

Decision REPORT

Verticalização é diferencial das empresas nacionais

Obede Rocha 30/04/2008

Soluções focadas em verticais. Esse é o caminho que os fornecedores locais de sistemas de gestão empresarial querem seguir para garantir sua fatia no bolo do ERP. Na disputa acirrada por cada palmo do mercado, os players nacionais verticalizam produtos, equipes e canais, tudo para entender melhor o cliente e suas necessidades.

Empresas como a Benner Solution, forte no segmento de Saúde, Linx Sistemas, focada em Varejo, e Mega Sistemas, voltada para o setor de Indústria e Transporte, vêm a atuação das multinacionais sem temor e confiam em conhecimento regional para conquistar e fidelizar clientes em um mercado cada vez mais competitivo.

Atendimento vertical

Há 10 anos no mercado, a Benner nasceu focada em verticais. Segundo Severino Benner, presidente da empresa, as soluções são oferecidas de ponta-a-ponta com uma equipe voltada para a vertical. "Trabalhamos fortemente com os segmentos de Saúde e Turismo, além de uma participação na área de transportes e soluções de Serviços Médicos", conta.

Para Benner, as empresas que fornecem o chamado 'ERP genérico' vende preço, mas o cliente cada vez mais procura qualidade. "Entender a necessidade do cliente, estar junto dele, e ter uma equipe totalmente voltada para o segmento de negócio que ele atua é um diferencial importante, e que o ERP genérico nunca vai proporcionar", define.

Na Linx Sistemas, uma empresa do Grupo Linx, o foco é o segmento de Varejo, mais precisamente na parte de vestuário e calçados. Desde 1985 no mercado, o atendimento ao cliente sempre teve uma atenção especial na empresa. "Recentemente investimos R\$ 500 mil em um novo sistema de atendimento telefônico, pensando justamente no melhor para nossos clientes", conta Nelson Castello Branco, diretor de Marketing e Alianças Estratégicas do Grupo Linx.

Para o diretor, a Linx se diferencia nas idéias e criatividade de suas soluções, e oferecê-las de forma verticalizada é a inovação que eles buscam. "Sempre perguntamos o que eles querem ganhar, flexibilidade, aderência, rapidez, qualidade de gestão? A partir daí trabalhamos especificamente na necessidade do cliente", detalha Branco.

Outra empresa que oferece ERP voltado às verticais é a Mega Sistemas. São 23 anos de experiência, mas a estratégia de verticalizar suas soluções deu início há seis anos. Hoje, são quatro segmentos de atuação: Indústria (alimentos, metal, química, etc.), Construção, Transportes e Agro-Indústria (usina de cana-de-açúcar e álcool).

Sem fugir à regra, a Mega também acredita que um canal especializado de atendimento faz a diferença na hora de fechar o negócio. "Não basta ter um produto de qualidade, é preciso oferecer uma aderência alta, com uma equipe voltada para aquele negócio específico, senão, perde mercado", diz José Carlos Silva Jr., diretor executivo da Mega.

Mercado competitivo

A disputa das empresas nacionais não ocorre apenas entre si, grandes players internacionais investem cada vez mais no País e a concorrência é crescente. "Hoje, 30% dos nossos clientes são grandes empresas, espaço em que enfrentamos mais concorrência dos grandes players. Priorizamos um atendimento mais próximo que as multinacionais não conseguem oferecer", declara Benner.

Para Branco, da Linx, tem espaço para todos, principalmente no Brasil, onde o mercado é forte. "Para enfrentar um mercado recheado de ofertas, o conhecimento é essencial e saber atuar de forma correta e no lugar certo é crucial para sobreviver. Conseguindo assim ofertar soluções para um mercado que temos mais ligação, seja por especialização na vertical ou por regionalização no atendimento".

Como não poderia deixar de ser, a concorrência varia conforme o segmento e localização geográfica. "Hoje temos uma concorrência forte nos quatro segmentos que atuamos. 90% dessa competição é com os players mais conhecidos, como Oracle, SAP, Totvs e Datasul. No entanto, dependendo da vertical, o adversário muda, assim como a região que nosso cliente está", explana Silva Jr., da Mega.

Os números não mentem

Mesmo diante da competitividade acirrada, as empresas locais estão crescendo e alcançando números índices de crescimento no mercado de ERP. No caso da Benner, em 2007, a empresa fechou o ano com o faturamento de R\$ 49 milhões, um aumento de 29,5% se comparado ao ano anterior, e planeja crescer 40% em 2008.

“Acabamos de adquirir uma empresa de BI, e acreditamos que futuramente a integração desses serviços, mais CRM e workflow no ERP devem agregar ainda mais valor à solução vertical. E é aí que pretendemos investir”, revela o presidente da Benner.

A Mega cresceu 27% em 2007, e espera se manter nesse patamar em 2008. Além do crescimento de 25% da base de clientes. “Queremos nos próximos dois anos nos consolidar nas verticais que estamos atuando, ampliar o atendimento, formar mais consultores, investir cada vez mais em especialização. A partir daí é que pensaremos em evoluir para outra vertical”, conta Silva Jr., diretor executivo da Mega.

Os números da Linx não fogem ao cenário. Com R\$ 32 milhões de faturamento no ano passado, a companhia espera um crescimento da ordem de 50% esse ano. “Queremos chegar em regiões que não estamos ainda, abrir novos canais, buscar produtos que complementam nossa solução. Creio que estamos na frente dos grandes players em vários aspectos e pretendemos continuar assim”, finaliza Branco, diretor da empresa.