

Authored by



# Transformação Digital para as PME's

15%

38%

GROWTH  
POTENTIAL

EXPANSION

RETURNS

Sponsored by

**SAP**

# TABLE OF CONTENTS

O QUE SIGNIFICA TRANSFORMAR O SEU NEGÓCIO? .....	3
IMPLEMENTAR NOVAS E MELHORES EXPERIÊNCIAS PARA O CLIENTE .....	4
O SALTO PARA SIMPLIFICAR E CRESCER.....	5
ESCULPIR UM CAMINHO MAIS ÁGIL PARA O CRESCIMENTO.....	6
criação de novo valor.....	7
ENTRADA EM NOVOS MERCADOS E REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO.....	8
MELHORAR A VISIBILIDADE E A EFICIÊNCIA DO NEGÓCIO .....	9
A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL CRIA OPORTUNIDADES BASEADAS EM NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO.....	10
MELHORAR OS CUIDADOS DE SAÚDE E REDUZIR OS CUSTOS À DISTÂNCIA .....	11
SAP BUSINESS ONE, VERSÃO PARA SAP HANA .....	12
RECURSOS DE TOPO: SAP BUSINESS ONE 9.2, VERSÃO PARA SAP HANA.....	13

# O QUE SIGNIFICA TRANSFORMAR O SEU NEGÓCIO?

Se o Dicionário de Inglês de Oxford limitasse a sua seleção da “Palavra do Ano” a um único termo de negócios e TI, a palavra “transformação” assumiria facilmente o topo da lista. Quase todos os empresários já sabem que estamos a meio de uma “transformação digital”, impulsionada pela explosão de dados empresariais, a proliferação e conectividade de computadores poderosos e dispositivos inteligentes e a crescente sofisticação de software de aplicações e serviços baseados na cloud.

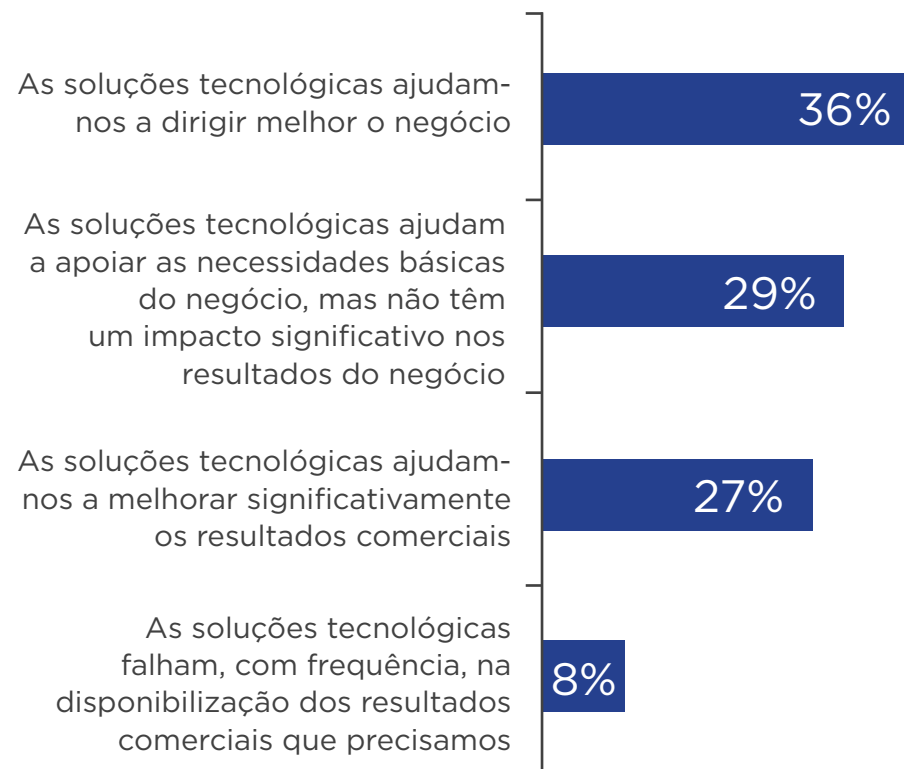
A maioria dos decisores de pequenas e médias empresas (PMEs) entende que precisam adaptar-se a estas novas realidades: 65% das PMEs acreditam que as soluções tecnológicas ajudam a melhorar significativamente os resultados do negócio e/ou a gerir melhor o negócio. Mas enquanto as PMEs querem usar a tecnologia para melhorar e transformar os seus negócios, muitos lutam para encontrar a fórmula certa para ajudar a atingir esses objetivos. A rutura do código no domínio ainda difuso da transformação digital envolve a observação desta tendência através da lente dos principais resultados empresariais que ela suporta:

