



# ADERINDO À VISÃO: CRIANDO UMA COMUNIDADE DE PLM NA ACKERMANS



# ACKERMANS

## OS VALORES POR TRÁS DO VALOR

A Ackermans é líder no setor varejista de preços baixos e uma presença proeminente na história da África do Sul. Foi fundada por Gus Ackerman na Cidade do Cabo, local da sede da empresa até hoje, e seu foco continua o mesmo um século depois. Em 2016, a Ackermans celebrou 100 anos de cumprimento de seu propósito: dar valor à vida (bringing value to life).

Agora, como parte do grupo varejista Pepkor (que abrange África do Sul, Austrália, Nova Zelândia e Leste Europeu), a Ackermans vende itens acessíveis de moda masculina, feminina e infantil em mais de 600 lojas espalhadas pelo sul da África.

## SINCRONIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Embora as vendas da empresa sejam feitas no sul da África, as operações de compra, comercialização e aquisição são globais. Segundo Raynard Potgieter, Diretor de Compras, essas operações ficaram impossíveis de gerenciar no ambiente informal do Excel.

“O trabalho dos nossos compradores era feito quase todo em papel e em planilhas, gerando uma complexidade desnecessária e muitos erros”, diz Potgieter. “Como nossa comunicação com os fornecedores internacionais era feita por e-mail, não tínhamos uma trilha de auditoria das informações, e estava ficando cada vez mais difícil monitorar o progresso de um produto ao longo de seu ciclo de vida.”

A comunicação lenta e a colaboração limitada também estavam causando problemas em outras partes dos negócios, gerando atrasos e afetando os resultados financeiros.

“A falta de visibilidade de elementos essenciais, como margens de lucro, taxa de câmbio e carga dos fornecedores, estava causando problemas consideráveis”, afirma Renée Jain, Gerente de Sistemas de Cadeia de Fornecimento da Ackermans. “Por exemplo, para analisar nossas margens, um membro da equipe precisaria andar por todo o prédio coletando diferentes planilhas em diferentes formatos para então tentar reagrupar, reformatar e consolidar todos aqueles dados em uma lista só. Esse processo poderia levar de duas a três semanas, quando as margens poderiam já ter mudado e os dados já teriam ficado desatualizados.”

A Ackermans recorreu a uma solução de gestão de ciclo de vida de produtos (PLM, Product Lifecycle Management) para centralizar essas informações críticas e padronizar e simplificar a compra e outros processos, oferecendo inteligência imediata e permitindo que equipes essenciais se concentrassem em produtividade e não em administração.



“ O QUE ME CHAMOU MAIS A ATENÇÃO É A MANEIRA PELA QUAL A CENTRIC POSSIBILITA O ACESSO IMEDIATO ÀS INFORMAÇÕES E AS AGREGA SEM INTERVENÇÃO MANUAL. ”

“Nossos processos eram complexos”, diz Jain, “e precisávamos de um sistema estruturado e sofisticado para ajudar nossos usuários a se concentrarem no que eles fazem melhor, mas que também fosse flexível para que conseguíssemos personalizá-lo especificamente para nós.”

## UMA HISTÓRIA EM EVOLUÇÃO

Inicialmente, a Ackermans pretendia desenvolver sua própria solução de PLM, mas abandonou essa ideia quando, de acordo com Jain, “percebemos que, depois de três anos de desenvolvimento, havíamos construído talvez 1/4 do que precisávamos”. Então, a Ackermans começou a avaliar os fornecedores de PLM, procurando o equilíbrio ideal entre centralização de dados e possibilidade de configuração.

“Avaliamos outro fornecedor e, embora o software cumprisse exatamente o que prometia, nunca teríamos conseguido configurá-lo para dar conta dos nossos processos dinâmicos”, diz Jain. “E eu enfatizo que são processos dinâmicos, pois mesmo depois de termos escolhido um fornecedor e começado a implementação, ainda estávamos planejando os detalhes de nossa trajetória de PLM.”

A flexibilidade para acomodar o ritmo rápido das mudanças no setor da moda é um dos pilares da metodologia Agile Deployment™ da Centric Software, que chamou a atenção da Ackermans durante um evento de comemoração da expansão da empresa com base em Silicon Valley para a África do Sul.

