

Case de Sucesso

it@CIO

Integrando CIOs, gerando conhecimento



*Serviço de Apoio às Micro e Pequenas
Empresas de Minas Gerais*

Sebrae-MG desenvolve o Projeto Elos Mobile
e inova no processo de atendimento ao
cliente

Perfil

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte – aqueles com faturamento bruto anual de até R\$ 3,6 milhões.

Há mais de 40 anos atua com foco no fortalecimento do empreendedorismo e na aceleração do processo de formalização da economia por meio de parcerias com os setores público e privado, programas de capacitação, acesso ao crédito e à inovação, estímulo ao associativismo, feiras e rodadas de negócios.

Para garantir o atendimento aos pequenos negócios, o Sebrae atua em todo o território nacional. Onde tem Brasil, tem Sebrae. Além da sede nacional, em Brasília, a instituição conta com pontos de atendimento nas 27 Unidades da Federação, onde são oferecidos cursos, seminários, consultorias e assistência técnica para pequenos negócios de todos os setores.

Site: www.sebraemg.com.br

Situação

No programa de diagnóstico empresarial do Sebrae-MG, lançado em 2012 com o nome Elos, eram realizadas entrevistas por meio de questionários em papel que eram posteriormente remetidos para a central de digitação e processamento em Belo Horizonte. O tempo entre o diagnóstico realizado em campo, o processamento das informações e o envio do resultado para os clientes chegava a 30 dias.

A TI da instituição apresentou à área gestora do Programa Elos e para a diretoria executiva a proposta de desenvolver uma solução de mobilidade, baseada em aplicativo próprio e uso de tablets em substituição aos extensos formulários em papel. Assim, iniciou-se o projeto Elos Mobile, com o objetivo de inovar no processo de atendimento ao cliente do Sebrae-MG.

Solução

O aplicativo em si foi desenvolvido para dispositivos móveis, baseado na plataforma Android, com o objetivo de apoiar o serviço de atendimento ao cliente porta a porta. Este serviço permite o diagnóstico de gestão das empresas clientes e propõe soluções de acordo com as necessidades do negócio de quem está sendo atendido. As soluções apresentadas vão desde cursos, palestras, produtos e serviços, além de ferramentas que contribuem para a melhoria dos negócios nas áreas de mercado, pessoas e gestão financeira. O resultado do diagnóstico passou a ser dado na hora para o cliente, e uma via do relatório é enviada ao seu email.

Por meio do aplicativo e do tablet foi possível também desenvolver vídeos institucionais e de apresentação dos produtos e serviços do Sebrae-MG, aumentando o potencial de utilização da solução tecnológica. Durante o desenvolvimento do projeto, alguns desafios tiveram de ser superados, com destaque para os três abaixo:

1. Absorção de tecnologia incipiente. A decisão tomada foi a de que o aplicativo seria criado pela própria equipe de desenvolvimento de software. No entanto, por se tratar do primeiro projeto de mobilidade, bem como do desenvolvimento da expertise na tecnologia em si e nas linguagens de programação para plataformas móveis, foi um grande desafio, visto que a estratégia da TI do Sebrae-MG apontava para a intensificação cada vez maior do uso de soluções de mobilidade para o negócio. Este seria apenas o primeiro projeto de muitos que viriam, decidiu-se então investir fortemente na capacitação da equipe de forma que esta passasse a ter domínio e autonomia. Toda a equipe de desenvolvimento foi enviada a um centro de treinamento especializado em Curitiba para realizar cursos em plataforma Android e IOS. Este investimento foi rapidamente justificado ao longo do projeto.

2. Contratação da solução dos tablets. Adquirir ou contratar como serviço? Devido à natureza do Sebrae-MG, toda contratação vultuosa em TIC se dá por meio de licitação. À medida que o aplicativo vinha sendo desenvolvido era necessário trabalhar em paralelo a contratação dos tablets, em sincronismo com o cronograma do projeto. A decisão foi a de contratar como serviços mediante a complexidade, criticidade e abrangência do uso da solução em todo o estado de Minas Gerais, em que seria necessário contar com a parceria de uma empresa com capacidade de atendimento, suporte e gerenciamento de todos os dispositivos móveis a partir de solução de gerenciamento MDM. Com a entrada em uso da ferramenta, esta decisão se mostrou bastante acertada.

3. Treinamento dos usuários em curto espaço de tempo. A solução contemplava a entrega de 130 tablets para atendentes recém contratados na empresa para trabalhar na operacionalização do Programa Elos. Ao final do desenvolvimento do aplicativo e do recebimento e homologação dos tablets por parte do fornecedor, havia apenas uma semana para treinar todos os usuários na solução.

A decisão tomada pelo Sebrae-MG foi a de trazer todo este público de usuários para um hotel em Belo Horizonte e colocar toda a equipe que trabalhou no projeto do APP para treiná-los durante dois dias. Isso se mostrou bastante interessante, porque além de ter atingido o objetivo, propiciou à equipe o sentimento de pertencimento e de fazer parte desta transformação.