- Proporcionar novas experiências para o cliente
- Gerar novos ou mais elevados fluxos de valor
- Criar novos modelos comerciais

Neste ebook, examinamos porque as PMEs necessitam de adaptar os seus negócios por forma a acompanhar as novas tecnologias e o aumento das expectativas dos clientes. Discutimos cada componente da transformação digital com mais detalhe e examinamos como as PMEs estão a catalisar e a apoiar iniciativas

digitais de transformação de negócio utilizando a solução de negócios integrada da SAP para PMEs, o SAP Business One, versão para SAP HANA.

## Pontos de Vista de PMEs Sobre Como a Tecnologia se Relaciona com os Seus Negócios



*O Estudo '2017 SMB Routes to Market', empresas com 1-249 colaboradores, do SMB Group*

# IMPLEMENTAR NOVAS E MELHORES EXPERIÊNCIAS PARA O CLIENTE

Melhorar as experiências dos clientes é um elemento central de quase todas as iniciativas de transformação digital/empresarial.

No nosso mundo digitalmente dirigido, os clientes passaram a esperar uma capacidade de resposta quase instantânea. Cada vez mais, pretendem também interações comerciais adaptadas aos seus interesses pessoais, aos seus históricos de compras e necessidades individuais. Mas, se um negócio utiliza soluções com pontos desconectados, e tabelas ou soluções domésticas antiquadas, isso torna-se muito difícil de atingir especialmente se a empresa estiver a crescer. Para acompanhar as expectativas dos clientes, as empresas necessitam de ter uma visão unificada do seu consumidor.

As equipas de contabilidade, vendas e marketing, atendimento ao cliente e suporte devem poder aceder e partilhar uma visão consistente e atual dos dados do cliente para fornecer a cada cliente uma experiência positiva, desde o marketing até ao atendimento ao cliente. Uma solução de gestão de negócio integrada e multifuncional oferece às PME a base sólida necessária para melhorar a experiência do cliente.

Quando os processos são conectados e automatizados, as empresas são capazes de alcançar o seguinte:

- Criar processos mais responsivos, eficientes e interdependentes para lidar com pedidos recebidos, bem como para automatizar o inventário, o embalamento e as entregas.

- Combinar os níveis de stock com mudanças em termos de procura do cliente, garantindo a disponibilidade do produto e a satisfação do cliente.
- Visualizar o histórico de compras e de suporte ao cliente, e usar essa informação para oferecer campanhas específicas, para resolver rapidamente reclamações ou solicitações de suporte e transmitir a cada pessoa individualmente que é um cliente conhecido e valorizado.



# O SALTO PARA SIMPLIFICAR E CRESCER

“A EvoShield e os seus 60 funcionários preenchem um nicho cada vez mais importante no sector de equipamentos desportivos: equipamentos de proteção de elevado impacto. Fundada em Atenas em 2007, esta empresa em rápido crescimento, com sede na Geórgia, superou de modo célere as capacidades das suas soluções de legado de contabilidade e pontuais.

