



FLEXIBILIDADE E AGILIDADE:

RECEITAS QUE GARANTEM UM BACKOFFICE SAUDÁVEL E CAPAZ DE CRESCER!

A Drogaria Araujo, gigante do varejo farmacêutico, investe no backoffice para sustentar expansão e estratégia centrada no cliente.

Numa realidade “hiper” (hiperconveniência, hiperpersonalização etc.) é imprescindível a tecnologia de forma “hiper” (hiperdisponível, hiperconectada, hipersegura).

Só que a evolução e a transformação dos negócios vão além do uso de tecnologia; exigem um olhar diferente para processos, pessoas e organizações – três pilares de construção do futuro.

Foi esse olhar que disparou mais uma etapa da aceleração digital da Drogaria Araujo, com o objetivo de construir novos diferenciais competitivos e crescer ainda mais nesse mercado cada vez mais **omnichannel e phygital**.



QUANDO AS FARMÁCIAS FORAM O VAREJO MAIS IMPORTANTE

Durante a pandemia do corona vírus, a Araujo teve um aumento expressivo em vendas no site e no APP, além de intensificar sua presença digital via *marketplace out*, vendendo seus produtos em plataformas como Amazon, Magazine Luiza, B2W, Rappi, Ifood, Banco Inter e Shopee.

O dado é um forte indicativo de que o ecossistema digital é o “novo normal”. A capacidade de integração dos negócios e de conexão e colaboração com parceiros da cadeia de valor é um requisito para o sucesso das organizações.

Naquele momento a ARAUJO reforçou também os serviços de saúde, que já oferecia há mais de dez anos, como aplicação de vacinas e testes rápidos, assumindo um papel de posto de atenção primária de saúde, tendência cada vez mais forte no setor.

Em uma crise global de saúde, as farmácias foram consideradas os estabelecimentos varejistas mais importantes para a sociedade.

CRESCIMENTO ACELERADO EXIGE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Mas nem tudo são flores numa empresa que cresce em ritmo acelerado.

Apesar dos processos de frente de loja e canais de venda estarem caminhando bem, os processos de backoffice estavam defasados e não suportavam o volume e a velocidade demandada pela operação e isso começou a se tornar um risco.

Era essencial concentrar esforços na construção de uma nova plataforma tecnológica ou os problemas começariam a afetar a experiência dos clientes.

Para isso, duas perguntas deviam ser respondidas:

1. Como garantir que os processos de backoffice fossem mais escaláveis, eficientes e com menos ruído?
2. Como implementar uma arquitetura que viabilizasse, de fato, a omnicanalidade e pudesse ser aproveitada em todos os canais, sem a necessidade de desenvolvimentos múltiplos?

Com vários sistemas legados, ERP antigo e processos manuais, a rede buscava um *backoffice* mais simples, automatizado e escalável para melhorar o desempenho e evitar erros e retrabalho.

PRESCRIÇÃO: NECESSIDADE DE UMA BASE FORTE PARA ACELERAÇÃO DIGITAL

A Araujo optou pela implementação do sistema SAP em processos e áreas essenciais: contábil, fiscal, financeiro, aluguel de imóveis, almoxarifado, compras e gestão de estoque.

O SAP S/4HANA foi um passo decisivo na transformação digital da Araujo para garantir que as inovações fossem realizadas em uma plataforma sólida.



PARCERIAS QUE TRAZEM RESULTADOS

Para trabalhar na implantação do projeto, a Drogaria Araujo escolheu a Capgemini como parceira, devido à experiência da consultoria na implementação do SAP S/4HANA e entendimento do nosso ambiente na etapa de contratação.

O projeto tinha uma complexidade alta em função das inúmeras integrações com o legado e da premissa de que haveria a troca de sistema sem interrupção da operação, que funciona em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana.



Toda empresa que conheço implantou o SAP com muita dificuldade. Aqui na Araujo nosso time é diferente e, junto à Capgemini, realizamos esse movimento com muita qualidade e compromisso, ajudando a Araujo a alcançar um novo patamar.”