Na contratação dos 130 tablets, através de contrato de serviços, inclui-se SLAs definidos para todas as localidades do Sebrae-MG no estado e suporte de 1º nível. Adicionalmente, com os tablets foi adquirida uma solução completa de MDM para gerenciamento do ambiente, dos aparelhos e diretivas de segurança e distribuição de releases de atualização do aplicativo do Projeto Elos.

O projeto todo, considerando o desenvolvimento do aplicativo móvel pela equipe interna de TI e a contratação e fornecimento dos tablets, serviços de suporte e solução de MDM, bem como todo o setup da operação, compreendeu um prazo de 8 meses. Optou-se, junto à diretoria executiva e após estudo de viabilidade, por dividir o projeto em duas frentes. Toda a criação do aplicativo foi feita pela equipe interna, após capacitação do time para o desenvolvimento sobre plataformas móveis. Isso demandou um investimento de cerca de 30 mil reais para capacitação da equipe. A outra frente foi a contratação dos serviços de fornecimento, gerenciamento e suporte aos usuários dos tablets, perfazendo um contrato de 370 mil reais diluídos em 24 meses.

As imagens a seguir mostram a interface do APP e algumas funcionalidades:

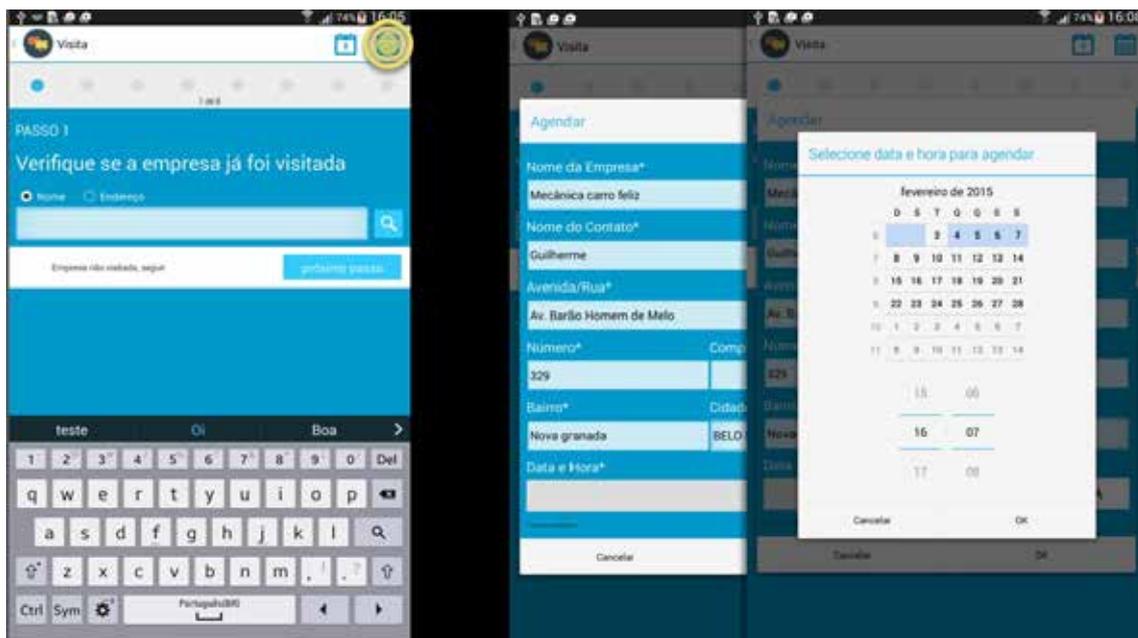


Imagem 01 - A visita está dividida em 8 passos. Primeiro, verifica-se se a empresa já foi visitada.

Benefícios

Maior agilidade e confiabilidade na coleta de dados e processamento da informação, uma vez que o processo anterior envolvia preenchimento e cálculos manuais que possibilitavam a ocorrência de erros. O aplicativo também minimiza invalidações decorrentes de duplicidade no atendimento e erros de dados inseridos (CPF e CNPJ inválidos). E, caso haja perda ou roubo do equipamento, a solução recupera os dados digitados. A partir da sincronização dos dados levantados, as informações são integradas com os demais sistemas internos – CRM e BI. Dessa forma, é possível acompanhar a execução das metas institucionais com maior rapidez e corrigir desvios no planejamento das unidades regionais e de atendimento ao cliente.

O aplicativo aumentou a assertividade na correção e planejamento de rotas de atendimento em todos os municípios onde o Programa Elos acontece. O registro geográfico do atendimento através de solução georreferenciada possibilita aos gestores dos projetos regionais acompanharem visualmente, por meio de mapas, onde sua equipe está realizando os atendimentos e se as rotas estão sendo cumpridas conforme o planejamento.

