



## Implanet constrói a partir do zero um negócio inovador com SAP e RFID IBM

### Visão geral

#### O Desafio

A Implanet, uma nova empresa que fornece próteses ortopédicas a clínicas e hospitais, precisava elaborar o seu plano financeiro e chegar ao mercado o quanto antes. O desafio era substancial: a companhia dispunha de somente 12 meses para definir a sua linha de produtos, montar a sua cadeia de suprimentos e suas parcerias, obter certificações pertinentes da ISO e da União Européia, e colocar em funcionamento toda a infraestrutura interna necessária a uma empresa completamente operacional. Novas regulamentações (2009) da União Européia exigem rastreabilidade integral de implantes cirúrgicos através de toda a cadeia de suprimentos – o que significa um desafio adicional a ser levado em consideração.

#### A Solução

A Implanet optou pela solução IBM Express Consumer Product Solution for SAP Business All-in-One, uma solução pré-configurada baseada no ERP da SAP. A IBM Global Services gerenciou a implantação do início ao fim, não apenas para o software SAP, mas também para um inovador portal do cliente e uma solução integrada de RFID para armazenamento baseada no IBM Web-

Sphere Premises Server.

#### As Vantagens

A experiente equipe de consultoria da IBM garantiu a implementação extremamente rápida (13 semanas, do início ao fim) de uma solução SAP totalmente funcional, dentro das metas orçamentárias; o software SAP dá à Implanet total visibilidade sobre seus estoques, seus depósitos próprios e dos clientes, permitindo um maior controle sobre esses ativos fixos; um novo portal permite à empresa gerenciar online seus estoques e seu reabastecimento, reduzindo tarefas administrativas em quase 90%; o RFID permite a automação dos depósitos, aumentando a eficiência e ajudando a Implanet a oferecer aos clientes serviços de qualidade superior, a preços competitivos.

#### Componentes-chave da Solução

Setor: Ciências Biológicas. Aplicativos: IBM® Express Consumer Product Solution for SAP® Business All-in-One, SAP NetWeaver® Portal.

Software: IBM WebSphere® Premises Server. Serviços: IBM Global Services, IBM Sensor and Actuator Solutions, pela Unidade La Gaude da IBM.

Estabelecida em 2007 na cidade de Bordeaux, na França, a Implanet é uma empresa em rápido crescimento que oferece soluções modernas para melhorar a produtividade de profissionais da área da saúde. Em cada país em que atua, a Implanet oferece um conjunto cuidadosamente selecionado de próteses cirúrgicas de alta qualidade para atender às necessidades do sistema de saúde local.

Com uma filosofia baseada na redução de custos na cadeia de suprimentos, o objetivo da Implanet é assegurar que os seus clientes jamais tenham que comprometer sua qualidade em função de custos altos. A companhia faz amplo uso da automação em suas operações de armazenamento e vendas, mantendo em um mínimo os custos de vendas e, ao mesmo tempo, prestando aos seus clientes serviços diretos, em alta velocidade.

Emmanuel Grenier, Gerente de Sistemas de Informação da Implanet, comenta: “Como empresa nova que somos, precisávamos chegar o mais rapidamente possível aos mercados. Estabelecemos para nós próprios um limite de doze meses para estarmos totalmente operacionais, o que envolveu a seleção dos produtos, o desenho da cadeia de suprimentos, a montagem de parcerias, a obtenção de todas as



**“A IBM Global Services gerenciou a fase de implementação desde o início até o fim, o que envolveu a solução de ERP, a solução de portal e a solução de RFID, que está baseada no IBM WebSphere Premises Server. Os consultores da IBM foram incríveis: tinham um conhecimento perfeito da arquitetura técnica do software SAP e um alto nível de conhecimento especializado dentro de cada módulo funcional”.**

Emmanuel Grenier

Gerente de Sistemas de Informação

Implanet

certificações pertinentes e, ainda por cima, a criação de toda a infraestrutura de suporte da empresa.

