



Working Paper n° 8

**Ibersol Restauração
Pizza - Hut**

Fernande Amaral Souto

Working Paper n°8

ISSN: 0872 - 895X

Depósito Legal n°: 84531/94

Setembro 1994

Trabalho apresentado no âmbito do Mestrado em Estatística e Gestão de Informação,
ano lectivo de 1993/94, na disciplina de Gestão de Informação.

Resumo

A escolha deste trabalho teve por objectivo realçar os benefícios decorrentes da implementação de um sistema de informação.

Reconhece-se, naturalmente, a utilização das novas tecnologias como um factor crítico de sucesso. No entanto, a sua importância só é relevante se o sistema de informação possibilitar uma resposta atempada e eficaz às necessidades de informação da organização. Por isso é muito importante que a sua implementação seja harmoniosamente ajustada à estratégia da organização.

Recomenda-se que seja efectuada a avaliação dos benefícios, numa perspectiva de médio e longo prazo, resultantes da implementação do sistema de informação.

Palavras chave: Estratégia, planeamento, implementação, sistema de informação e avaliação de resultados.

Abstract

In this paper we propose to show and to emphasize the benefits an organization can derive from the correct application of an information system.

The use of new technologies has become a critical factor of success. But this importance is only relevant if the information system provides the right answers at the right time for the organization's information needs.

We suggest the manager should evaluate the benefits, in the medium and long term, resulting from the use of the information system.

Key words: strategy, planing, implementation, information system, evaluation.

TRABALHO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO

IBERSOL RESTAURAÇÃO

Pizza Hut

Mmm... mesmo a calhar!

Menu Take Away

The advertisement features a black and white photograph of several pizzas in metal pans, arranged on a surface. The text 'IBERSOL RESTAURAÇÃO' is positioned at the top left, and the Pizza Hut logo is at the top right. At the bottom, two phrases are written: 'Mmm... mesmo a calhar!' on the left and 'Menu Take Away' on the right.

IBERSOL RESTAURAÇÃO

Objectivo do trabalho

A escolha deste caso tem por objectivo primordial realçar as vantagens competitivas decorrentes de uma boa escolha e implementação de um sistema de gestão de informação. Realço, desde já, o curto período de implementação deste sistema bem como o seu custo acessível. Para esse efeito privilegiou-se a aquisição de software convenientemente testado em detrimento do desenvolvimento de aplicações.

Entendo que mais importante, que o recurso constante a novas tecnologias, que diariamente vão surgindo, é dotar a organização de um sistema de informação capaz de responder cabalmente à sua necessidade de gerir atempada e eficientemente a informação.

Apresentação da Ibersol Restauração

A Ibersol é uma empresa do grupo SONAE que tem por missão efectuar a gestão de informação da cadeia Pizza Hut. Resultou de um acordo de franchising com o grupo Pepsico.

É composta por 16 lojas RBDs (Restaurant Based Delivery) e duas lojas Deltas.

As lojas RBDs dispõem de serviço de mesa e dos serviços complementares: entrega a domicílio, take away e slice.

As lojas Delta, não dispoem de serviço de mesa, actuam nos serviços complementares.

Está prevista a abertura de 25 novas lojas até 1997.

As 16 lojas facturaram 3.000.000 contos em 1993.

Caracterização do mercado

A concorrência, ao nível das cadeias organizadas de restauração rápida, encontra-se em fase de crescimento.

O Pizza Hut é uma das poucas redes, deste sector, com cobertura nacional.

No mercado dos RBDs a concorrência é feita pelas cadeias independentes, que actuam a nível regional, estando, no entanto, em fase de expansão o Pizza World

Ao nível do take-away e delivery a concorrência é maior, sobressaindo entre os concorrentes a Telepizza.

Este mercado está em expansão. A primeira loja Pizza-Hut iniciou a sua actividade em 1991, tendo-se verificado um ritmo de abertura de 6 lojas por ano.

A cadeia Pizza Hut tem hoje lojas em Lisboa, Porto, Algarve, Aveiro, Braga, Coimbra Leiria.

Sistema de informação

Cada loja dispõe de um sistema informático, baseado numa rede ethernet, com integração no sistema central do Porto.

Na *figura 1* apresento um diagrama do sistema de loja.