A EvoShield vende tanto através de grandes retalhistas como diretamente a clientes finais através da web, e o seu antigo software estava a revelar-se instável e a dificultar a partilha de informações com os seus parceiros de negócio. A EvoShield percebeu que precisava de dar um salto com uma solução de gestão de negócio mais abrangente e unificada para satisfazer a procura dos clientes. A empresa escolheu o SAP Business One, alimentado pela base de dados SAP HANA in-memory, para ajudar a expandir o seu negócio para o próximo nível.

Com o SAP Business One, versão para SAP HANA, a EvoShield também alcançou outros benefícios, incluindo uma redução de 15% em débitos referentes a ‘compliance’ e uma economia de 20% nos seus custos com entregas para enviar materiais de marketing para eventos.

A EvoShield passou de um cenário em que usava silos de informação desarticulada para uma base de dados comum que contém todas as informações referentes ao cliente. Isto permitiu que a empresa criasse um processo de gestão de entrada de encomendas simples e sem papel e que melhorasse o seu tempo

de entregas em 67%. O novo sistema também ajudou a empresa a operar de forma mais eficiente e a melhorar o controlo de qualidade - o que se traduz em produtos de menor custo e de alta qualidade para os seus clientes.”

**“QUANDO AS PESSOAS SE APERCEBEM QUE UMA PEQUENA EMPRESA UTILIZA SAP, TORNAM-SE MAIS PROPENSAS A TRABALHAR CONOSCO. AGORA PODEMOS UTILIZAR OS NÍVEIS DE SERVIÇO COMO UMA VANTAGEM COMPETITIVA”.**

**— David M. Shinn, Vice-presidente de Operações, EvoShield LLC**



# ESCULPIR UM CAMINHO MAIS ÁGIL PARA O CRESCIMENTO

Para a Black Crows - que está sediada em Chamonix (França), no sopé do Mont Blanc - o ski é um modo de vida. A Black Crows projeta e fabrica equipamentos de ski e vestuário para esquiadores 'freestyle' com o compromisso de trazer o último grito para a indústria.

Fundada em 2006 pelos Freeskiers profissionais Camille Jaccoux e Bruno Compagnet, a Black Crows cresceu rapidamente passando de startup a uma empresa com 30 funcionários.

Hoje, possui clientes de retalho e on-line em 20 países e em mais de 30 mercados. À medida que a empresa cresceu, a gerência reconheceu que iria precisar de automatizar e integrar operações para fornecer produtos de alta qualidade e com o elevado nível de serviço que os clientes esperavam da Black Crows.

A empresa decidiu que o SAP Business One, alimentado pela base de dados SAP HANA in-memory, era a solução certa para alcançar os seus objetivos. O gestor de marketing e desenvolvimento da Black Crows, Chris Booth, expressou o que a solução lhes proporcionou: "É multifuncional, rápida de instalar e executar e fácil de utilizar por pessoas não-técnicas".

Com tudo automatizado, integrado e armazenado numa base de dados, a empresa pode entregar os produtos a tempo, rastrear o inventário em tempo real, criar previsões mais precisas e reagir rapidamente para conseguir realizar tarefas tais como pedidos de reabastecimento. Com processos simplificados e profissionais, a Black Crows pode continuar a satisfazer os seus clientes, surpreendendo-os.

**“COM O SAP BUSINESS ONE, A NOSSA PEQUENA EQUIPA É CAPAZ DE FORNECER UM ELEVADO NÍVEL DE SERVIÇO PERSONALIZADO, DESDE A NOSSA SEDE ATÉ LOCAIS COMO OS EUA E O JAPÃO... OS NOSSOS CLIENTES PODEM EXPERIMENTAR O MESMO GRAU DE FLUIDEZ TANTO COM A NOSSA EMPRESA COMO COM OS NOSSOS PRODUTOS.”**

**—Eric Bascle, CEO, Black Crows**



# CRIAÇÃO DE NOVO VALOR

Existem muitas formas pelas quais as empresas podem criar novos fluxos de valor e reforçar as suas linhas de fundo. A “transformação” neste cenário ocorre em diversas escalas, variando desde a criação de novos produtos ou serviços até ao simples ajuste dos processos existentes de modo a torná-los mais eficientes e mais rentáveis.

