Ano 11
número 37
Janeiro/Fevereiro/Março
2014

stefanini

stefanini TRENDS

insights to power your business

CIDADES INTELIGENTES

O CIDADÃO NO CENTRO DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O SETOR PÚBLICO

*Case Global: Sanofi-Aventis_*

Stefanini transforma processo de captura eletrônica de dados clínicos

INOVAÇÃO_ Plataforma inteligente Parli revoluciona relacionamento com consumidor.

ARTIGO_ Conceito de design thinking usa a experiência do passado para remodelar o futuro.

Orbitall

POWERED BY STEFANINI

A+ COMPLETA PLATAFORMA DE SERVIÇOS FINANCEIROS

A Orbitall, apoiada por um know how de 37 anos de mercado, oferece uma solução completa para o segmento financeiro, incluindo processamento de cartões de crédito, consignados, private label, híbridos, pré-pagos (benefícios, vouchers, giftcards), e também um vasto portifólio de serviços para processamentos bancários.

- ALTA FLEXIBILIDADE
- PROCESSOS INOVADORES
- SOLUÇÕES CUSTOMIZADAS

www.orbitall.com.br

2014: O ANO DE REIMAGINAR

Estamos iniciando o ano com muitas expectativas. Para a Stefanini, 2014 será um ano de consolidação e projeção da nossa marca. Crescemos muito acima da média do mercado nos últimos cinco anos, adquirimos empresas no Brasil e no exterior e é chegado o momento de absorvermos essas mudanças. Apesar de a projeção de crescimento econômico do FMI para o Brasil ter caído para 2,3%, temos condições de chegar a bons resultados ao fim deste ano.

Crescer, com o tamanho que temos hoje, é uma missão ainda mais desafiadora que nos anos anteriores e estamos prontos para mais essa meta: dobrar de tamanho nos próximos três anos. Para chegarmos lá, estamos investindo na reorganização interna e aumento da eficiência operacional.

Dentro do novo conceito adotado pela empresa, o "Reimagine", nossa oferta é um leque de opções. Estar à frente com ofertas que antecipam as necessidades dos nossos clientes está no DNA da Stefanini desde a sua criação, há 27 anos, e a presença em mais de 30 países faz com que estejamos alinhados às últimas novidades e tecnologias mais inovadoras. Focamos nossa oferta em quatro tendências globais muito fortes: Social Tools, Mobilidade, Big Data e Cloud Computing.

Temos também a solução Smart iGovernment Model voltada para o setor público promover o engajamento da população com os serviços públicos. As cidades podem melhorar sua capacidade de prestação de serviços e estabelecer as bases para novos serviços, tornando seus sistemas centrais inteligentes: transporte, segurança pública, governo, serviços, educação e saúde. Já existem algumas experiências sendo feitas em algumas cidades brasileiras. São investimentos que criarão economia de custos e aumento de eficiência.

Neste ano, no Brasil, as empresas ainda deverão se adequar ao eSocial e podem contar com nossos serviços para integrar obrigações fiscais, tributárias, previdenciárias e trabalhistas em um único sistema. A nova obrigação do governo abrangerá todos os contribuintes, desde o empregador doméstico até as grandes empresas, contemplando inclusive a escrituração digital da folha de pagamento e informações sobre os empregados.

Nas próximas páginas, revela-se um panorama de todas estas plataformas com o objetivo de potencializar a colaboração e produtividade dentro e fora dos clientes com o uso da tecnologia.

Boa leitura,

Monica Herrero
CEO Brasil

stefanini TRENDS

▸ número 37
▸ janeiro/fevereiro/março de 2014

índice

05 page up

08 tendência
Design thinking propõe caminhos para a inovação

10 estratégia
Aposta em soluções inovadoras

12 case
Parceria de eClinical criou serviços de valor agregado

14 planejamento
eSocial afetará todas as empresas do País

16 solução
Cidades inteligentes: soluções web facilitam a vida do cidadão

18 inovação
Plataforma inteligente Parli cria modelo de atendimento diferenciado

20 carreira
O líder estratégico

21 artigo
Reimagine: novo conceito para evolução e inovação

22 page down

Escritórios e Empresas do Grupo Stefanini

AMERICA

BRASIL
STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A.
Jaguariúna - SP (matriz)
Avenida Marginal, 156 - Centro
CEP 13820-000
Tel (19) 3867-8800
Fax (19) 3867-8810

