



CASO DE SUCESSO

## Servensino reorganiza armazéns e fluxo documental com implementação da anturio

A anturio implementou na Servensino o PHC Web Advanced, ferramenta que permitiu um maior controlo na área documental, uma melhor organização nos armazéns, encomendas via Web - com maior interação com os clientes - e mais agilidade nos processos, com a consequente redução de custos. O resultado final foi a liderança de mercado no segmento onde a Servensino atua.

### Desafio

Tudo começou em fevereiro de 2011. A Servensino, empresa de referência que atua na área da distribuição livreira, incluindo venda ao público, sentia lacunas na parte operacional, nomeadamente na receção das mercadorias e no fluxo documental, principalmente no que se referia a encomendas e consignações.

“Necessitavam de um software que lhes possibilitasse a personalização, porque o que tinham era muito básico e não o permitia”, revela Nuno Tomé, consultor da anturio.

“O PHC Advanced veio permitir dar outra ênfase na parte operacional”, adianta.

### Solução

Para colmatar as necessidades do cliente, foram desenvolvidas algumas ligações, nomeadamente na receção da mercadoria - por via do picking - e na parte documental, tendo sido criado um circuito para lhes permitir serem mais rápidos e rececionar melhor as encomendas dos clientes.

A fase inicial demorou cerca de três meses a implementar, implicando três consultores da anturio e dois recursos da Servensino. O projeto entrou em funcionamento em maio de 2011, tendo sofrido alterações para o adequar melhor às necessidades do cliente.

“Nós aprendemos com o cliente e ele aprendeu connosco, foi muito positivo”, desvenda Nuno Tomé.



### PRINCIPAIS VANTAGENS DA SOLUÇÃO

Maior rapidez na resposta

Maior controlo na área documental

Melhor organização nos armazéns

Encomendas via Web

Mais agilidade nos processos

Maior acessibilidade na gestão da informação

Maior interação com os clientes

Redução de custos



O maior obstáculo foi o desenvolvimento da aplicação para a receção da mercadoria. “Foi desenvolvido aquilo a que chamamos um picking e, à medida que chega a mercadoria, as pessoas que trabalham no armazém dão entrada dos artigos com apenas um pequeno toque”, conta Nuno Tomé.

“O desenvolvimento dessa aplicação foi a parte mais complicada, porque envolveu muitas horas de programação e foi bastante trabalhoso”, acrescenta.

## Resultados

Os maiores benefícios da solução foram uma maior rapidez na resposta, um maior controlo na área documental e uma melhor organização na parte dos armazéns.

“Nesta fase, a Servensino já dispõe de outra funcionalidade, que permite aos clientes fazerem as encomendas sem terem de ligar para o escritório”, revela Nuno Tomé.

“Tudo é feito através de uma aplicação web e isso é hoje uma das principais vantagens da solução”, aponta.

Ana Batista, assistente de direção da Servensino, enumera, por seu turno, que os grandes benefícios da solução implementada pela anturio passaram por uma maior “modernização e mais agilidade nos processos, incluindo uma maior adequação aos procedimentos já existentes e a criação de novos processos”.

A responsável aponta ainda a “eficiência, automatização e maior acessibilidade na gestão da informação”, como grandes pontos fortes da solução. Por outro lado, o projeto a cargo da anturio “tornou os processos mais ágeis e funcionais”, o que se refletiu “na rapidez de resposta e atendimento e na melhoria da quantidade de informação disponibilizada e prestada”.

Ana Batista destaca ainda a “redução de custos, através de ferramentas de gestão e redução de tempos e recursos”, como uma grande mais-valia da solução.

Além disso, toda a infraestrutura que a empresa agora detém permite uma muito maior interação.

“Por exemplo, se um cliente quiser saber se tem faturas a pagamento ou em atraso na Servensino, já não precisa de telefonar porque pode fazer tudo pela plataforma”, explica Nuno Tomé.

O PHC Web é um sistema integrado, que permite a cada cliente, através da Net, consultar as suas encomendas, faturas e interagir com as pessoas ligadas diretamente a cada uma das áreas.

“Isso teve benefícios financeiros evidentes, porque a Servensino agora é líder de mercado no seu segmento, e, em termos de rapidez, também veio ajudar bastante”, defende o consultor da anturio.

Entretanto, foram feitas atualizações à solução, sobretudo ao nível da estrutura.

“A Servensino começou, inicialmente, com uma pequena estrutura documental, e neste momento, as encomendas chegam através da Web diretamente às aplicações dos funcionários, o que torna o processo muito mais rápido”, desvenda Nuno Tomé.

**Projeto iniciado em 2011**

**3 meses de implementação**

**5 recursos envolvidos: 3 da anturio e 2 da Servensino**

## Sobre a Servensino

Desde 1992 que os nossos clientes escolhem a Servensino como parceiro na capitalização da sua imagem de marca e notoriedade no mercado. Um profundo conhecimento e experiência no sector de distribuição nacional e internacional, de qualquer natureza, fazem da Servensino, a eleita de quem procura esses serviços: Oxford, Grupo Pearson, Grupo Cengage, Macmillan, Edinumen, Grupo Penguin, Grupo LeYa, Cengage, Michelin, entre muitas outras.

[www.servensino.pt](http://www.servensino.pt)

## Sobre a anturio

A anturio iniciou atividade em 2009, é especializada em Tecnologias de Informação, e presta serviços nas áreas de Consultoria, Desenvolvimento e Implementação de Software de Gestão. Empresa 100% nacional, tem como principais atividades a instalação e implementação do ERP PHC, desenvolvimento de software próprio e integrações com plataformas web, móveis e BI.

[www.anturio.com](http://www.anturio.com)

**anturio.com**

Especialistas em Software PHC