Modesto Araujo Neto
Presidente da Drogaria Araujo

A pandemia veio para desafiar, ainda mais, o processo de implantação, que da noite para o dia teve que se adaptar para 100% remoto, no meio uma fase importante do projeto.

Rachel Rohlf, Diretora de Tecnologia e responsável pelas estratégias de canais e produtos digitais, comenta a sinergia dos times: “foi e continua sendo uma relação muito transparente e intensa, de análise de prioridades e estabelecimento de acordos, com muita interação e resiliência de todos os participantes. O acesso aos executivos e líderes das três empresas envolvidas na implantação fez a diferença e foi fundamental para a rápida busca de solução dos problemas encontrados ao longo do caminho.”

Jornada de implantação do projeto



UMA TRAJETÓRIA DE COLABORAÇÃO, AGILIDADE, TRANSPARÊNCIA E PARCERIA

“Nossa preocupação central era ter um go live com qualidade e sem interrupção de vendas e distribuição de produtos. Fizemos um planejamento detalhado do *cutover*, e a virada ocorreu no Reveillon de 2022”, conta Carlos Eduardo de Andrade, Gerente de Portfólio de Projetos Estratégicos na Drogaria Araujo.

BENEFÍCIOS JÁ VISÍVEIS

- ✓ Maior controle financeiro, contábil e fiscal
- ✓ Segurança nos processos de *backoffice*
- ✓ Implementação das melhores práticas de mercado
- ✓ Agilidade e flexibilidade operacional
- ✓ Informações disponíveis e processos mapeados

Governança e produtividade

Com a migração dos sistemas legados para o SAP, diversos processos foram automatizados, gerando vários benefícios de *compliance* e de negócios.

Na área contábil e fiscal, por exemplo, o processo intergrado passou a permitir uma conciliação mais segura.

Outra boa amostra do ganho de produtividade foi que a emissão de notas fiscais de transferências para movimentação de materiais do almoxarifado às lojas passou a ser auditável, rastreável e transparente.

Automação de processos

Com a automação do controle, os pagamentos e os reajustes dos aluguéis de imóveis começaram a ser feitos em massa e de acordo com os parâmetros estabelecidos, tornando o processo mais eficiente e mais seguro, e dando mais tempo à equipe administrativa para focar em análises e negociações.

Processos *paperless* e na palma da mão

Para eliminar requisições feitas por e-mail e assinaturas em papel, a implantação do *workflow* de aprovações do SAP S4/HANA foi essencial.

Agora, os gestores conseguem fazer a aprovação de pedidos e pagamentos diretamente no sistema, usando computador, celular ou tablet.

A automação de reembolso de viagens também acabou com a circulação de recibos em papel e o pagamento em dinheiro, ampliando o controle digital.

CONTINUIDADE

Logo após a implantação e término da fase de suporte da nova plataforma, a Araujo contratou novamente a Capgemini para a realização de novos serviços, focados em suporte técnico e evolução do sistema, com o objetivo de extrair o melhor desempenho da sua nova estrutura de backoffice e manter um ciclo de melhoria contínua.

A partir de março de 2022, entra em cena outra linha de serviço Capgemini, o AMS, com a prestação de serviços para esclarecimento de dúvidas, correções e melhorias no ambiente SAP, embasando o desenvolvimento de novas funcionalidades que o negócio demanda.

Informação em tempo real

Outro benefício do SAP é o monitoramento dos acessos, que permite acompanhar as alterações, gerenciar as permissões e modificá-las caso necessário, além de ter todo o gerenciamento de risco diretamente no sistema.

Em um contrato, por exemplo, é possível saber quem fez determinada mudança, quando e quais são os valores envolvidos.

Isso gerou maior comprometimento e responsabilidade por parte dos colaboradores, ajudando a melhorar no aspecto de *compliance*.

FACILIDADE E PRATICIDADE INTEGRANDO TECNOLOGIA E OPERAÇÕES.



Uma das principais mudanças é que as pessoas agora entendem que, em alguns processos, não é o sistema que tem que se adequar ao jeito da empresa, mas a empresa que tem que se adequar à forma standard que o sistema trabalha, garantindo compliance e rastreabilidade.”