A implementação de ganhos de eficiência é um pré-requisito para o dimensionamento e expansão do negócio, e deve ser um objetivo de fundo para todas as PMEs.

Além disso, as empresas também podem procurar agregar valor aplicando outras estratégias, incluindo o seguinte:

- Adicionar um novo canal de vendas (por exemplo, loja online, novos parceiros de vendas, novos locais de retalho)
- Entrar num novo mercado geográfico
- Criar novas ofertas de produtos e/ou serviços
- Diversificar em setores empresariais complementares, quer seja através de crescimento orgânico, quer seja através de fusões e aquisições
- Produzir produtos de qualidade superior ou oferecer serviços de elevada procura, permitindo deste modo que as empresas cobrem preços premium e aumentem as suas margens de lucro

Se uma empresa não possuir um conjunto flexível, escalável e altamente automatizado de aplicações de negócios, esta será

fortemente pressionada para manter apenas o seu status quo - ficará muito menos preparada para enfrentar as oportunidades que podem agregar valor ao negócio. Uma solução de gestão de negócio unificada prepara o caminho para atingir esses objetivos, desde ganhos simples de eficiência até aos novos empreendimentos mais ambiciosos.



# ENTRADA EM NOVOS MERCADOS E REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO

“A Huber’s Pte Ltd. tem sido desde há muito tempo um dos principais produtores e fornecedores de produtos e serviços de carne de alta qualidade para hotéis, restaurantes, clubes, lojas de retalho e outros negócios em Singapura. Em 2007, a empresa com 120 empregados, lançou o Butchery e Bistro da Huber’s para adicionar um novo canal direto ao consumidor e um fluxo de receita às suas operações já existentes.

Para permitir a expansão desse negócio e responder à crescente procura dos clientes, a empresa implementou o SAP Business One, versão para SAP HANA.

Entre outras capacidades, a Huber’s ganhou a possibilidade de lidar com operações de inventário em lote. Ao utilizar os recursos de identificação do número do lote para os produtos da empresa, a Huber’s melhorou a rastreabilidade do produto e obteve uma redução de 10% nas perdas relacionadas com este processo.

Ao visitar clientes, os funcionários da Huber’s também conseguem aceder ao SAP Business One Suite na base de dados SAP HANA utilizando os seus dispositivos móveis. Este acesso móvel permite aos funcionários gerar ordens de vendas e dar resposta às questões dos clientes em qualquer lugar, melhorando tanto a eficiência operacional como a satisfação do cliente.

Desde que implementou o SAP Business One no SAP HANA a Huber’s viu a sua receita aumentar em 40%. A escalabilidade da solução dá a confiança à Huber’s de que o SAP Business One pode continuar a responder às necessidades da empresa e ajudá-la a criar novos fluxos de valor.”

**“O SAP BUSINESS ONE HANA É CAPAZ DE FORNECER A ESCALABILIDADE PARA CUMPRIR OS NOSSOS REQUISITOS DE MODO A AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE, FOMENTAR A REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS E ALAVANCAR O CRESCIMENTO CONTÍNUO PARA O FUTURO”**

**—Ryan Huber, Managing Director, Huber’s Pte Ltd.**





# MELHORAR A VISIBILIDADE E A EFICIÊNCIA DO NEGÓCIO

“Com sede em Málaga, Espanha, a TropiCo Spain cultiva, produz e embala uma variedade de produtos de frutas tropicais prontos a comer para clientes em toda a Europa. A empresa já estava a executar as suas operações no SAP Business One, mas com uma taxa de crescimento de 30% ao ano, a TropiCo Spain precisava de tornar os seus processos de negócio ainda mais rápidos e eficientes. Para atingir esses objetivos, foi feita a atualização para o SAP Business One suportado pelo SAP HANA.