Sistema informático das lojas

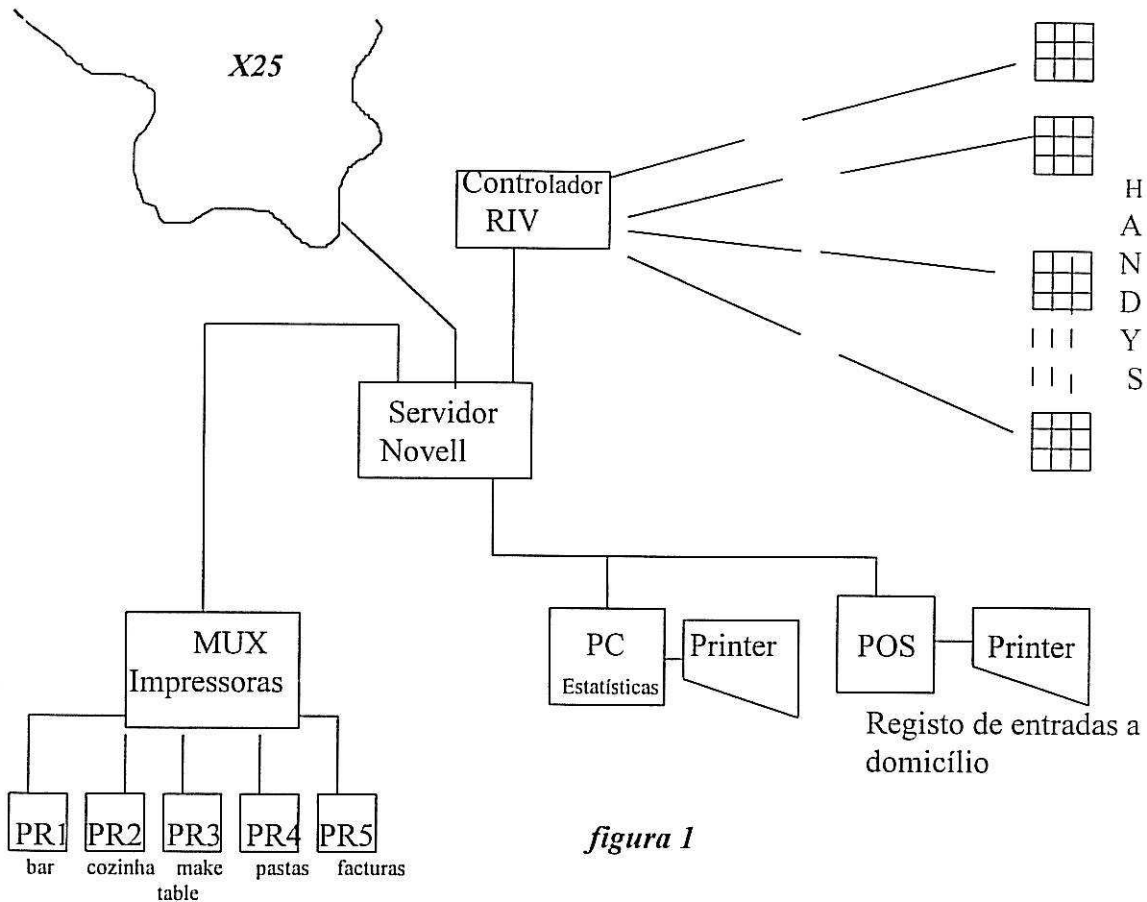


figura 1

O sistema informático de loja é composto por uma rede Novell.

O servidor é não dedicado, tendo ligados o Mux das impressoras, os Handys e, através da rede, os PCs necessários e POS.

Os Handys são utilizados para efectuar os pedidos das mesas, que são transmitidos para o servidor através de uma controladora de raios infravermelhos. Os Handys são de fácil e rápida utilização, em virtude das suas teclas terem todos os produtos codificados, eliminando, deste modo, a necessidade de digitação do código.

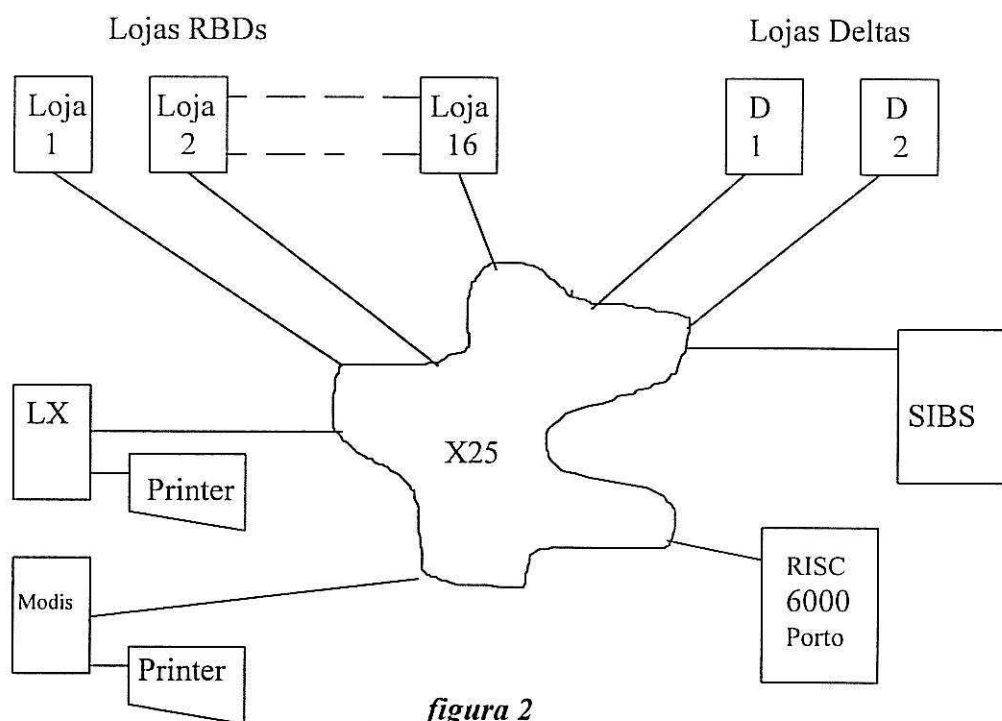
O envio de um pedido origina, automaticamente, a sua impressão na respectiva impressora do bar ou cozinha (make table ou pastas). Evita-se, desta forma, o atraso nos pedidos, ou mesmo o seu extravio.