Alphaville/Barueri - SP
Avenida Copacabana, 238 – Conj. 2002 B CEP 06472-001

Aracaju - SE
Avenida Deputado Silvio Teixeira, 1300 – Sala 116 - Centro Empresarial Carlos Cunha - Bairro Jardins
CEP 49025-100
Tel (79) 3217- 6517

Belém - PA
Travessa Dom Romualdo de Seixas, 1560, sala 902, 903, Bairro de Umarizal
CEP 66.055-200

Brasília - DF
ST SCS Quadra 06, nº 113 - Bloco A - 2º Andar - Salas 201 a 209 e 3º Andar - Salas 301 a 309 - Ed. Sofia CEP 70306-902
Tel (61) 3704-8400

Hortolândia - SP
Rua Therezinha Navarro da Silva, 620 - Sala 23 - Jardim do Bosque CEP 13186-241

Juiz de Fora - MG
Rua Carlos Chagas, 33, Bairro São Mateus, Juiz de Fora -MG
CEP 36025-010

Porto Alegre - RS
Avenida Ipiranga, 6681 - Sala 210 - Prédio nº 96 D - PUCRS - Centro CEP 90610-001
Tel (51) 3016-5900

Recife - PE
Rua do Apolo n° 81, Bairro de Recife Antigo, CEP 50030-220 Tel (81)3224 7576

Rio de Janeiro - RJ
Av. Rio Branco,103 – 4º, 14º,15º,16º Andar – Centro
CEP 20241-150
Tel (21)3539-8299

Vitória - ES
Rua Comissário Octávio Queiroz, 44 - Jardim da Penha
CEP 29060-270
Tel (55) 27 3022-0116

Salvador - BA
Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, Edifício Costa Andrade sala 1105 a 1112
CEP 41820-768

São Leopoldo - RS Avenida Unisinos, 950- Prédio Administrativo - Sala 8215 - 3º Andar - Bairro Cristo Rei
Rio Grande do Sul,
CEP 93022-000
Tel (51) 3539-6400

STEFANINI NETWORKING CONSULTORIA DE INFORMÁTICA LTDA.

Belo Horizonte - MG (matriz)
Av. Bernardo Monteiro 971- 5 andar – Santa Efigênia
CEP: 30150-281 Telefone: (31)3546-8601
Rua Paraíba, 330, 19º andar (filial)
Funcionários - CEP 30130-917

São Paulo - SP
Rua Eugênio de Medeiros, 242 3º, 4º e 5º Andar - Pinheiros CEP 05425-000.
Tel (11) 3094-6000

Avenida Guido Caloi, 1000 - Bloco 3 3º Andar - Cond. Panamérica Park - SP
CEP 05802-140
Tel (11)5852- 2900

Curitiba - PR
Rua Pasteur,463 cjto 1003, Ed. Jatobá, Batel, Curitiba, Paraná
CEP 80250-080
Tel (41)3017- 3800

Fortaleza -CE
Avenida Santos Dumont, 2122 7º andar - Sala 702 - Aldeota CEP: 60150-161
Tel (85) 3244-6711

São José do Rio Preto - SP
Rua General Glicério, 4354 – Sala 2 - Redentora - CEP 15.015-400

WOOPI
Socoraba - SP (matriz)
Rua Campinas, 77 – Jardim Leocadia
CEP 18085-400
Tel (15) 3388-6395

SUNRISING
São Paulo - SP (matriz)
Rua Luigi Galvani, 146, Conj. 21 - 2º Andar – Cidade Monções
CEP 04575-020
Tel (11) 5505-1870

ORBITALL

São Caetano do Sul - SP (matriz)
Rua Manoel Coelho, 600
1º piso - Centro
CEP 09510-111
Tel (11) 4223-2701

São Paulo - SP
Rua Alfredo Pujol, 506 – Santana CEP 02017-001
Tel (11) 2281-4332

Campina Grande - PB
(matriz Orbitall Atendimento)
Rua Elpidio de Almeida, 111 - Catole
CEP 58410-215

VANGUARD
Recife - PE (matriz)
Rua do Apolo, 181, Térreo – Recife Antigo
CEP 50.030-170

DOCUMENT SOLUTIONS
Olinda - PE (matriz)
Avenida Governador Carlos de Lima Cavalcanti, 3.995 - Sala 27 - Bairro Casa Caiada
CEP 53.040-000
Tel: (81) 3224.7421