Carlos Eduardo
Gerente do Projeto SAP da
Drogaria Araujo

O suporte AMS à plataforma SAP S/4HANA traz redução de custo de manutenção e agiliza a operação do sistema, o que reflete na experiência de compra dos clientes da Araujo, foco principal da organização.

O projeto da Drogaria Araujo primeira implementação SAP da Capgemini no setor de farmácias em âmbito global.



Com esse projeto, a Araujo, mais uma vez, desponta como referência no varejo farmacêutico, fazendo um investimento significativo em infraestrutura de TI.”

Rafael Detter
Diretor de Contas na Capgemini

Também é importante considerar que as mudanças no comportamento humano não são esporádicas: são constantes e cada vez mais radicais e aceleradas.

Com a revitalização dos seus sistemas e a potencialização de sua capacidade operacional, a Araujo se alinha ao conceito de “empresa renovável”, sempre capaz de se moldar às novas necessidades do negócio e do mercado. O objetivo é que as pessoas executem cada vez menos atividades manuais e repetitivas no sistema, podendo se concentrar em análises e melhoria de resultados.

Atingindo um novo patamar de gestão, a Drogaria Araujo ganhou desempenho, agilidade e confiabilidade no backoffice para continuar sua jornada de inovação, sempre colocando o cliente em primeiro lugar.

APRENDIZADOS IMPORTANTES

Foi um projeto longo e de alta complexidade em razão do volume de integrações necessárias. A Capgemini fez um intenso trabalho de gestão da mudança organizacional para orientar os líderes da Araujo na aplicação das melhores práticas de implantação e ajudou a avaliar quem seriam os “usuários-chave”, que precisavam entender os processos SAP profundamente, para garantir uma boa usabilidade do sistema e replicar para as equipes.

Rachel Rohlf ainda dá uma dica valiosa: **“Capriche na gestão de mudança em projetos complexos! Pessoas genuinamente engajadas e com acesso a recursos tecnológicos superam qualquer desafio de negócio”.**

TENDÊNCIAS DE MERCADO: PRESENTE E FUTURO

As necessidades do consumidor estão mudando e, por isso, o varejo precisa oferecer conveniência e mesclar canais on-line com presenciais, garantindo boa experiência ao cliente e mix e sortimentos adequados.

Atenta às tendências, a Araujo segue com sua estratégia, especialmente agora com a estrutura tecnológica e de *backoffice* potencializadas, afinal, 10% do faturamento da rede vem dos canais digitais – 250 mil pedidos por mês .

“Frequentemente, o cliente compra nos canais digitais e retira na loja física que lhe é mais conveniente e isso deve continuar crescendo”, diz. “Neste cenário, a agilidade dos estoques de loja é essencial para se reduzir rupturas e viabilizar uma boa experiência do cliente. A solução de estoque online, oferecida pelo SAP, permite que os estoques estejam atualizados em tempo real”, complementa.

Ampliando a participação do digital, a Araujo ainda planeja implementar uma solução de prateleira infinita via *marketplace in*, habilitando a própria plataforma para a venda de produtos de outros varejistas.

Com isso, a empresa passa a ofertar uma gama de produtos e serviços complementares, como fisioterapia e enfermagem, tornando-se um grande e completo provedor de saúde.

Pensando nessa evolução do comportamento do consumidor, destacamos três ações-chave que ajudarão sua empresa a aproveitar as oportunidades oferecidas pelas tendências atuais. Confira o relatório de **Tendências de Consumo 2023** do Capgemini Research Institute: **'What matters to today's consumer 2023'**.