Sistema Central

O sistema central é constituído por um RISC 6000, que corre o sistema operativo IBM AIX, utilizando circuitos de X25 para efectuar a ligação a todas as lojas.

As lojas utilizam também os circuitos de X25 para efectuar os pagamentos com cartão multibanco. Algumas lojas utilizam ligações comutadas para se ligar ao sistema central.

Na *figura 2* apresento um diagrama do sistema central.



Presentemente estas comunicações permitem efectuar file transfer entre as máquinas e emulação de terminal para o serviço de telemanutenção. Desta forma, um número significativo de problemas técnicos, das lojas, são resolvidos a partir do sistema central.

Futuramente vai ser disponibilizado o E-Mail. Está também prevista a integração desta comunicação na linha dedicada de 64Kbs da SONAE distribuição.

A consolidação dos dados das lojas é feita diariamente no RISC 6000.

Esta informação é utilizada pelos diferentes departamentos: contabilidade, tesouraria, compras, gestão operacional e controlo de gestão.

Benefícios do sistema de integração

A integração dos dados num sistema centralizado oferece as seguintes vantagens:

Disponibilização de dados actualizados consolidados diariamente.

Gestão centralizada de stocks feita pela Modis, com as vantagens de economia de escala, decorrentes de esta empresa desempenhar esta função para todas as empresas do grupo SONAE.

O controlo diário de depósitos reveste-se de enorme importância para a tesouraria e contabilidade.

Facilidade de administração do fundo de maneiio, uma vez que são conhecidos diariamente as receitas dos clientes bem como o pagamento a fornecedores.

Esta informação é disponibilizada, de qualquer ponto da rede, para os utilizadores com privilégios de acesso.

Conclusões

O sistema de gestão de informação é eficiente.

Atendendo à relação custo / benefício foi feita uma boa escolha a vários níveis:

Lojas

Hardware

Está instalado o seguinte hardware:

PCs e impressoras com preço acessível e funcionalidade adequada às necessidades.

Os Handys possibilitam um ganho de tempo nos pedidos das mesas e têm uma boa relação custo / benefício.

Software

Foi adquirido à Micro Ciel, fornecedor com comprovada experiência neste mercado. Esta opção possibilitou, para além do encurtamento do período de implementação, a utilização de um software devidamente testado que evitou os normais problemas que se verificam nas aplicações recém desenvolvidas.

Central

Hardware

RISC 6000

Boa relação preço / performance

Software

A Ibersol privilegiou a aquisição no mercado do seguinte software standard: Contabilidade, Gestão Administrativa e Financeira e Gestão de Recursos Humanos. Verificaram-se também, neste caso, os benefícios atrás expostos.

O restante software foi desenvolvido internamente, uma vez que não estava disponível no mercado

Comunicações

O circuito escolhido (X25) é o que melhor se adequa à dispersão geográfica das diferentes lojas e, assegura a mobilidade e fiabilidade das comunicações. O preço deste circuito é acessível.

Gestão de informação

É de realçar a rápida disponibilização da informação (diariamente) aos diversos departamentos que dela necessitam. Este é o objectivo principal de um sistema de informação: fornecer rapidamente informação de qualidade destinada a apoiar a tomada de decisão.

Perspectivas futuras

Estão programadas as instalações das seguintes aplicações:

- .E-Mail

- .Desenvolvimento integrado de soluções de reconciliação e integração bancária bem como a optimização da disponibilização de informação para apoiar a tomada de decisões.

- .EDI - a implementação do EDI vai permitir:

 - que as diversas lojas efectuem as encomendas directamente aos fornecedores da Modis

 - a utilização da contabilidade de "labor cost" com a identificação das brigadas de trabalho bem como os respectivos custos globais em ordem às vendas.