ARGENTINA
Buenos Aires
Calle San Martin, 323 – Piso 13 – Buenos Aires – Capital Federal, CP 1425.
Tel: (5411) 4325-1250

Córdoba
Itazaingo, 606 planta baja B - 5000
Fone: (54) 351 570-9999
Fax: (54) 351 570-9999

CHILE
Santiago
Av. Nueva de Lyon, 096 ofcina 702 piso 7 - Providencia Tel: (56 2) 598 8800

COLÔMBIA
Bogotá Calle 100 No. 19 a- 50 Barrio Chico Oficina principal 801 Tel 571-7454777

Medellin
Cra. 52 No. 14-30 Centro Empresarial Olaya Herrera II local 260 Tel: 0340642556

Sede Barranquilla
Callle 76 No. 54-11 Oficina 413 Wold Trade Center Tel: 3450326

ESTADOS UNIDOS
27335 West 11 Mile Road Southfeld, MI 48033, U.S. Tel: 800-522-4451 Tel: 248-357-2866 Fax: 248-357-2570

1010 East Kimberly Road Davenport, IA 52807, U.S. Tel: 888-688-2275 Tel: 563-445-7200 Fax: 563-386-9166

MÉXICO
Cidade do México
Av. Ejercito Nacional, 539 - piso 4 Colonia Granada - C.P. 11520 - D.F.
Tel: (52)55 5254-0292

Monterrey
Av. Batallón de San Patricio 109 Sur, Ed. CNCI, piso 6 Col Valle Oriente, San Pedro Garza García Nuevo León - CP 66260
Tel: (52) 81 8133-2726
Fax: (52) 81 8133-2707

Querétaro
Av. Peñuelas 5 - int 35 Zona Industrial San Pedrito - QRO. CP 76140
Tel: (52 442) 220-6662

Toluca
Av. Benedito Juarez, 1001 - 4º piso Col. San Francisco Coaxusco Metepec Estado de México Tel: (722) 2329458 (722) 2329459

Guadalajara
Av. Moctezuma 3515, local 1B, Colonia Ciudad del Sol - CP 45050

PERU
Lima
República de Panamá 3030 Piso 11 - San Isidro Tel: (51 1) 221 4600 / 421 8100
Fax: (51 1) 221 5070

VENEZUELA
Caracas
Ed. La Union - Piso 6 - Ofcina 6B Av. Tamanaco - El Rosal
Tel: 58 (212) 953-4781
Fax: 58 (212) 951-7954

EUROPA
ALEMANHA
Im Zollhafen 24 DE-50678 Koeln, Germany
Tel: +49 221 650 78 466

BÉLGICA
Zweefvliegtuigstraat 10 - Rue du Planeur 1130 Brussels, Belgium Tel: +32 2 620 20 20
Fax: +32 2 726 05 45

DINAMARCA Toldbodgade 18 5 1253 Kobenhavn, Denmark

ESPANHA
C/Padre Jesús Ordoñez nº18, 2ºIzquierda, código postal 28002 Madrid, Spain
Tel: +34 91 355 97 95
Fax: +34 91 725 48 91

FRANÇA
3, Rue Du Colonel Moll 75017 Paris, France

POLÔNIA
Ul. Krasinskiego 17/2 31-111 Krakow, Poland

Ul. Batorego 28-32, Suite 502 81-366 Gdynia, Poland
Tel: +32 2 620 20 20
Fax: +32 2 726 05 45

PORTUGAL
Rua Castilho, 1651070-050 Lisboa – Portugal

REINO UNIDO
Lakeside House 1 Furzground Way Stockley Park Uxbridge, Middlesex UB11 1BD, U.K.
Tel: +44 208 622 3490
Fax: +44 208 622 3200

ROMÊNIA
IRIDE Industrial Park 9-9A Dimitrie Pompei Blvd. Cladirea 2A2, Sector 2 020335 Bucharest, Romania
Tel: +40 21 305 1400 Fax: +40 21 305 14 24 URL: www.akelasoftware.com Email: akela@techteam.com

24, Calea Dumbravii Royal Business Center, 4th Floor 550324, Sibiu Sibiu, Romania
Tel: +40 21 301 23 56
Fax: +40 21 242 34 54

3 George Constantinescu Street Building A, Entrance B, 1st Floor 020339, 2nd District Bucharest, Romania
Tel: +40 21 301 23 01
Fax: +40 21 242 34 54