Tal como aconteceu com a versão anterior do SAP Business One, os 20 funcionários da TropiCo Spain encontraram uma solução atualizada, intuitiva e de fácil utilização. Mas também notaram uma melhoria considerável de velocidade com a implementação do SAP HANA. Essa melhoria tornou a informação comercial mais acessível, precisa e imediata.

O SAP Business One, versão para SAP HANA, também fornece a TropiCo Spain com ferramentas de business intelligence poderosas e uma série de indicadores chave de desempenho integrados (KPIs) “fora da caixa”. A TropiCo Spain também considerou fácil a configuração das versões personalizadas de relatórios e KPIs para atender às suas necessidades específicas.

O sistema integra todos os processos da empresa, desde a aquisição inicial de mercadorias até aos recebimentos originados com as vendas. Com KPIs em tempo real, os colaboradores da TropiCo Spain já não têm que esperar um dia - ou por vezes até semanas - para visualizar relatórios críticos.”

**“AS FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE FORNECEM OS PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO QUE NECESSITAMOS E, GRAÇAS AO SAP BUSINESS ONE NO SAP HANA, SÃO EM TEMPO REAL. DESTE MODO NÃO TEMOS QUE ESPERAR UM DIA, SEMANAS OU ATÉ MESES PARA QUE OS RELATÓRIOS SEJAM GERADOS E OBTER ESSES INDICADORES, COMO ACONTECIA NO PASSADO.”**

—Oscar Ramirez, Gerente, TropiCo Spain



# A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL CRIA OPORTUNIDADES BASEADAS EM NOVOS MODELOS DE NEGÓCIO

“Disruptores de mercado bem conhecidos como a Uber e o Airbnb não são as únicas empresas que usam novas tecnologias digitais para desenvolver modelos de negócio inovadores. As PMEs também estão a explorar essas ferramentas para introduzir novos modelos de negócio nos mercados existentes ou para criar categorias de produtos e serviços inteiramente novas.

Para lançar novos modelos de negócio, executivos, gerentes e outros colaboradores precisam de tempo e de largura de banda para se dedicar a esses esforços. Soluções empresariais integradas como o SAP Business One, versão para SAP HANA, ajudam as PMEs a integrar e automatizar processos que de outra forma consumiriam uma quantidade considerável de tempo e esforço humano.

Livres do trabalho manual das tarefas de rotina, os colaboradores podem dedicar-se mais aos seus skills - e à sua criatividade - a elaborar sobre inovações e avanços nos negócios.

Estes sistemas também fornecem bases sólidas para ajudar a transformar ideias de novos modelos de negócio em operações no mundo real. Implementá-las requer, geralmente, uma contabilidade de ponta e integrada, inventário, vendas e marketing, CRM e outras funções realizadas através do software.

De facto, no nosso mundo em constante transformação e digitalmente dirigido, as TI e os negócios são faces inseparáveis da mesma moeda. Na realidade, a maior parte da transformação comercial que ocorre hoje não seria sequer possível se não fosse pela tecnologia digital transformadora que a suporta.”



# MELHORAR OS CUIDADOS DE SAÚDE E REDUZIR OS CUSTOS À DISTÂNCIA

“Algumas das iniciativas empresariais mais inovadoras estão atualmente a ocorrer no sector dos cuidados de saúde. Um exemplo disso é uma solução de “telecure” que permite aos médicos monitorizar e diagnosticar remotamente os pacientes em suas casas.