A Implanet pretendia ter uma proposição de mercado única: em vez de colocar o foco na inovação técnica dos produtos, a empresa iria usar implantes de padrão reconhecidamente alto e concentrar o foco em fornecê-los da maneira mais econômica possível. Especificamente, a Implanet queria criar para seus clientes, serviços inovadores de TI, para que eles pudessem automatizar a maioria dos processos de gerenciamento de seus pedidos e estoques, economizando assim tempo e dinheiro para as duas partes. Os serviços planejados iriam incluir também recursos completos de track and trace com base em etiquetas RFID, ajudando os clientes a atender às exigências da UE quanto à rastreabilidade de implantes médicos.

“Nosso modelo de negócios exigia poucas camadas intermediárias e equipes de vendas menores, o que significava que poderíamos oferecer a nossos clientes produtos de alta qualidade, a preços competitivos e com serviços de alto valor agregado,” diz Emmanuel Grenier. “Era essencial escolher uma solução de ERP que pudesse ser implementada em curto

período de tempo, para que tivéssemos mais tempo para desenvolver e refinar os nossos serviços de interface com os clientes via portal.”

Além da rapidez na implementação, a Implanet identificou diversos outros critérios para a sua solução de ERP. A intenção de se expandir globalmente fez com que se tornasse vital a existência de suporte para múltiplos idiomas e múltiplas moedas. Além disso, a Implanet queria trabalhar com um fornecedor de software focado em um único produto de ERP – para assegurar a longevidade da solução.

“Queríamos uma solução de ERP que pudesse nos acompanhar em nosso crescimento, e que tivesse um suporte adequado que cobrisse o mundo inteiro,” diz Emmanuel Grenier. “Olhamos também para aquilo que os nossos clientes e concorrentes estavam usando – sendo compatíveis com eles, isso poderia facilitar futuros negócios e trocas de informações em nosso setor de mercado. Por todas essas razões é que a SAP Business All-in-One foi a opção mais lógica.”

Com uma equipe interna pequena, a Implanet precisava de um parceiro que pudesse proporcionar um intenso suporte local durante as fases de projeto e implementação do ambiente de ERP, e também, a longo prazo, um suporte global à medida que a empresa crescesse – e foi assim que selecionou a IBM Global Services.

“A Implanet precisava de um parceiro confiável para a implementação e suporte da aplicação ERP da SAP, já que, de muitas maneiras, a nossa proposição de agregar valor dependia disso,” diz Emmanuel Grenier. Claramente, e a IBM Global Services era o grupo que poderia nos dar tanto o suporte local quanto o global, e que, além disso, poderia ainda nos ajudar em todos os aspectos da nova arquitetura:



o sistema de ERP, o portal do cliente e a solução de track and trace por RFID. A IBM tinha uma considerável experiência em todas as três áreas, bem como a capacidade de colocar consultores sênior no local a qualquer momento em que precisássemos.”

Para atender à rápida implementação pretendida pela Implanet, a IBM Global Services ofereceu uma solução de ERP pré-configurada: a IBM Express Consumer Product Solution for SAP Business All-in-One.

“Esta solução preconfigurada implementada pelo IBM Global Services permitiu alcançar nossos objetivos em termos de rapidez na implementação,” diz Emmanuel Grenier. “Nós concluímos todo o programa interno de ERP em cinco meses, incluindo todas as fases de planejamento e projeto – graças à preconfiguração, que se ajustava muito bem às nossas necessidades de negócio. A fase de implementação do software SAP propriamente dito levou apenas 13 semanas.”

Antes da implementação, Implanet e IBM definiram rigorosamente as especificações funcionais para o ambiente de ERP, e então desenharam e documentaram os fluxos de trabalho planejados. A preconfiguração executada pela IBM combinou com o extenso trabalho de planejamento e preparação, e deu eficiência à fase de implementação, que ficou rigorosamente dentro do orçamento. Ao todo, a solução foi 90% preconfigurada, sendo necessárias apenas algumas pequenas modificações para atender a necessidades específicas do cliente.

Emmanuel Grenier comenta: “Um fator vital para o sucesso foi ter uma equipe - composta por colaboradores tanto da Implanet quanto da IBM – que entendeu claramente os diferentes elementos funcionais do nosso negócio, e foi capaz de modelá-las com precisão, como

fluxos de trabalho, na aplicação SAP.”

### **Com uma visão clara do negócio**

A IBM Global Services promoveu uma série de reuniões introdutórias para apresentar a aplicação ERP da SAP ao pessoal da Implanet, o que os ajudou a ganhar velocidade rapidamente. A companhia agora roda virtualmente, através do software SAP, todos os seus processos de negócio.