SUÉCIA Sundbybergsvägen 9 Box 1152, 171 23 Solna, Sweden Tel: +32 2 620 20 20
Fax: +32 2 726 05 45

SUÍÇA
Case postale 476 Avenue de Gratta-Paille 1-2
1000 Lausanne 30 Grey Switzerland

ASIA
CHINA
Shanghai Bo Xia Road 50
Tel: 86-21-5027-5198

FILIPINAS
30th Floor GT Tower International Ayala Avenue, cor. H.V. Dela Costa Street Makati City 1200 Philippines
Tel: +1-632-310-5859

INDIA
Noida
C-25 Stellar IT Park
Tel: +91 120-4695750-770

NO RANKING TOP 10 MAIS VALOR

A Stefanini foi eleita como a terceira empresa de TIC que mais gera valor no mercado brasileiro. Segundo estudo realizado pela consultoria brasileira Dom Strategy Partners, dez empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) se destacaram em 2013 pelo relacionamento com seus diferentes públicos.

Os resultados obtidos se baseiam no ranking Mais Valor Produzido (MVP) Brasil – TI e Telecom. A listagem contém as dez companhias dos setores que mais produzem valor a partir da percepção, avaliação e recomendação de seus stakeholders.

"A proposta do MVP para a área de TI e Telecom é entender como o mercado se comunica, constrói e mantém a sua capacidade para gerar e proteger valor com os seus diferentes públicos, ativos e os indicadores que reverberam em credibilidade, imagem positiva, sistema de gestão robusto e eficácia de seu motor competitivo", explica Daniel Domeneghetti, CEO da Dom Strategy Partners.

Para viabilizar a pesquisa, a consultoria se apoiou na metodologia EVM (Enterprise Value Management), tática que defende a tese de que o valor produzido pelas empresas, tanto gerado, como protegido, seja este tangível ou intangível, é agregado (ou destruído) e materializado (quantificado) em função da percepção de valor apreendida e concretizada pelos stakeholders.

A partir da premissa do conceito EVM, as principais companhias de Telecom, incluindo Contact Center, e Tecnologia da Informação passaram por uma avaliação em relação às suas performances nos ativos tangíveis e intangíveis, selecionados como direcionadores de geração e/ou proteção de valor pelas empresas.

O levantamento e o resultado analítico também uniram uma série de interações, pesquisas e monitorias feitas pela consultoria com os diferentes públicos das empresas mais relevantes dos setores.

PARCERIA FARMACÊUTICA

A AstraZeneca do Brasil – biofarmacêutica global, voltada para inovação, com foco principal na descoberta, desenvolvimento e na comercialização de medicamentos de prescrição – firmou parceria com a Stefanini para trazer melhorias ao seu Service Desk. Segundo Samuel Malvezzi, coordenador de Suporte, haverá melhor qualidade no atendimento dos colaboradores da empresa com a unificação dos serviços de suporte.

"Teremos um atendimento mais ágil e eficiente dos chamados. Entre os diferenciais apresentados pela Stefanini, o que nos conquistou foi o fato de ser uma grande companhia, que tem flexibilidade e desenho da solução técnica", explica.

Além disso, a Stefanini também será responsável pelo monitoramento constante da qualidade dos serviços e da satisfação dos usuários; melhoria contínua dos processos do Service Desk; e ticket manager, ou seja, um profissional dedicado ao acompanhamento de todas as solicitações e responsável em garantir o atendimento dos chamados nos prazos estabelecidos.

NOVA UNIDADE LATAM

A Stefanini aposta em nova unidade de negócios localizada na Cidade do México e está investindo em duas frentes: capital humano e folha de pagamento. De acordo com Graham Beachum, CEO da unidade de BPO de Capital Humano, essa unidade será líder no mercado latino-americano, apoiando tanto empresas locais como globais, independentemente de seu tamanho e complexidade.

"Com expertise em sistemas que atendem dezenove legislações diferentes na região, as entregas serão realizadas a partir de dois centros, um na Cidade do México e outro em São Paulo. O primeiro é focado nos clientes dos países da América Latina, exceto o Brasil, que será atendido pelo centro localizado em São Paulo", afirma o executivo.

A nova unidade oferecerá serviço de Business Process Outsourcing de capital humano (HCM - Human Capital Management) e folha de pagamento, seguindo os mais altos padrões de qualidade, trazendo para os clientes uma redução no custo interno e nos riscos, que não fazem parte do core business de seus clientes.

