIDO DE UMA EMPRESA DO SETOR DE COSMÉTICOS ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM NOVO SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Autor: Gabriela Wakayama Nomiya **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

Palavras-chave: ciclo do pedido, sistema de informação, JD Edwards **Email:** gabiwn@gmail.com

Introdução

Em um mercado cada vez mais competitivo, é cada vez mais importante a redução do tempo entre a formulação do pedido e a entrega do mesmo. Os clientes estão demandando também seus pedidos sem erros de entrega ou de fatura, sem itens faltantes e principalmente sem oscilações nos prazos. Uma das atividades individuais que reflete o nível de serviço oferecido pela empresa é o ciclo do pedido. Soluções de tecnologia de informação podem reduzir esse ciclo e também reduzir os problemas na cadeia de Supply Chain através da correta alocação dos recursos. (NURMILAAKSO AND KOTINURMI, 2004)

Objetivos

O objetivo deste trabalho é avaliar o impacto no ciclo do processamento de pedidos em uma indústria de cosméticos após a implementação de tecnologia de informação, para avaliar se haverá redução no tempo de atendimento ao cliente e também redução de erros nos envios seja por problemas em relação a estoque ou cadastro das consultoras.

Metodologia

A ideia de realizar esse trabalho surgiu a partir da aula de Gestão Integrada da Logística que mostrou o impacto do tempo de ciclo de pedido no nível de serviço.

No setor de venda direta de cosméticos onde a empresa depende unicamente de suas consultoras ter um nível de serviço satisfatório é indispensável para atrair novas consultoras e reter a lealdade das que já estão na empresa.

Perfil da Empresa

A empresa chegou ao Brasil em 1998 e cresce 60% ao ano desde 2011. Ainda não possui fábrica no país e tem aproximadamente 600 SKUs. Possui um CD em Alphaville que atende o Brasil inteiro e está em fase de implementação um segundo CD em Betim (MG) que irá atender aproximadamente 31,5% da demanda.

Em Alphaville, temos 3 armazéns, que hoje são controlados manualmente através de planilhas de Excel.

Mensalmente são expedidos cerca de 100.000 pedidos sendo que o tempo de entrega varia de acordo com o dia em que o pedido é colocado já que hoje temos a limitação da capacidade da linha.

Conforme figura abaixo, o tempo de entrega varia de 5 a 10 dias dependendo do momento da colocação do pedido.

