



«A implementação do 4Field na Royal Canin (Portugal) foi um sucesso. Com outros especialistas tínhamos já investido duas vezes em soluções deste tipo que fracassaram por motivos tecnológicos ou por deficiente cobertura de todos os desafios colocados. Hoje, com o 4Field, mais de 60% das encomendas são colocadas via PDA pela força de vendas e sem qualquer outra intervenção do Backoffice.

A qualidade de serviço e a produtividade aumentaram exponencialmente e o crescimento do número de encomendas não se traduziu por um crescimento correspondente dos efetivos do Backoffice que, pelo contrário, foram reduzidos. Para o sucesso foi determinante o apoio da equipa all@work no start-up, nomeadamente ao nível da formação e acompanhamento da força de vendas.»

*Rui Grilo, IT Manager, Royal Canin*

## Solução

4Field com base em dispositivos móveis do tipo PDA, com recurso a comunicações móveis de dados. Na sede, o backoffice do 4Field utiliza o MS Server 2005 para gerir o sincronismo das bases de dados dos PDA's assegurar os processos de integração com o ERP Navision e permitir a exploração da informação gerada no terreno.

Mais recentemente, foi adotada a solução 4Field CRM para PC's, que é utilizada pelo departamento comercial a nível interno, possibilitando o registo e acompanhamento de ocorrências, apoiando no planeamento das visitas dos delegados. Esta informação é posteriormente disponibilizada nos PDA's dos delegados.

## Benefícios e Valor

- ★ Facilitar a recolha da encomenda;
- ★ Garantir a disponibilidade da informação;
- ★ Dotar de maior autonomia a força de vendas;
- ★ Melhorar a rapidez e acessibilidade da aplicação;
- ★ Transferir o registo da encomenda para o exterior;
- ★ Adotar uma solução mais adequada aos processos da forças de vendas.





## Solução

Baseado na solução de mobilidade 4Field CRM, foi implementado um conjunto de módulos standard, no qual passaram a ser realizados todos os registos, a nível de encomendas, pela própria força de vendas, de forma eficiente e automática, passando a serem integradas no sistema central.

O 4Field CRM foi implementado em dispositivos móveis do tipo PDA's com recurso a comunicações de dados, permitindo a exploração da informação obtida no terreno para a criação de novos processos. Mais recentemente foi adotada a solução para PC's, sendo utilizada pelo departamento comercial ao nível interno, possibilitando o registo e acompanhamento de ocorrências, apoiando no planeamento das visitas dos delegados, sendo-lhes posteriormente disponibilizada toda a informação nos seus PDA's.

## Necessidades

Com o crescimento da equipa de vendas e a necessidade de garantir a sua autonomia e o estreito acompanhamento do negócio, era fundamental implementar uma solução intuitiva e bem adequada aos processos da força de vendas.

A Royal Canin já tinha tentado adotar duas soluções que vieram a demonstrar-se inadequadas. Perante este desafio, a all@work conseguiu demonstrar que a sua solução e metodologia de implementação conseguiriam responder às necessidades da atividade e do negócio da Royal Canin.



## Resultados

Rapidez, acessibilidade e mobilidade foram melhoradas, dotando de maior autonomia a área comercial, assim como a informação no processo de vendas, facilitando a recolha da encomenda e transferência do seu registo para o exterior, visando uma solução mais intuitiva e adequada às necessidades reais.

Um facto interessante é que apenas após duas semanas do arranque do projeto, as chamadas telefónicas entre os delegados e a sede diminuíram.



A Royal Canin tem como objetivo satisfazer as verdadeiras necessidades nutricionais dos cães e dos gatos. Melhorar o conteúdo nutricional, a apetência e a tolerância digestiva dos alimentos, selecionar e aprovar os ingredientes e matérias-primas, desenvolver o know-how dos processos industriais, aumentar o conhecimento em termos de criação e de reprodução, são os objetivos da pesquisa e do desenvolvimento, coluna vertebral do Grupo.

Sob o lema "Os cães e os gatos no centro das nossas atenções", a missão da Royal Canin é satisfazer as expectativas dos donos em termos de qualidade, de segurança alimentar e de serviço. Para o perfeito cumprimento da sua missão, a Royal Canin concebe, fabrica e promove alimentos secos e húmidos, sob a forma de programas alimentares sob medida, de forte valor nutricional, apoiando-se constantemente na pesquisa científica e veterinária.

A adequação das políticas ao mercado e a qualidade dos produtos conduziram a um crescimento contínuo em Portugal detendo, hoje, Royal Canin uma forte posição qualquer que seja o segmento em que opera.



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

### Porto

Av. da República, nº 339  
4450-242 Matosinhos

### Lisboa

Edifício "Mar Vermelho"  
Av. D. João II, Lote 1.06.2.5B  
Parque das Nações  
1990-095 Lisboa

**Telefone** +351 220 101 130  
**Fax** +351 224 039 691

**Telefone** +351 210 117 130  
**Telemóvel** +351 936 848 602