"Investir em capital humano é inevitável para qualquer empresa. Mais do que uma simples condição para a cadeia de valor do negócio, é um investimento que pode ser otimizado de modo a agregar valor aos negócios, permitindo ganhos como produtividade, sustentabilidade e menor custo para suas operações", afirma Beachum.

TOP 3 EM PMO PELA REVISTA MUNDO PM

A Stefanini foi agraciada recentemente com o prêmio de excelência em PMO (escritório de projetos), da revista Mundo PM, especializada em gerenciamento de projeto, programas, gestão e portfólio. Com isso a consultoria figura entre os TOP 3 do Prêmio PMO do Ano.

O PMO (Project Management Office ou escritório de projetos) estabelece um modelo de gerenciamento dos projetos, apoia sua execução, direciona as atividades de gerenciamento e provê visibilidade à alta direção. A maioria das empresas possuem PMO para apoiar seus projetos e garantir seu sucesso.

"O prêmio simboliza o esforço, a dedicação e o compromisso com resultados da área de aplicações como um todo. Também reconhece o comprometimento de todos que tiveram envolvimento no projeto", afirma Bráulio Carvalho, vice-presidente de Aplicações da Stefanini.

Diversos fatores são levados em consideração para se chegar a um vencedor, dentre os quais benefícios ao negócio da empresa, atuação do PMO, resultados, qualidade e abrangência.

Na Stefanini, o PMO existe desde 2005 e vem apoiando fortemente tanto a Stefanini quanto diversas empresas a obterem melhores resultados. Em 2011, a estrutura do PMO se tornou global e para isso foi necessário reinventar o modelo de modo a permitir um atendimento abrangente.

Para Carvalho, essa experiência vem ajudando a identificar as necessidades dos clientes e explorar elementos que garantam o sucesso dos projetos. "O PMO da Stefanini criou ferramentas, técnicas e modelos para apoiar, monitorar e tratar estes elementos. Com isso conseguimos entregar mais resultado aos nossos clientes e um nível de satisfação de mais de 90%", conta.

De acordo com o executivo, em 2012 a Stefanini entregou mais de 1.000 projetos aos seus clientes espalhados em mais de 15 países. "É desafiador e ao mesmo tempo estimulante gerir projetos em cenários culturalmente diferentes tendo em vista que cada cliente possui necessidades específicas. Isso equivale a aproximadamente cinco milhões de horas de trabalho em projetos, além de dedicação significativa de toda equipe que trabalha com afinco para que esses projetos sejam notáveis", finaliza.

PRÊMIO RELATÓRIO BANCÁRIO

A Stefanini recebeu o IX Prêmio Relatório Bancário, o mais tradicional do setor financeiro, com o case de sucesso para o Banco Volkswagen. Trata-se do desenvolvimento de uma nova plataforma de originação de crédito, cuja finalidade é remodelar e unificar todas as entradas de dados necessárias às operações de crédito, de forma a simplificar o processo, focando na usabilidade. Para isso serão aplicadas técnicas de User Experience e Design Thinking para a construção da nova ferramenta que permite que o processo seja mais ágil.

"Atualmente a originação das propostas de crédito ocorre em sistemas diferentes, obrigando o usuário a acessar vários sistemas e a se logar várias vezes. Alguns processos são totalmente manuais, não tendo a originação de dados eletrônica", afirma Ailtom Nascimento, vice-presidente da Stefanini. "Um ponto importante é o reaproveitamento de dados cadastrais, evitando entradas com duplicidade e garantindo o aproveitamento das simulações realizadas, como entrada de dados para a proposta."

Além disso, a metodologia utilizada foi baseada no conceito de design thinking, projeto inédito em todo o grupo Volkswagen. O trabalho foi uma vitrine interna para possível mudança de metodologia no desenvolvimento de sistemas do grupo. "Os principais benefícios serão redução de custos, melhoria no atendimento ao cliente e promoção da usabilidade", afirma o executivo.

Reimagine: 1ª campanha na TV

A Stefanini está com sua sua primeira campanha publicitária na TV, batizada de "Reimagine". A proposta é concentrar na inovação como diferencial para a oferta de serviços baseados em tecnologia. Reimaginar é a mensagem que a Stefanini quer transmitir a todos os seus stakeholders, sejam clientes, fornecedores, parceiros, comunidade e público interno.

