

Descrição da Empresa

A Bigbuzz é uma empresa especializada em consultoria e implementação de projetos em TI. A empresa nasceu em 2018 da necessidade de um dos fundadores de encontrar uma empresa capacitada para o desenvolvimento e implementação de sistemas. Dentro do mercado de consultoria é comum encontrar empresas propondo soluções que elas não podem implementar ou que não se encaixam em seu modelo de negócio, abrindo brecha para propostas de soluções impraticáveis.

Entramos no mercado de consultoria justamente para quebrar esse ciclo, através não apenas da análise do problema, mas também da análise da natureza e do eco sistema gerencial de empresa, gerando uma proposta de solução ambientada para a empresa em questão e implementação pensada nas necessidades e possibilidades que esta possui.

Muito mais que uma empresa de consultoria de TI, a Bigbuzz é uma empresa de consultoria de negócios, que prioriza trazer a melhor solução em tecnologia e para o negócio de seus clientes.

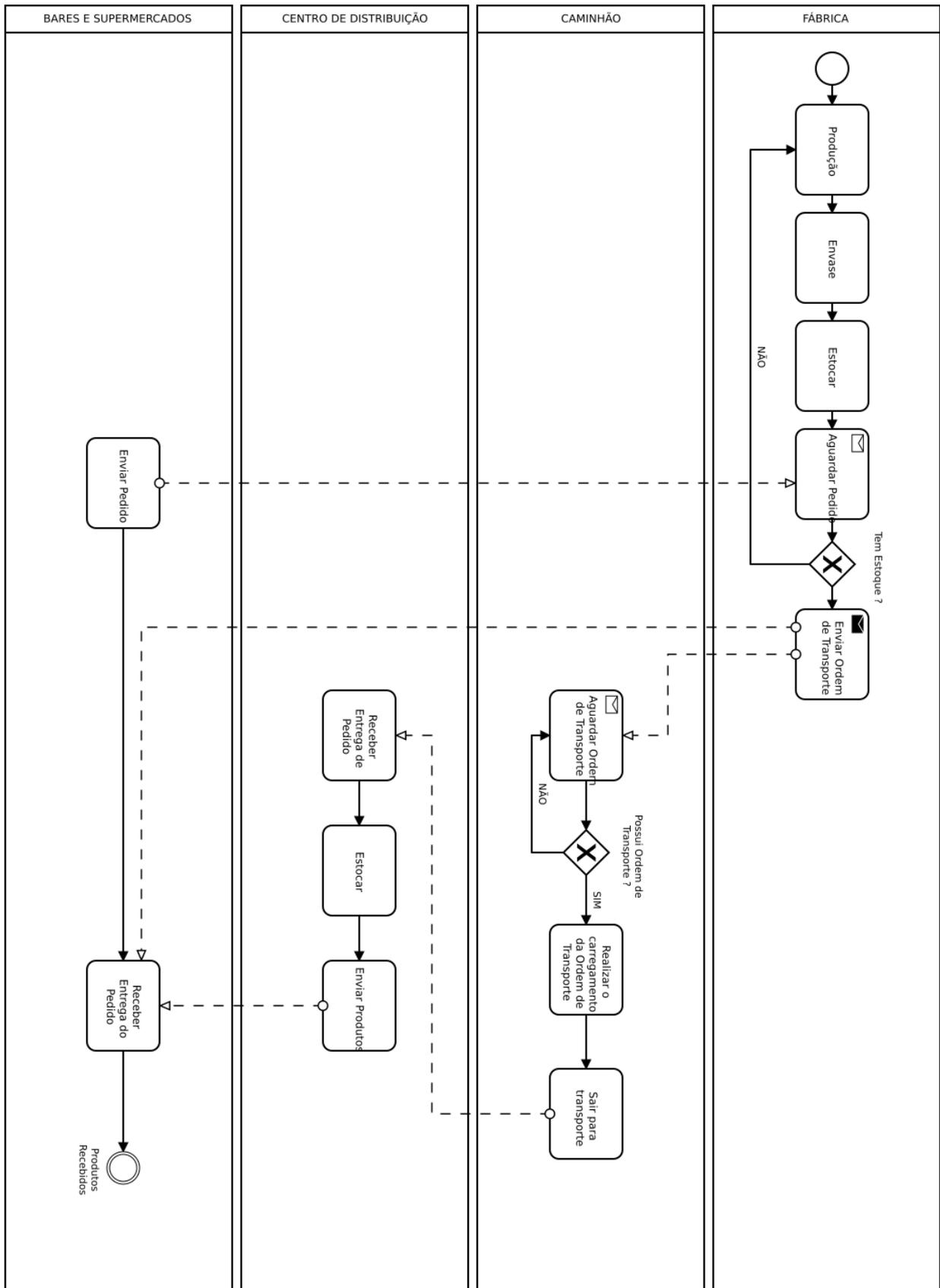
Descrição do Problema

A Cervejaria HansBier apresenta os seguintes problemas:

Logística Ineficiente: não possui um processo padronizado de distribuição de seus produtos, não consegue controlar de maneira precisa o fornecimento de seus clientes, além de não ter uma política de controle de estoque estabelecida, implicando em um fraco sistema de controle e previsão de estoque. Isso acarreta em gastos excessivos com transporte, ineficiência na gestão de demanda de clientes, erros de estoque em relação à demanda de cada produto, atrasos em entregas e na consequente diminuição de receita por perda em vendas e insatisfação dos consumidores.

Relacionamento com os stakeholders: não possui um canal de comunicação bem estabelecido. Dado que o seu maior contato é feito como o B2B (bares, restaurante e supermercados) e que quem, de fato, cria a demanda para seus produtos é o B2C (consumidor final que compra dos bares restaurantes e supermercados), ela não consegue identificar de maneira eficiente o perfil de seus consumidores, assim como não consegue detectar nem prever as tendências do mercado.

Link do Modelo “as is” no Google Drive - [Clique Aqui](#)



Descrição do Modelo