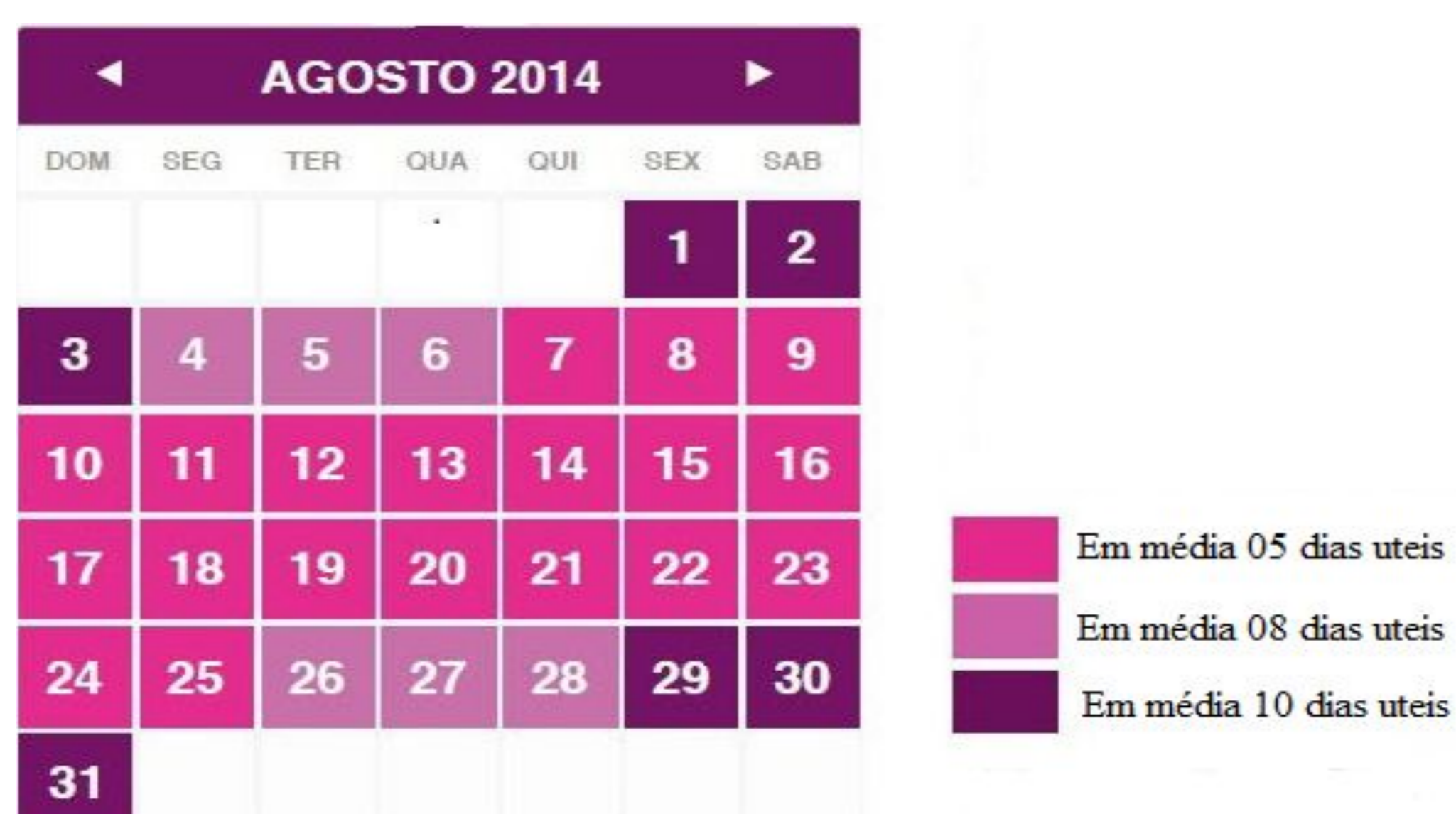


Figura 1: Calendário colocação de pedidos

Resultados

Atualmente o sistema não é integrado, os pedidos entram via WEB pelo Ecomm que está ligado ao Sistema 1 onde temos a informação de estoque. O Sistema 2 que é responsável pelos faturamentos importa os pedidos do sistema 1 e as vendas são exportadas para o Sistema 1 onde o estoque é baixado. Após o faturamento ocorre a separação do pedido e depois a entrega, que dependendo do dia do mês e da região onde a consultora pode levar de 5 a 10 dias uteis.

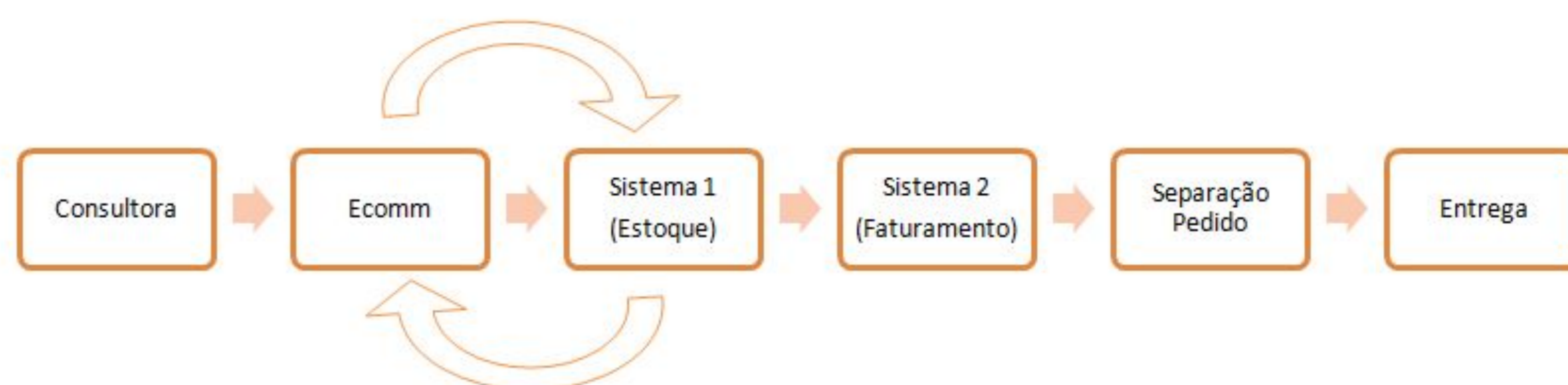


Figura 2: Processo Atual

Com a implementação do JDE que integrará toda a empresa, espera-se ter um maior controle sobre todas as etapas do processo e com isso reduzir erros nos envios dos pedidos o que aumentará o nível de serviço reduzindo retrabalho e gastos com devolução.

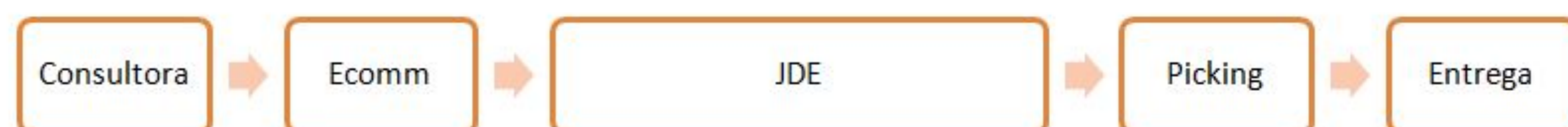


Figura 3: Processo Proposto

Conclusão

A implementação do Sistema JDE Edwards é uma necessidade para a empresa, já que crescendo 60% ao ano é necessário um melhor controle dos processos para suportar esse crescimento. A princípio não teremos redução no tempo do ciclo do pedido, pois hoje o gargalo é a capacidade da linha, mas espera-se melhora nos controles de estoque, cadastro e com isso aumento do nível de serviço que é muito importante para uma empresa de venda direta.

Referências Bibliográficas

- ABIHPEC (2008). Panorama do setor 2007/2008 – Higiene pessoal, perfumaria e cosméticos.
- BALLOU, R. H. Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Planejamento, Organização e Logística Empresarial. São Paulo: Bookman, 2006.
- FLEURY, P. F. O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo do Pedido.
- MAÑAS, A. V. Administração de Sistemas de Informação. 6ª Ed. São Paulo: Érica, 1999.
- MANSON-JONES, Rachel, TOWILL, Denis R. Time Compression in the Supply Chain: Information Management is the Vital Ingredient. Logistics Information Management, v.11, n.2, p.93-104, 1998.
- NATH, T.; STANDING, C. Drivers of information technology use in the supply chain. Journal of Systems and Information Technology, v. 12, N. 1, p. 70-84, 2010.
- NURMILAAKSO, J. AND KOTINURMI, P. (2004), "A review of XML-based supply-chain integration", Production Planning & Control, Vol. 15 No. 6, pp. 608-21