"Queremos que nossos clientes reimaginem como a tecnologia pode ser muito mais do que as soluções já existentes e, com isso, agregar inovação aos seus negócios", afirma Marco Stefanini, CEO Global da Stefanini.

O executivo acrescenta, ainda, como objetivo da campanha que a fixação da marca institucional é um dos passos para continuar o plano de crescimento da Stefanini e fortalecer seu posicionamento como a maior empresa latino-americana de TI. "Essa é a missão da Stefanini", diz Silveira.

A campanha engloba comercial de TV por assinatura de 30 segundos, spot de rádio, anúncios impressos e mídias digitais. Entre as emissoras envolvidas na primeira fase da campanha estão Band News TV, Rádio Alpha FM e Band News FM.

Confira o artigo sobre o conceito Reimagine na página 21.

Para assistir aos vídeos da campanha, visite: **http://bit.ly/reimagine_stf**.

OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO DE SERVIÇOS

A Stefanini está investindo na oferta de serviços baseados em protocolos de rede, seja rede interna LAN ou rede pública WAN. O objetivo é focar em uma entrega baseada em serviços aplicados às redes, envolvendo vídeo e audioconferências, comunicação por VoIP e comunicação on-line por mensagens.

"A convergência dos serviços por meio de uma única rede de dados IP traz flexibilidade na oferta e otimização na gestão dos serviços, melhorando não apenas a produtividade, mas também incrementando a eficiência operacional, levando, consequentemente, a uma redução de custos", explica Bráulio Carvalho, vice-presidente de Aplicações.

A oferta da Stefanini consiste em duas linhas de serviço:

Collaboration: implantação, configuração ou administração de serviços sobre a rede (IP Services);

Enterprise Network: serviços de implantação, configuração ou administração de infraestrutura de redes, envolvendo switches, roteadores e wireless.

Por meio de suas parcerias estratégicas, aliada à grande experiência dos Centros de Serviços Compartilhados, a Stefanini oferece mão de obra qualificada para implantação e sustentação dos serviços. A área de IP Services conta com atualização constante de portfólio de produtos e capacitação proveniente de treinamentos específicos e certificação junto aos parceiros.

RECONHECIMENTO DO LIDE

A Stefanini foi uma das empresas premiadas durante o 4° Fórum de Empreendedorismo, organizado pelo Grupo de Líderes Empresariais (LIDE), em Águas de São Pedro, interior de São Paulo. A consultoria foi contemplada na categoria empresas empreendedoras em serviços. "É um orgulho para a Stefanini ser reconhecida, no meio empresarial, como empreendedora e referência como uma das instituições que fizeram a diferença e alavancaram a economia do País. Essa conquista reflete a nossa missão em levar inovação no modelo de negócio para nossos clientes", afirma Marco Stefanini, CEO Global da Stefanini. As empresas escolhidas foram avaliadas por suas atuações e seus comandantes em diversas áreas.

O prêmio tem 11 categorias, sendo dois ou três premiados em cada uma.

DESIGN THINKING

PROPÕE CAMINHOS PARA A INOVAÇÃO

O pensamento abdutivo ajuda a criar novos produtos, serviços e experiências não-convencionais

Numa economia global cada vez mais competitiva, a cobrança por desempenho e resultados acaba prejudicando a capacidade de experimentar caminhos diferentes. Ao mesmo tempo, as empresas estão sendo pressionadas a inovar, sair da zona de conforto, seja por questões de sustentabilidade do próprio negócio ou de adequação a um novo contexto econômico e cultural.

Foi neste panorama que, em 2009, a IDEO, empresa líder em design e admirada mundialmente, revolucionou o mercado criando produtos inovadores, serviços e experiências para grandes empresas, ajudando-as a construir culturas de inovação. Este movimento se baseia no conceito de design thinking e começa a redefinir o mundo dos negócios. Seus criadores, Tim Brown, CEO da IDEO, e Tom Kelley, gerente geral da mesma agência, se tornaram famosos por compartilhar com o mundo um caminho diferente, que tornou a empresa uma das dez mais inovadoras do mundo.

Através do design thinking é possível navegar entre as diversas áreas do conhecimento em um processo colaborativo, que aproveita a especialidade de cada profissional para a solução de problemas reais, impactando de forma positiva na vida das pessoas.