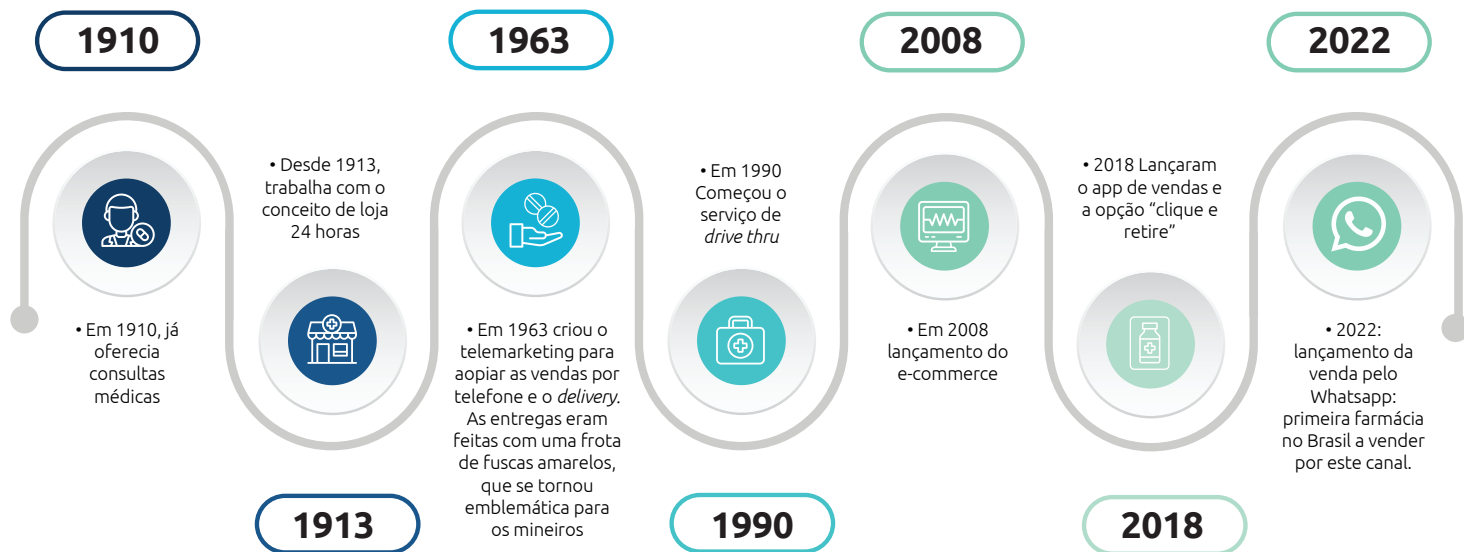
Sobre a Drogaria Araujo

INOVAÇÃO NO DNA DESDE 1906

Com mais de um século de história no varejo brasileiro, a Araujo é a maior rede de drogarias de Minas Gerais – com mais de 300 lojas em 50 cidades do Estado – e a sexta maior do país .

A empresa foi pioneira em se posicionar no mercado como uma drugstore (como as norte-americanas Walgreens e CVS), com um mix de saúde, bem-estar e conveniência.

Reconhecida desde sua fundação como inovadora, a empresa projeta seu crescimento sempre respeitando sua essência: o foco no cliente.



Conduzida por executivos da terceira e quarta geração da família e profissionais de mercado, a rede vem registrando, nos últimos tempos, um ritmo intenso de expansão, com crescimento anual de 20% e abertura de 50 lojas por ano.

Drogaria Araujo em números

- Faturamento **R\$ 3 bilhões**
- **50%** do faturamento em não-medicamentos
- **10%** de participação do digital
- **250 mil** pedidos por mês no digital
- **320 lojas** próprias em MG
- **10 mil** funcionários





Sobre a Capgemini

A Capgemini é líder global em parcerias com empresas para transformar e gerenciar seus negócios, aproveitando o poder da tecnologia. O Grupo é guiado pelo propósito de liberar a energia humana por meio da tecnologia para um futuro inclusivo e sustentável. É uma organização responsável e diversificada com uma equipe de mais de 325.000 pessoas em mais de 50 países. Com sua forte herança de 55 anos e profundo conhecimento do setor, seus clientes confiam na Capgemini para atender toda a amplitude de suas necessidades de negócios, desde a estratégia e o design até as operações, impulsionada pelo mundo inovador e em rápida evolução de nuvem, dados, IA, conectividade, software, engenharia digital e plataformas. O Grupo Capgemini reportou, em 2021, receita global de € 18 bilhões.

Get the Future You Want | www.capgemini.com

© Copyright 2022 Capgemini America, Inc.