A Cervejaria faz a fabricação, e o envase do produto, assim que recebe um pedido de um cliente, caso possua a quantidade pedida emite uma ordem de transporte, se não aguarda até a quantidade ser produzida. Após a ordem de transporte ser emitida os caminhões são carregados e partem para um centro de distribuição, onde o produto fica armazenado por um pequeno período de tempo até que seja possível enviar o produto ao varejista.

Forças de Potter

Ameaça de produtos substitutos	A empresa utiliza essa força como diferencial competitivo, pois investe no desenvolvimento de produtos novos, sempre seguindo a máxima "se seu produto vai ser substituído, seja você o dono do substituto".
Ameaça de novos entrantes	A empresa está buscando ampliar seu marketshare através da atuação em outras cidades da região e estabelecendo contratos com fornecedores locais. Com isso ela pode fidelizar clientes e fornecedores antes de possíveis novos concorrentes.
Poder de barganha de fornecedor	Dentro do case apresentado não possuímos informações de como a empresa se relaciona com seus fornecedores..
Poder de barganha do cliente	Embora o case não apresente o comportamento específico de seus clientes, o mercado de cervejas possui várias marcas e a presença de concorrentes bem estabelecidos e com poder de diversificação. A diminuição de custos através da otimização do processo produtivo e logístico, além de um bom canal de relacionamento com clientes, são mandatórios para combater a força de barganha do cliente.
Rivalidade entre concorrentes	No case não são apresentados concorrentes diretos da empresa, porém o mercado de cervejas possui diversas marcas e diferentes tipos de concorrentes, todos constantemente diversificando seus produtos e aprimorando processos na expectativa de captar clientes dos

	concorrentes, seja através da variedade, marketing ou do preço. Em um ambiente tão diversificado, otimizar custos, investir em marketing e sempre buscar novas fatias de mercado é essencial para combater a rivalidade entre os concorrentes.
--	--

Nossa análise mostrou que a cervejaria Hansbier mostra ameaça em duas forças:

Ameaça de produtos substitutos e Poder de barganha dos clientes, tanto pela falta de um canal de comunicação eficiente como os clientes finais, e de um processo para analisar as informações coletadas, quanto pelo processo de produção não otimizado, impedindo uma prática mais agressiva de preços.