Desenvolvida pela Medistance, uma empresa sediada em Budapeste, esta solução gere dados criados por dispositivos médicos que estão instalados nos domicílios e que medem a pressão arterial, frequências cardíacas, níveis de glicose e outras variáveis de saúde. O sistema envia esses dados aos médicos e técnicos de laboratório e ajuda-os a analisá-los. Os médicos podem ainda efetuar diagnósticos e fornecer aconselhamento a partir dos seus consultórios, acelerando a resposta a qualquer situação médica e também reduzindo a necessidade de agendar consultas presenciais com os pacientes. A solução Medistance incorpora o SAP Business One juntamente com o SAP HANA Cloud Platform. Além de melhorar a segurança e os resultados para o paciente, a solução eficiente e escalável também reduz as despesas médicas e os custos administrativos.

Comercializado como software ‘on-premise’ ou como um serviço baseado na cloud, o sistema de telecure está a ser testado por vários prestadores de serviços de saúde desde a Escandinávia até ao Médio Oriente. Com menos de 40 funcionários, a Medistance está a demonstrar como até as pequenas empresas podem causar grandes impactos que transformam as tradicionais e comumente aceites formas de fazer negócios - ou de prestar cuidados de saúde.”

**“OS GRANDES VOLUMES DE DADOS AVALIADOS PELO SAP HANA ACELERAM A DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ENTRE ORGANIZAÇÕES E EQUIPAS QUE PRESTAM CUIDADOS DE SAÚDE, FAMÍLIAS E COMUNIDADES IDOSAS, RESULTANDO EM TOMADAS DE DECISÃO MAIS ACERTADAS E MELHORES TRATAMENTOS”**

**—Rudolf Mezei, CEO, Medistance**



**Personal  
care.**



# SAP BUSINESS ONE, VERSÃO PARA SAP HANA

“O SAP Business One, combinado com a velocidade e o poder de processamento da base de dados in-memory do SAP HANA, está a alimentar as iniciativas de transformação digital e empresarial em todo o universo das PMEs. O SAP Business One oferece funcionalidades integradas de contabilidade, CRM, operações, vendas, marketing, serviços e armazenamento. Aplicações analíticas e de ‘reporting’, incluindo a tecnologia Business Objects e o SAP Crystal Reports, estão também incluídas.

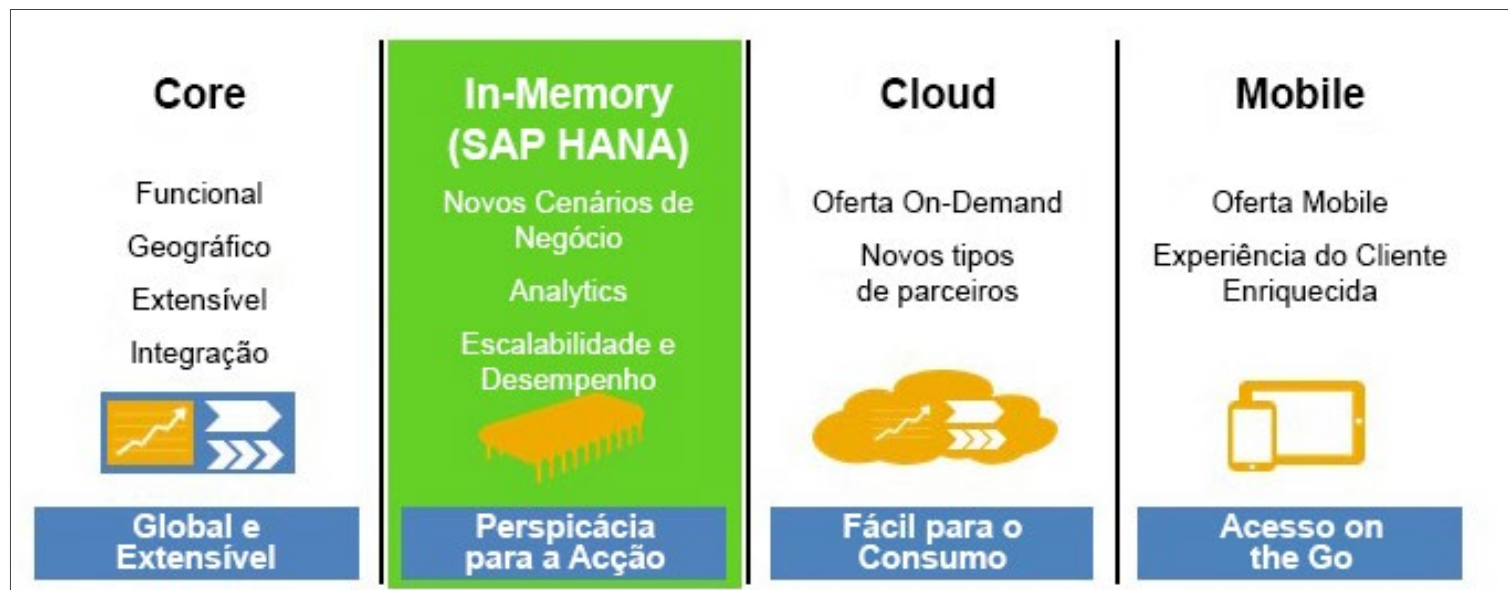
O SAP HANA combina uma base de dados in-memory com análises de elevada velocidade e ferramentas de aquisição de dados flexíveis para acelerar o desempenho e melhorar os ‘insights’ e as tomadas de decisão.

