

Administração de recursos materiais

Professor *José Domingos Duarte*

O Atacado XYZ Ltda. comercializa diversas linha de produtos, dentre as quais destacam-se as de eletrodomésticos e móveis. Com relação a essas duas linhas, o XYZ possui um cadastro de 8000 clientes, espalhados por todo o território nacional, os quais são visitados duas vezes por mês por uma equipe de 100 vendedores.

Com a estabilização econômica, os clientes do XYZ reduziram sensivelmente os seus níveis de estoques, passando, com isso, a exigir mais serviços dos fornecedores, especialmente no que se refere à disponibilidade de estoques e agilidade nas entregas dos pedidos.

As mercadorias comercializadas pelos vendedores do XYZ são entregues aos clientes num prazo que varia de 15 a 30 dias, o que tem sido, ultimamente, considerado por eles um prazo muito longo. Em função da variedade de eletrodomésticos e móveis com os quais a empresa trabalha, tem sido difícil, também, atender aos clientes em suas demandas por disponibilidade de estoques e agilidade de entrega.

Para resolver o problema, o XYZ está promovendo uma verdadeira revolução no seu sistema de vendas, cuja arma principal é a tecnologia de informação. A equipe de vendas será extinta e os vinte melhores vendedores, transformados em consultores de mercado. Estes não terão mais a obrigação de vender, mas sim assessorar os clientes em todo o processo de compra e estocagem de eletrodomésticos e móveis. Estarão aptos, inclusive, a orientar quanto às quantidades ideais de compra para cada tipo de produto, nos diferentes períodos do ano.

Os consultores de mercado, além de uma visita periódica aos clientes, que agora não necessitará ser mais quinzenal, estarão conectados com eles durante 24 horas do dia, via Internet. Os clientes estarão, também, conectados eletronicamente com o XYZ. O novo sistema permitirá aos consultores de mercado e aos próprios clientes acessar diretamente os estoques de cada um dos quatro depósitos do XYZ existentes no Brasil, a qualquer hora do dia. Podem, ainda, se assim desejarem, emitir pedidos de compra via eletrônica, decidindo, inclusive, de qual depósito desejam receber a mercadoria. "Graças à tecnologia, nossos depósitos serão transformados em um extensão dos depósitos de nossos clientes" – afirma o Diretor Geral do XYZ. O XYZ já está ligado "on line" com os seus principais fornecedores e, agora, com a ligação direta com os clientes, toda a cadeia de distribuição estará eletronicamente integrada, com implicações óbvias sobre a redução de custos, tanto para o Atacado quanto para os seus clientes.

Com base no texto apresentado:

1. Indique e analise aspectos que farão com que os custos do XYZ sejam reduzidos após a implantação do novo sistema. E os custos de seus clientes?
2. Quais os benefícios intangíveis que o novo sistema trouxe para a cadeia de distribuição?
3. Faça uma análise da logística do XYZ.