A empresa pretende utilizar TI para acompanhar toda a cadeia de produção e de distribuição, visando coletar informações relevantes que ajudem na tomada de decisão estratégica do negócio e otimizando custos de produção e transporte.

Com isso a Hansbier espera se posicionar no mercado através das estratégias competitivas de: Foco em nicho de mercado, Diferenciação do produto e Intimidade com cliente.

Aspecto Técnico da Proposta

Logística			
Opção		Vantagem	Desvantagem
1	fábrica – CD's	Vazão a um fluxo maior de produtos para uma mesma localização. Otimização no número de viagens, custos de transporte e disponibilidade.	Aumento do tempo de entrega em locais próximos à fábrica.
2	CD's – estabelecimentos	Diminui a distância percorrida pelos caminhões, pois atendem uma região específica, atende melhor uma demanda flexível.	Aumento do tempo de entrega, pois o produto precisa dar entrada e saída nos CD's.
3	fábrica – estabelecimentos	Maior velocidade em locais mais próximos da fábrica, menor estoque em fábricas e CD's, otimização de custos.	Fluxo menor de produtos por caminhão. Maior custo de transporte, menor disponibilidade.
4	CD's - cliente final	Cliente final recebe em casa os produtos que comprou pelo	Criação de área para terceirização do envio

		marketplace. Otimização no atendimento à demanda. Capacidade de otimizar estoques do CD à demanda local.	de produtos do CD ao cliente, dado que o redistribuição torna-se inviável para empresa. Necessidade de precisão na previsão de demandas.
5	fábrica - cliente final	Cliente final recebe em casa os produtos que comprou pelo marketplace. Canal de relacionamento direto com o cliente. Possibilidade de otimização plena de produção.	Criação de área para terceirizar o envio. Tempo de entrega possivelmente alto para locais distantes. Baixa disponibilidade ou alto estoque caso a demanda seja muito flexível.

A solução proposta irá utilizar das opções de envio 1/2/4, visando: padronizar o processo de entrega dos produtos, aumentar a disponibilidade para entrega de produtos, focar nas opções que agregam maior valor aos estabelecimentos e proporcionar uma experiência melhor para os cervejeiros que utilizaram o aplicativo **EuSouHansBier**. Os aspectos técnicos financeiros e de equipamentos serão apresentados nas próximas partes da proposta de solução.

Escopo e Viabilidade Técnica

O projeto na cervejaria HansBier consiste em dois pontos: A implementação de um ERP com 3 módulos principais: controle da cadeia de produção, relacionamento com cliente e controle de estoque.

O primeiro irá acompanhar as métricas ao longo da cadeia produtiva, permitindo que todos os funcionários envolvidos tomem decisões melhores, através de um sistema que permite fácil visualização das informações relevantes para tomada de decisão.

O segundo irá criar um novo canal de comunicação com clientes apaixonados por cerveja, permitindo que a HansBier entenda suas necessidades, oriente distribuidores sobre as preferências dos clientes em sua região e foque cada vez mais em melhorar a experiência para o seu cliente final.

E o terceiro irá intermediar o relacionamentos da HansBier com seus fornecedores, além de gerenciar o processo de compras de matérias primas e níveis de estoque, otimizando custos e prevendo demandas por CD. Esse módulo também possibilitará a eliminação de gargalos dentro do processo produtivo que possam levar à atrasos nas entregas dos pedidos.

Sistema Cadeia Produtiva

O sistema desenvolvido será inspirado em um modelo conhecido, o ERP (Sistema integrado de informações gerenciais), o diferencial estará nas funcionalidades desenvolvidas para especificidade do negócio da HansBier. As funções disponíveis no sistema, serão:

- Seleção de fornecedores através de drivers de escolha, como: nota de qualidade, prazo de entrega média, número de erros, preço;
- Gestão de pedidos ;
- Gestão de estoques;
- Planejamento e controle da produção;
- Transporte e distribuição;
- Módulo cliente para solicitar novas remessas de cerveja;
- Dashboards de Gestão.