“Foi nesse evento que percebi a importância de uma solução de alta configurabilidade para uma empresa como a Ackermans, que ainda estava descobrindo o que a gestão do ciclo de vida de produtos poderia fazer por nós”, afirma Jain.

A Ackermans convidou a Centric a realizar uma demonstração do produto, e os consultores locais configuraram a solução em menos

## DESAFIOS

- + Processos registrados em papel e planilhas sem trilha de auditoria
- + Sem padronização de processos e entre departamentos
- + Administração manual demorada, resultando em informações desatualizadas
- + Equilíbrio complexo das taxas de câmbio de moeda estrangeira
- + Sem comunicação em tempo real com fornecedores, gerando orçamento impreciso

de 24 horas para apresentar “um dia na vida” de um comprador da Ackermans que trabalha com PLM. “Nossa equipe inteira ficou maravilhada pelo fato de que todas as telas foram definidas exatamente como pedimos”, diz Jain. “Ficou claro que o Centric PLM não exigiria que nossas equipes mudassem a maneira de trabalhar; em vez disso, a solução poderia ser configurada rapidamente para se ajustar às nossas necessidades dinâmicas.”

## EVOLUÇÃO PARA O PLM

A Ackerman implementou o Centric PLM oficialmente em janeiro de 2016. Após um breve período-piloto no departamento de roupas infantis, a solução foi implementada em todas as divisões seis meses depois, priorizando, revisitando e aperfeiçoando processos críticos em linha com a abordagem ágil da Centric e as maneiras dinâmicas de trabalho da Ackermans.

“É sempre um desafio encontrar pessoas nas quais podemos confiar, mas os consultores locais da Centric facilitaram muita a implementação”, diz Jain. “A flexibilidade e habilidade deles de fazer alterações e deixá-las prontas para o dia seguinte permitiu que nos apropriássemos do sistema conforme ele era implementado.”

## ELIMINAÇÃO DE PAPÉIS E ADESÃO À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Embora a Ackermans tenha constatado rapidamente os vários benefícios da implementação do Centric PLM, um dos mais relevantes foi o que Jain chama de transformação digital.

“Antes do PLM, as mesas dos compradores ficavam cheias de pilhas de arquivos contendo impressões de planilhas em Excel e de e-mails, e todo mundo tinha sua própria maneira de trabalhar”, diz ela. “Agora, trabalhando no Centric PLM, toda essa informação é padronizada e digital: todos os nossos compradores estão trabalhando dentro do sistema, e tudo, desde a cotação e a licitação até a comunicação com fornecedores, está em um só lugar, permitindo-nos cobrir com precisão os custos, com base na clareza e consistência das informações. Mesas onde você pode realmente ver as mesas soa como uma maneira engraçada de medir o sucesso, mas essa transformação foi realmente crítica para nossa estratégia de negócios.”

## APROVEITANDO O MOMENTO EM TEMPO REAL

Para a Ackermans, o resultado mais relevante dessa transformação digital é o acesso imediato às informações críticas ao negócio e a insights que antes demoravam dias ou semanas para serem analisados.

“O que me chamou mais a atenção é a maneira pela qual a Centric possibilita o acesso imediato às informações e as agrega sem intervenção manual”, explica Raynard Potgieter. “Combinar planilhas em Excel levava tempo e era um processo suscetível a muitos erros, ou seja, as decisões tomadas não se baseavam em informações precisas. No Centric PLM, um único clique nos dá acesso a inteligência em tempo real que podemos usar para tomar decisões informadas.”

Um exemplo do valor dessa inteligência imediata é a lista de margens previamente mencionada, que demorava semanas. “Atualmente, nós temos visualizações das mesmas informações integradas de imediato”, diz Jain. “Quaisquer alterações feitas por um comprador são refletidas nos dados sem atrasos, nos transmitindo informações em que todos podem confiar.”

Reduções similares do tempo gasto extraindo e atualizando informações manualmente foram obtidas nas operações da cadeia



de fornecimento interacional da Ackermans. Embora a empresa venda seus produtos em rand sul-africano, suas aquisições são em outras moedas, ficando propensa a flutuações nas taxas de câmbio durante a alta temporada. Antes do PLM, os compradores da Ackermans levavam até uma semana para recalcular os custos e incluir essas alterações no mercado do câmbio estrangeiro. Hoje as mesmas informações são inseridas em tempo real no Centric PLM, e os custos e margens são ajustados automaticamente.