A introdução da nova solução tecnológica em substituição ao antigo processo não só alavancou o Programa Elos em termos de agilidade, confiabilidade e prestígio da marca Sebrae junto aos seus clientes, como proporcionou grande economia ao eliminar contratos com empresas de digitação, custos com Correios para envio de malotes, elevados gastos de impressão gráfica para confecção de questionários em papel e redução de espaço em escritório com a extinção de mais de 30 pontos de trabalho que eram ocupados pela central de digitação. O aumento da produtividade dos atendentes que realizam o diagnóstico em campo também foi bastante destacado, pois aumentou em 50% o número de visitas realizadas por dia com a adoção dos tablets em substituição aos extensos questionários em papel.

Com a solução, o Sebrae-MG passou a ser visto pelos clientes como uma entidade de vanguarda ao adotar modernas tecnologias e instrumentos de atendimento e diagnóstico em consonância com os conceitos e tendências atuais, transmitindo confiabilidade, segurança e percepção de modernidade junto ao seu público alvo.



Imagem 02 - Por último, o sistema apresenta uma visão geral do diagnóstico.

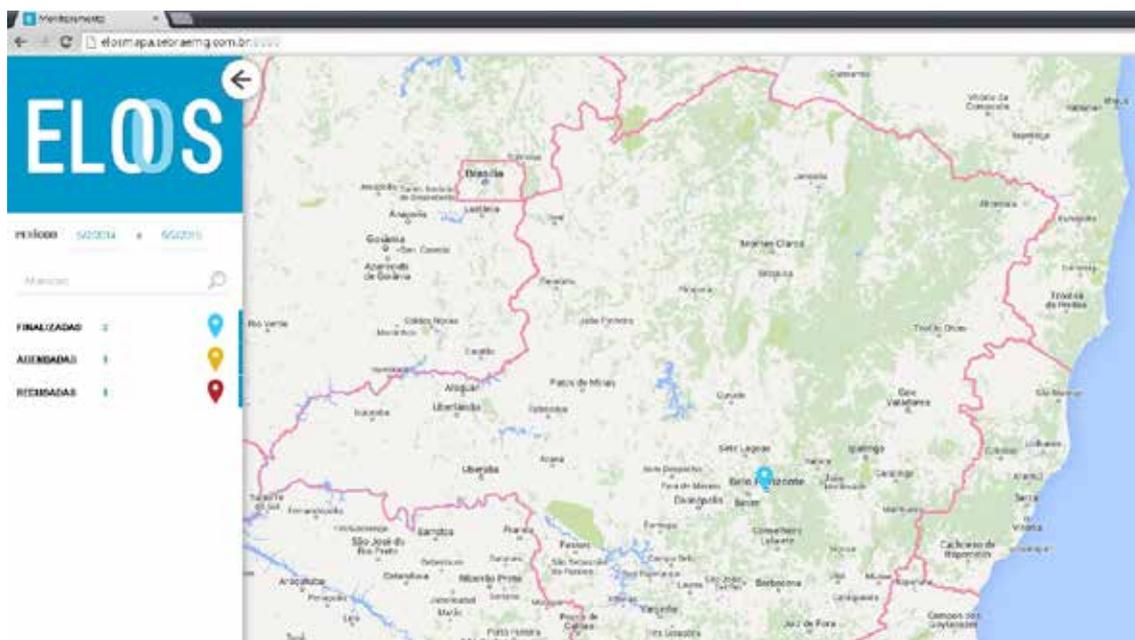


Imagem 03 - É possível verificar na web um mapa geral das visitas realizadas e/ou agendadas no estado.

Fala, CIO!

“Os desafios do projeto e o propósito altamente estratégico da solução de TI para revolucionar o atendimento do Sebrae-MG junto aos seus clientes por si só foram motivadores, e criou-se um espírito de engajamento e de entusiasmo poucas vezes vistos em projetos anteriores. O aprendizado foi riquíssimo, não só o de dominar novas tecnologias e conceitos, como os da mobilidade e plataforma móveis. E, principalmente, o de se apropriar e de se envolver com o negócio da instituição, percebendo a importância do trabalho de cada um e das fantásticas possibilidades que a área de TI é capaz de proporcionar para transformar a forma de atuar de uma organização, inovando e fazendo a diferença. A consolidação deste sentimento e deste despertar, de como a TI pode fazer a diferença de fato na atividade fim da empresa, talvez tenha sido o maior aprendizado.”

Tenho certeza de que todos cresceram e amadureceram com o projeto e se qualificaram ainda mais com a rica experiência proporcionada. O aprimoramento dos skills de desenvolvimento, o domínio de novas tecnologias altamente atrativas nos dias de hoje no mercado, em que a mobilidade faz parte da estratégia central de TI das organizações, contribui para o crescimento e empregabilidade de cada um dos envolvidos. Para mim, como CIO, não há dúvidas também que este projeto contribuiu para solidificar minha carreira como um profissional capaz de inovar para além das fronteiras da TI, tendo um belo case a ser compartilhado e que me dá muito orgulho de ter realizado.”



Claudio Henrique da Silva Mello,
CIO do Sebrae-MG