Os utilizadores podem aceder ao SAP Business One para SAP HANA tanto a partir de desktops como de dispositivos móveis para visualizar relatórios, gerir contactos e lidar com atividades de vendas e de serviço, a qualquer momento, e em qualquer lugar.

A SAP oferece a solução tanto num modelo de licenciamento de software ‘on-premise’ ou como um serviço na cloud baseado numa assinatura.

Concebido e com um preço específico para as PMEs, o SAP Business One para o SAP HANA está disponível em 42 localizações e em 27 idiomas.”

## The SAP Business One Portfolio



# RECURSOS DE TOPO: SAP BUSINESS ONE 9.2, VERSÃO PARA SAP HANA

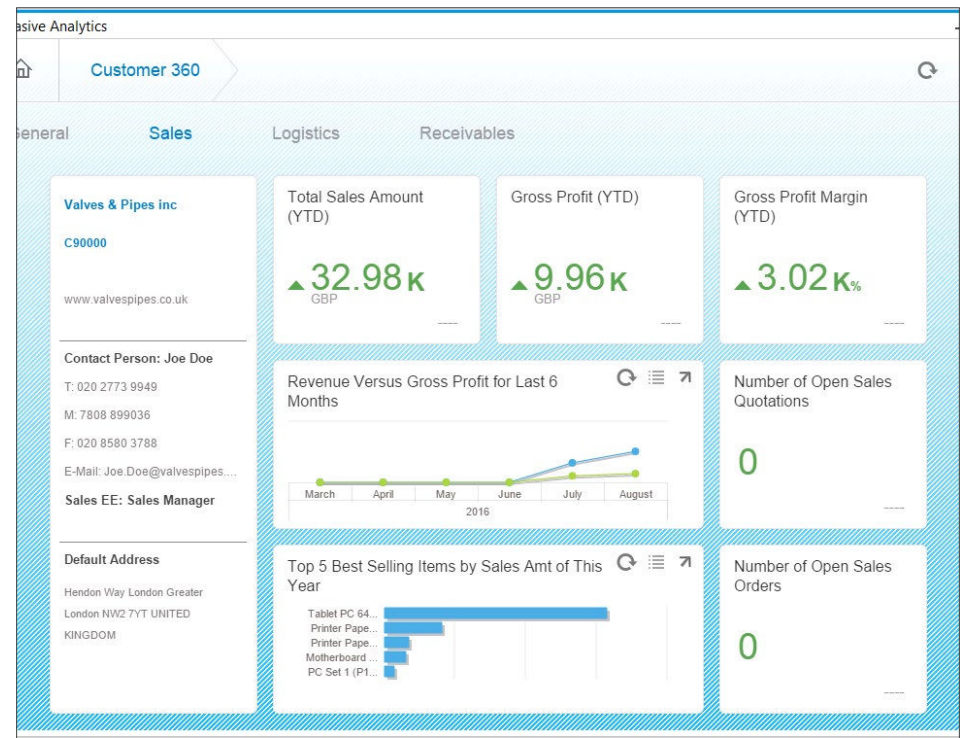
A versão mais recente, SAP Business One 9.2, versão para SAP HANA 9, oferece uma funcionalidade de ponta que proporciona capacidades empresariais das grandes empresas às pequenas empresas numa aplicação fácil de utilizar. Por exemplo:

- **A Previsão Inteligente** fornece funcionalidades de previsão estatística com modelos incorporados que selecionam automaticamente o melhor algoritmo a aplicar numa determinada circunstância.
- **O Pervasive Analytics Designer** oferece painéis e KPIs, incluindo o Customer 360, que fornece informações chave do cliente num relance. Os utilizadores também podem vincular painéis e KPIs a ações comerciais, como por exemplo abrir formulários Business One e desencadear uma pesquisa corporativa.
- **O Cockpit de estilo Fiori**, baseado em funções, inclui funções predefinidas para vendas, compras, financiamento e inventário, bem como uma galeria de widgets com mais de 100 widgets para painéis, KPIs e outros requisitos.
- **Os Cenários de aplicações móveis para iPad** oferecem funcionalidades integradas, incluindo pesquisa corporativa, disponível por premissa (ATP) ao criar pedidos de vendas, análises embutidas e um painel de previsão de fluxo de caixa.
- **A solução móvel SAP Business One Sales** permite que os vendedores façam a gestão das atividades de vendas, dados de clientes e documentos de vendas em qualquer lugar.

- **O Framework de Aplicações** para Desenvolvimento Personalizado oferece um ambiente de desenvolvimento para criar aplicações analíticas leves, de alto desempenho e baseadas na web para ampliar os recursos principais.

Essas capacidades oferecem às PMEs uma base sólida para acompanhar um ambiente comercial complexo e dinâmico e obter uma vantagem competitiva.

## The SAP Business One Portfolio



## SOBRE A SAP



Como líder de mercado em software de aplicações empresariais, a SAP (NYSE: SAP) ajuda as empresas de todas as dimensões e indústrias a ter um melhor desempenho. Do backoffice à boardroom, do armazém à frente de loja, do desktop ao dispositivo móvel, a SAP capacita as pessoas e as organizações para trabalharem de forma mais eficiente e a utilizar a visão empresarial de modo mais efetivo para se manterem à frente da concorrência. As aplicações e serviços da SAP permitem que mais de 350 mil clientes entre empresas e setor público operem de forma lucrativa, adaptando-se continuamente e crescendo de forma sustentável. O SAP Business One possui mais de 55.000 clientes e mais de 800.000 utilizadores em 150 países.

Para mais informações:

- SAP ([www.sap.com](http://www.sap.com))
- SAP Business One 9.2, versão para SAP HANA ([www.sap.com/products/business-one-hana.html](http://www.sap.com/products/business-one-hana.html))
- SAP Business One ([www.sap.com/businessone](http://www.sap.com/businessone))

## SOBRE A SMB GROUP



O SMB Group é uma empresa de pesquisa, análise e consultoria da indústria de tecnologia focada na adoção de tecnologia e tendências no mercado de pequenas e médias empresas (PMEs). Fundada em 2008, ajudamos os nossos clientes a:

- Identificar as tendências e oportunidades do mercado.
- Compreender e segmentar o mercado PME.
- Avaliar e agir de acordo com as oportunidades de mercado, ameaças competitivas e tendências disruptivas.
- Desenvolver mensagens mais assertivas
- Posicionar soluções para o crescimento e obtenção de vantagens competitivas.”

Para mais informação:  
[www.smb-gr.com](http://www.smb-gr.com)