Comunicando-se com os fornecedores de acordo com o estilo de cada um deles, o tempo que a equipe de compras da Ackermans leva para criar propostas também foi reduzido de dois dias para duas horas. E, ao mesmo tempo, etapas lentas muito mais significativas também foram resolvidas em outras operações da empresa, principalmente na gestão do planejamento e de ordens de compra, reduzindo o estresse das equipes internas e dos fornecedores.

## FOCO NO FUTURO

Além dos resultados brutos, a Ackermans e a Centric Software acreditam fortemente na criação de relacionamentos duradouros. Com a solução implementada em todos os departamentos, Jain considera a ética no trabalho e a abordagem prática da Centric cruciais para o sucesso do projeto.

“Os funcionários da Centric que trabalharam conosco entregaram o que prometeram dentro do cronograma do projeto, e o lançamento ocorreu no dia em que foi originalmente planejado.”

Agora a Ackermans está pensando no futuro. Ela pretende ampliar o escopo do projeto para incluir o conjunto de apps móveis da Centric e realizar as próximas etapas de sua visão de valor. “Trabalhar com a Centric nos permite desenvolver produtos melhores, além de servir melhor nossos clientes e dimensionar nosso negócio conforme ele cresce”, afirma Potgieter.

## RESULTADOS

- + Transformação digital completa; todos os processos de compra acontecem no PLM
- + Os cálculos das margens levam segundos, e não semanas
- + Propostas criadas em duas horas, não em dois dias
- + Atualizações automáticas das taxas de câmbio, mesmo durante a alta temporada
- + Toda a comunicação com os fornecedores ocorre no PLM com total auditoria e responsabilidade



## **SOBRE A ACKERMANS**

A história da Ackermans começou em 1916, quando Gus Ackerman abriu a primeira loja em Wynberg, na Cidade do Cabo. A visão dele era criar um local onde os clientes encontrassem ótimos produtos por preços incríveis, e é exatamente isso o que a Ackermans se tornou. Em 1986, a Ackermans foi comprada pelo Grupo Pepkor.

Hoje, há mais de 600 lojas da Ackermans em 5 países. Ela é líder no setor varejista de moda de preços baixos para toda a família, sempre estabelecendo os padrões de valor e preço acessível. Com uma grande seleção de moda feminina, infantil e masculina, além de utensílios para a casa, celulares e produtos financeiros, a Ackermans continuará agregando valor à vida das pessoas todos os dias.

## **SOBRE A CENTRIC SOFTWARE**

A partir de sua sede em Silicon Valley e dos escritórios em grandes capitais do mundo todo, a Centric Software cria tecnologias para as mais renomadas empresas de moda, varejo, calçados, artigos de luxo, itens para atividades ao ar livre e bens de consumo. Sua principal plataforma de gestão de ciclo de vida de produtos (Product Lifecycle Management, PLM), o Centric 8, proporciona funcionalidades corporativas de planejamento de mercadorias, desenvolvimento de produtos, aquisição, planejamento de negócios, qualidade e gestão de coleções, feitas sob medida para setores de consumo que passam por mudanças rápidas. O Centric SMB conta com recursos ampliados de PLM, incluindo tecnologias inovadoras e os principais ensinamentos do setor, sob medida para pequenas empresas.

A Centric Software recebeu diversos prêmios do setor, entre eles, o Global Product Differentiation Excellence Award in Retail, Fashion and Apparel PLM, concedido pela Frost & Sullivan em 2016, e o Global Retail, Fashion and Apparel PLM Product Differentiation Excellence Award, concedido pela Frost & Sullivan em 2012. A Red Herring incluiu a Centric na lista Top 100 global em 2013, 2015 e 2016.

 CentricSoftware™



655 Campbell Technology Parkway, Suite 200 | Campbell, CA 95008 USA  
Phone: 1 408 574 7802 | Fax: 1 408 377 3002 | [centric@centricsoftware.com](mailto:centric@centricsoftware.com)

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