



Portas para a Ineficiência?

A forma como alguns destes portais funcionam pressupõe que a base de dados do cliente é mantida por administrativos do fornecedor, e isto a custo zero para o cliente.

Ultimamente temos assistido ao lançamento de alguns portais, ditos de fornecedores, por algumas empresas. Nestes portais, estas empresas propõem-se providenciar aos seus fornecedores desde um interface administrativo, para manutenção da gama de artigos e dos respectivos preços, por exemplo, até ao fornecimento de informações sobre as vendas por ponto de venda, agrupadas ou não por família de produtos.

Ou seja, propõem-se fornecer informação já conhecida por parte do fornecedor (como a gama e o preço) e informação nova (como as vendas por ponto de venda). Em princípio, este facto seria bom, porque se trata de um novo canal de informação entre os parceiros de negócio, onde é passada informação conhecida e nova. No entanto, também se verifica que estes portais, pela sua concepção e pela sua arquitectura informática, passam sempre pela disponibilização de um interface na Internet onde o fornecedor introduz ou consulta manualmente a informação. Se o interface sobre a Internet for o único disponível ou se a alternativa existir mas for impraticável económica ou tecnicamente, então a solução deixa muito a desejar. Vejamos porquê.

A forma que estes portais funcionam pressupõe que a base de dados do cliente, é mantida pelo fornecedor. Se o canal da Internet for o único praticável, isto significa que são os administrativos do fornecedor quem mantém a base de dados do cliente.

Nestas circunstâncias, para informação já de troca obrigatória e corrente, como a gama, os preços e o estado dos documentos, nomeadamente no pagamento de facturas, um portal do fornecedor trata-se, em nossa opinião, de obtenção por parte do cliente de serviço administrativo a custo zero, representando um jogo de soma nula onde um dos parceiros lucra o que o outro gasta, não gerando qualquer eficiência na cadeia de abastecimento.

Para nova informação, como as vendas por ponto de venda, este canal poderá ter algum valor para os fornecedores. Mas a ineficiência mantém-se.

Ou seja, quer na informação já trocada, quer na nova informação, a única alteração digna de registo com a introdução dos portais de fornecedor é que o administrativo do fornecedor passa a fazer a manutenção da sua base de dados e da base de dados do cliente, ambos por digitação, com enganos e erros duplos. Esta não é, na nossa opinião, a via que traz eficiência à cadeia de abastecimento.

A via mais produtiva, que realmente traria eficiências à cadeia de abastecimento, seria a integração de bases de dados entre os fornecedores e os clientes, onde a manutenção da base de dados dos clientes seria feita por meio electrónico e, ao contrário, a dos fornecedores também. Ou seja, seria transaccionada por EDI (clássico ou baseado na Internet) informação relativa aos produtos, preços, encomendas, facturas e vendas, já para não falar de stocks, previsões e níveis de serviço. Desta forma, a dupla digitação terminaria, os enganos de dupla digitação também.

Por isto, é nossa convicção que o modelo de relacionamento que usa exclusivamente portais sobre a Internet, só produz essencialmente vantagens para os clientes e para os fornecedores de pequena dimensão, que não têm escala para investir em sistemas de EDI nem são capazes de lhes ver vantagens. Todos os outros, de média e grande dimensão, ficarão a perder, eventualmente face ao presente e, com certeza, face à alternativa.

Por este motivo, lançamos o desafio de que este caminho não seja trilhado, a bem da produtividade e eficiência. Antes sim, que a atenção seja voltada para a verdadeira integração entre parceiros de negócio, entenda-se, a integração electrónica.

Por Joaquim Pereira