O sistema de escolha precisa ser compatível com navegador Google Chrome, Firefox e Safari. Dessa maneira, o acesso ao mesmo será realizado através de navegador, eliminando a necessidade de uma série de requisitos mínimos para as máquinas (PC's) e sem a necessidade de instalar software nas máquinas da cervejaria.

Os fornecedores serão cadastrados manualmente no sistema, assim como as notas que serão atribuídas a eles. Será possível filtrar e pontuar fornecedores em diversos requisitos, permitindo a seleção automática por uma pontuação geral ou a seleção manual a partir de algum ou alguns requisitos específicos. Todo o controle da produção será realizado através de etiquetas QRCode, causando a alteração no processo produtivo para que a impressão dos rótulos das cervejas suporte a impressão dos códigos, além na modificação dos processos de controle para que suportem a leitura dos códigos.

A gestão de transporte será feita por aplicativo instalado em smartphones utilizados pelos entregadores, notificando sua movimentação e prazos de entrega até os CD's, a partir dos CD's o controle será feito por rastreamento através da empresa terceirizada. Todo sistema de "data visualization" será através da internet, através do acesso de um domínio específico controlado pela empresa, serão necessários um login e a determinação de permissões para acesso e registro de dados.

Equipamentos para Implantação do SCM

- 300 Smartphone para os entregadores.
- 15 Desktop's para linha de produção.
- 30 Desktop's para centros de distribuição.
- 30 Leitores de QR para cadeia produtiva.

Aplicativo EuSouHansBier

O novo canal de comunicação com os apaixonados por cerveja será um aplicativo para amantes da cerveja e da marca, permitindo que a equipe de marketing conheça mais sobre as principais características dos seus clientes, e principalmente, sejam capazes de criar novos produtos com maior chance de ser um sucesso em vendas.

Além disso, os clientes serão beneficiados com:

- Materiais educativos sobre cerveja artesanal.
- Compra de kits direto pelo aplicativo.

- Participação em pesquisas para criação de novos sabores.
- Descontos e títulos cervejeiro.

O principal atrativo para o uso do aplicativo será a gamificação, o usuário acessa o aplicativo pela primeira vez como um iniciante em cerveja e irá receber uma série de missões que visam transformá-lo em um mestre cervejeiro. Ao longo dos desafios vencidos, o cliente irá receber títulos intermediários e descontos. Além disso, será possível para um certo nível no jogo:

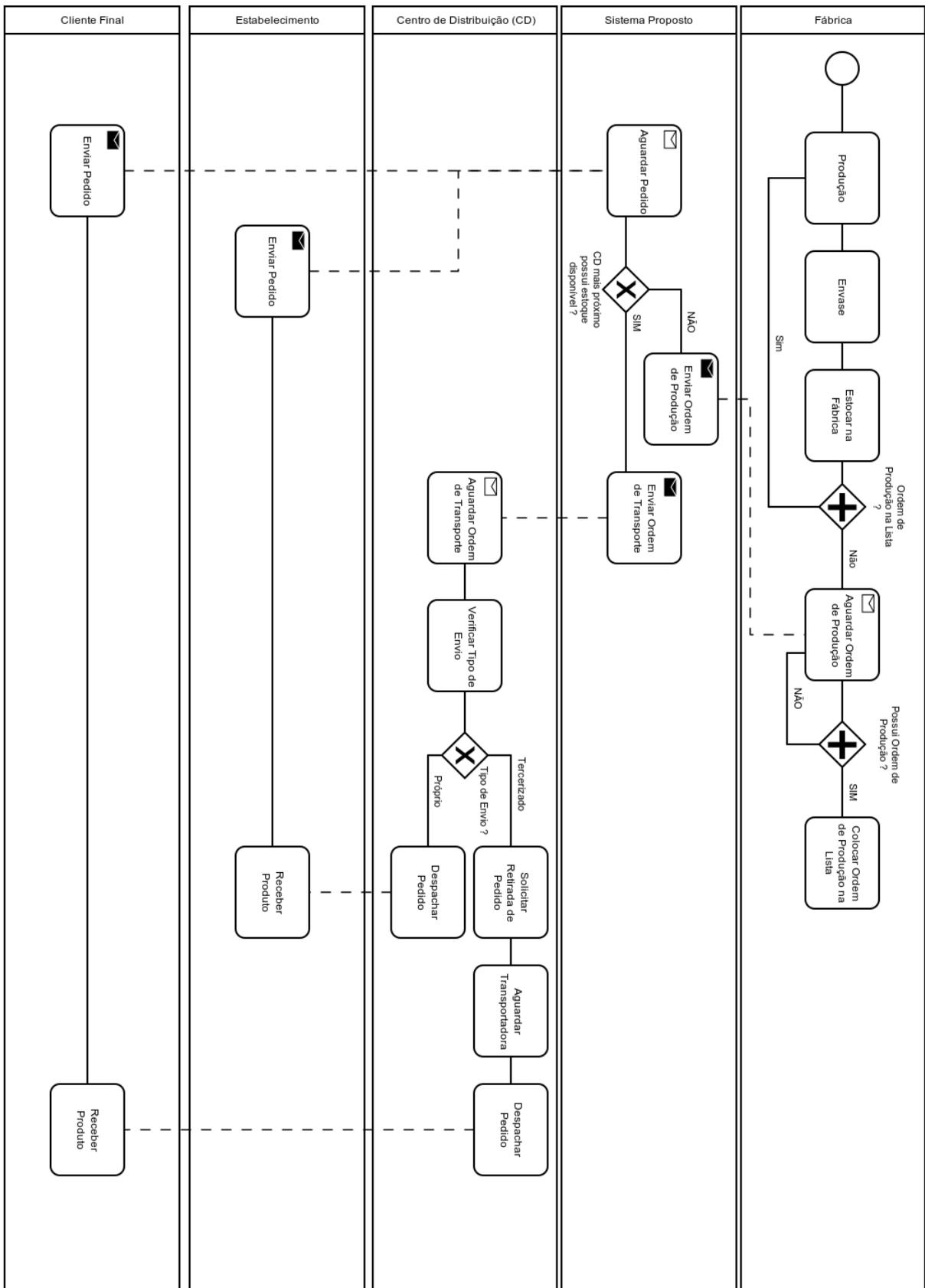
- Ganhar visitas para conhecer o processo produtivo da cerveja.
- Ganhar a possibilidade de experimentar sabores exclusivos.
- Ganhar ingressos para eventos fechados da cervejaria.
- Descontos em parceiros.

A ideia central é que o processo gamificado seja capaz de levantar os dados que a equipe de marketing da empresa deseja estudar sobre o cliente, mesmo que o cliente não realize compras pelo app. A melhor propaganda é o “boca a boca”, pensando nisso, o cliente poderá compartilhar nas redes sociais suas conquistas no app.

Os compartilhamentos por padrão irão receber uma tag que permitirá uma análise profunda, através de ferramentas de business oferecidas pelas próprias redes sociais.

A administração do conteúdo, processo de gamificação, prêmios e níveis serão realizadas através de uma área administrativa acessada pela web.

Link do Modelo "to be" no Google Drive - [Clique Aqui](#)



Parâmetros da solução

Custos de aquisição:

Planilha do Orçamento do projeto					
Descrição do Item	Melhor Preço	Preço médio	Pior preço	Qtd	Custo Orçado
Smartphone	R\$ 500,00	R\$ 600,00	R\$ 1.000,00	10	R\$ 6.000,00
Desktops	R\$ 1.000,00	R\$ 1.200,00	R\$ 1.500,00	15	R\$ 18.000,00
Leitores QR code	R\$ 600,00	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	5	R\$ 5.000,00
Camera filmadora	R\$ 700,00	R\$ 1.000,00	R\$ 1.200,00	2	R\$ 2.000,00
Notebooks	R\$ 1.500,00	R\$ 2.000,00	R\$ 2.200,00	2	R\$ 4.000,00
Horas desenvolvimento do app		R\$ 20,00		800	R\$ 16.000,00
Custo Orçado					R\$ 51.000,00