“A maior vantagem de usar a solução IBM Express Consumer Product Solution for SAP Business All-in-One é que ela nos dá uma visão global sobre os nossos estoques,” diz Emmanuel Grenier. “Boa parte de nossos estoques é mantida junto aos nossos clientes, mas nós podemos administrar isso como se eles estivessem em nosso próprio depósito. No ERP da SAP, tudo fica interligado e integrado, podendo-se assim acessar informações consolidadas sobre finanças, vendas e estoques, o que nos dá uma visão em tempo real sobre o nosso negócio. E, apesar de todas as vantagens que já obtivemos, estamos apenas começando a aproveitar todo o potencial do software SAP.”

### **Solução totalmente integrada**

Após implementar o software SAP, a IBM ajudou a Implanet a desenvolver a sua solução de portal do cliente e a solução de rastreamento com RFID. A Implanet utiliza o IBM WebSphere Premises Server para capturar dados de RFID de terminais portáteis e integrá-los com o SAP Business All-in-One. O software IBM WebSphere aciona a automação no depósito da Implanet: na ocasião do preenchimento do pedido, carrosséis Rotomat utilizam RFID para apresentar os produtos certos ao pessoal do depósito, com base em dados sobre pedidos mantidos no SAP.

“A IBM gerenciou a fase de implementação desde o início até o fim,

o que envolveu a solução de ERP, a solução de portal e a solução de RFID, que está baseada no IBM WebSphere Premises Server,” diz Emmanuel Grenier. “Os consultores da IBM foram incríveis: tinham um conhecimento perfeito da arquitetura técnica do software SAP e um alto nível de conhecimento especializado dentro de cada módulo funcional. Foi para nós uma vantagem significativa ter a IBM Global Services - “A IBM tem centros de excelência tanto na França quanto no resto do mundo.

Para criar a solução de RFID – que é também um elemento-chave da aplicação de track and trace – a Implanet trabalhou com especialistas da unidade IBM Sensor and Actuator Solutions e do centro da IBM em La Gaude.

**“A solução ISS, acionada pelo SAP Business All-in-One e pelo SAP NetWeaver Portal, permite que possamos lidar automaticamente com negócios repetitivos, para que não precisemos empregar um batalhão de vendedores. Isto permite que mantenhamos o rápido ritmo de crescimento de nosso negócio sem um aumento proporcional de custos operacionais.**

Emmanuel Grenier

Gerente de Sistemas de Informação

Implanet

Por isso, eles sempre podem encontrar rapidamente uma solução, seja qual for o seu problema, diz Emmanuel Grenier. “Em consequência, nós nunca tivemos que enfrentar qualquer obstáculo, durante a implementação.”

A IBM Global Services e a Implanet usaram o SAP NetWeaver Portal como base para o S.M.A.R.T. System (ISS) da Implanet, um inovador portal de interface com o cliente. O ISS fornece informações personalizadas, a partir do banco de dados de back-end SAP ERP, diretamente para os clientes, através de um portal seguro.

“A solução ISS, acionada pelo SAP Business All-in-One e pelo SAP NetWeaver Portal, permite que possamos lidar automaticamente com negócios repetitivos, para que não precisemos empregar um batalhão de vendedores para operar os telefones e redigitar dados fornecidos pelos clientes,” diz Emmanuel Grenier. “Isso representou um importante ganho de produtividade, tanto para nós quanto para nossos clientes, e permite que mantenhamos o rápido ritmo de crescimento de nosso negócio sem um aumento proporcional de custos operacionais e de efetivo de pessoal.”

Os clientes utilizam o ISS para gerenciar os seus estoques de implantes cirúrgicos e para fazer pedidos online – e podem configurar reposições automáticas a partir do seu uso diário de implantes. Além disso, o portal da Implanet fornece uma profusão de informações direcionadas para os médicos, ajudando-os em sua atividade cirúrgica. “Os médicos que usam o nosso portal podem checar quantas próteses eles implantaram, para quais tipos de patologia, em que tipos de pacientes, e assim por diante,” diz Emmanuel Grenier. “Eles podem também rastrear todos os implantes, em total conformidade com as regulamentações de 2009 da União Européia. A beleza da solução é que

nela tudo é automático e não envolve praticamente nenhuma administração manual, já que todos os dados que fornecemos aos clientes provém diretamente do banco de dados SAP ERP de back-end.”