Tempo de implantação

Tarefas	Meses												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Criação de um comitê de implementação do ERP	■												
Contratação de uma empresa para o desenvolvimento do app Hans Bier	■	■	■										
Diagnóstico de implementação		■											
Elaboração do RFP(request for proposal)			■										
Envio do RFI para possíveis fornecedores(request for information)			■										
Envio do RFQ para possíveis fornecedores(request for Quotation)			■										
Escolha do fornecedor da solução			■										
Instalação do SCM e do CSM				■									
Validação em ambiente operacional				■									
Implementação dos requisitos de negócio				■	■								
Migração dos dados						■							
Integração do sistema						■	■						
Treinamentos								■					
Testes de implementação									■				
Transferência do sistema para ambiente produtivo										■			
Acompanhamento											■	■	

Pessoal/Treinamento

Os treinamentos serão realizado em grupos de 5 a 3 usuários chave, para evitar distrações, e aumentar a produtividade do mesmo. Foram planejadas 40 horas de treinamento dividido ao longo de 4 semanas. É importante que os usuários chave sirvam de foco irradiador de conhecimento do treinamento, para isso é necessário que os mesmos, além do domínio dos processos do seu setor, se empenhem com a mudança organizacional a ser promovida.

Infraestrutura necessária

Equipamentos para Implantação do ERP

- 10 Smartphone para os entregadores.
- 5 Desktop's para linha de produção.
- 10 Desktop's para centros de distribuição.
- 5 Leitores de QR para cadeira produtiva.

Equipamentos equipe inbound Marketing

- 2 Notebooks
- 2 Cameras filmadoras

Custo operacional

Custos operacional mensal	
ERP (SaaS)	R\$ 25.000,00
Equipe de marketing (Inbound)	R\$ 10.000,00

Impacto Organizacional e Social da Solução

A implementação de um ERP provoca diversas mudanças dentro da organização, desde os processos produtivos, aquisição de matéria prima e controle, até os processos de gestão operacional e relacionamento, essas mudanças podem gerar desconfiança e resistência de todos os envolvidos. Os responsáveis pela implantação, juntamente ao RH da empresa, devem buscar reduzir os obstáculos e ajudar a propagar a mudança cultural, não só trazendo essas mudanças como uma característica benéfica ao modelo atual utilizado, mas também passando uma mensagem clara e transparente dos objetivos a serem alcançados com os novos processos e com a nova cultura da empresa. Além disso, deve-se destacar como essas mudanças se alinham com a estratégia de negócio da empresa e o quanto o envolvimento de todos é importante para que o processo funcione adequadamente.

É esperado que a implementação traga melhorias não só no aspecto operacional, mas que também permita a tomada de decisões a nível estratégico através da melhor obtenção de dados relevantes aos interesses da empresa, melhorando a competitividade da HansBier dentro de seu setor. O gerenciamento adequado de estoques e produção deve otimizar custos e possibilitar à empresa prever melhor suas demandas e tendências de mercado, permitindo que esta reaja melhor à mudanças de mercados, aproveite melhor oportunidades e otimize custos, se estabelecendo como marca preferencial e confiável.

O canal de relacionamento com o cliente possibilitará uma melhor aproximação da HansBier com seus clientes, auxiliando também na previsão de demandas, trará a proximidade de seus re-distribuidores com relatórios sobre as demandas regionais, promoverá a publicidade da marca, além de apresentar sua preocupação com o processo produtivo de qualidade através da gamificação, onde o cliente deverá responder a questionários e superar os desafios do gerenciamento de um processo produtivo de cerveja. A obtenção de feedbacks sobre os produtos auxiliará nos processos de inovação de produtos e a solução de problemas através do canal de atendimento promoverá a fidelização de seus clientes finais, além de novamente corroborar o comprometimento da HansBier com a qualidade de seus produtos.

A melhor análise de seus consumidores também possibilitará a empresa a analisar com maior precisão suas próximas expansões e estabelecimento de novos CD's, permitindo aos fundadores um melhor panorama sobre decisões de longo prazo e o caminho que a HansBier deverá tomar.