### **Qualidade subindo, custos caindo**

Graças à alta qualidade das informações de estoque proporcionadas pela solução IBM e SAP, a Implanet conseguiu reduzir os volumes de estoques mantidos por seus clientes, e ainda refinar o gerenciamento de estoques para se compatibilizar mais precisamente com as necessidades dos clientes. Do lado do cliente, o ISS oferece mais e maiores vantagens, como explica Emmanuel Grenier: “Gerentes nas áreas operacionais em geral gastam nove horas por semana administrando estoques e fornecedores, executando tarefas de baixo valor, como, por exemplo, telefonando para se assegurar de que um dado reabastecimento será feito. Hoje, se um de nossos clientes fizer todos os seus pedidos pelo ISS, estimamos que o seu tempo com administração será de apenas uma hora por semana. Adicionalmente, todos os dados referentes a estoques e rastreabilidade são mantidos em um mesmo lugar, disponíveis para acesso e análises imediatas.

Trabalhando com a IBM Global Services para implementar o software SAP, bem como o portal e as tecnologias de RFID relacionadas, a Implanet atingiu as suas metas de tempo de chegada ao mercado e agora está crescendo rapidamente. A solução IBM deu à companhia uma vantagem competitiva real, possibilitando o fornecimento de produtos e serviços médicos de alta qualidade, a custos baixos.

Services e a SAP, foi de que não houve limites para tudo o que era possível,” diz Emmanuel Grenier. “Ninguém nunca

nos disse, ‘você não pode fazer isto ou aquilo, porque o software trabalha desta ou daquela forma.’ Ao contrário, o software SAP e os serviços IBM foram sempre completamente abertos e flexíveis. Lastreada pelo excelente suporte e pela implementação da IBM, a solução SAP realmente se tornou a espinha dorsal dos negócios da Implanet.”



IBM Deutschland GmbH  
D-70548 Stuttgart  
ibm.com/solutions/sap

IBM, o logo IBM, e ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, outros países ou em ambos. Caso estes e outros termos registrados pela IBM estejam marcados, em sua primeira ocorrência neste documento, com o símbolo de marca registrada (® ou ™), estes símbolos indicam marcas registradas nos Estados Unidos ou marcas comerciais de propriedade da IBM à época em que este documento foi publicado. Essas marcas podem ser também marcas registradas ou marcas comerciais em outros países. Uma lista atualizada de marcas da IBM está disponível na Web em <http://www.ibm.com/legal/copyrrade.shtml>

Intel, o logo Intel, Intel Xeon e o logo Intel Xeon são marcas registradas da Intel Corporation ou suas subsidiárias nos Estados Unidos e outros países. UNIX é marca registrada de The Open Group nos Estados Unidos e outros países. Linux é marca registrada de Linus Torvalds nos Estados Unidos, outros países ou em ambos. Microsoft, Windows, Windows NT, e o logo Windows são marcas registradas da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, outros países ou em ambos.

Nomes de outras empresas, produtos e serviços podem constituir marcas registradas ou marcas de serviços de terceiros.

Este estudo de caso ilustra como um cliente IBM utiliza tecnologia/serviços da IBM e/ou de um Parceiro de Negócio. Muitos fatores contribuíram para os resultados e vantagens descritos. A IBM não garante que resultados comparáveis serão obtidos. Toda informação aqui contida foi fornecida pelo cliente e/ou Parceiro de Negócio referido. A IBM não atesta a sua exatidão. Todos os exemplos de clientes citados mostram como clientes utilizaram produtos da IBM e os resultados que obtiveram. Custos ambientais reais e características de performance podem variar dependendo de configurações e condições de cada cliente individual.

Esta publicação se destina apenas a dar uma orientação geral. Fotografias podem mostrar modelos de projeto.



© Copyright 2008 SAP AG  
SAP AG  
Dietmar-Hopp-Allee 16  
D-69190 Walldorf

SAP, o logo SAP, SAP e todos os demais produtos e serviços SAP aqui mencionados são marcas registradas de SAP AG na Alemanha e em diversos outros países.