O processo usa a lógica abdutiva do pensamento, conceito desenvolvido originalmente por Charles Sanders Peirce, permitindo que os profissionais explorem possibilidades olhando para o futuro, enquanto ainda analisam oportunidades olhando para o passado.

É uma abordagem prática centrada no ser humano, cujos valores principais são empatia, a colaboração e a experimentação. A empatia é a arte de se colocar no lugar das pessoas e entender seus desafios e suas oportunidades do dia a dia, é compreender onde se pode atuar para transformar a vida das pessoas.

A colaboração é um processo de geração e seleção de ideias com equipes multi e interdisciplinares, que colocam todo o seu conhecimento e sua capacidade criativa,

QUATRO PASSOS PARA IDENTIFICAR AS NECESSIDADES E OFERECER NOVOS PRODUTOS

Fonte: As 10 Faces da Inovação, de Tom Kelley

1º APONTAR O PROBLEMA:
É a fase mais importante. A observação mostrará o que as pessoas precisam e não o que elas dizem que precisam. A pesquisa envolve necessariamente imersão no ambiente

2º CONSIDERAR MÚLTIPLAS PERSPECTIVAS:
O problema deve ser olhado de vários ângulos. Montar um time de profissionais é essencial. Mesmo que uma solução pareça óbvia, é preciso considerar outras variáveis

3º TESTAR TODAS AS OPÇÕES:
Qualquer possibilidade deve ser colocada à prova, por menos promissora que pareça. Muitas pequenas ideias podem ser combinadas até que se alcance um plano completo de ação

4º EXECUTAR A MELHOR IDEIA:
Os testes nessa última fase ficam mais críticos e intensos. Protótipos de soluções são criados. No final, o problema levantado no primeiro momento deve ser solucionado

num processo de cocriação, para solucionar as oportunidades e os desafios levantados na etapa de empatia.

A experimentação é colocar as ideias na rua de forma rápida e barata para testar e poder evoluir as soluções antes de implementá-las, é a hora de errar e aprender com os erros para que a implementação do projeto final seja mais eficiente.

O design thinking ajuda a empresa a pensar com a cabeça do consumidor. As aspirações do cliente são, então, decifradas e traduzidas em um objeto inovador, único. É como um design sob medida, não apenas pelo compromisso com a estética, mas, principalmente, pela funcionalidade.

A essência desse processo de criação está em formular a pergunta certa: de que produto as pessoas precisam? As respostas ajudarão os fabricantes a elaborarem uma estratégia eficaz de produção, distribuição e venda. O resultado deve atender três requisitos: ser desejável, tecnicamente possível e mercadologicamente viável.

Na vida real, as empresas precisam de ideias novas. Mas para um projeto pensado de forma intuitiva dar certo, é preciso construir protótipos e os submeter à segurança e eficiência do pensamento analítico. Ou seja, é preciso transformá-los em algo possível de fazer. O grande desafio do design thinking é basicamente esse: pensar analítica e intuitivamente de maneira simultânea, "voar sim", mas sempre com um pé na realidade.

STEFANINI TAMBÉM INVESTE NA **METODOLOGIA**

A metodologia de design thinking está sendo implementada na fábrica de software da Stefanini em Belo Horizonte, a fim de melhorar as soluções. Hoje a equipe conta com uma equipe de seis profissionais que trabalham na equipe como designers de experiência de usuário, designers de interfaces, engenheiros de front-end e desenvolvedores.

De acordo com Bráulio Carvalho, vice-presidente de Aplicações, os diferenciais do processo estão na forma como levantam os requisitos para identificação dos problemas de clientes e como criam as propostas de soluções, a partir de metodologias de análise dos usuários. "Pensamos no problema do cliente, passamos pelo processo de ideação e concepção e daí para a prototipagem e testes."

Um projeto muito bem sucedido, segundo ele, foi desenvolvido na Energisa, uma das principais distribuidoras privadas de energia elétrica do Brasil. "Criamos uma proposta para o cliente visando atender a necessidade que eles tinham por um padrão ou um guia para a criação de suas interfaces de intranet", conta Carvalho. "Eles estavam enfrentando problemas de inconsistência para navegar nos sistemas, dificultando o entendimento pelos usuários e aumentando a perda de produtividade."

Segundo ele, o maior problema não seria criar um novo sistema, mas entender o que estava dificultando o uso de suas interfaces de intranet. "Levantamos os problemas junto aos principais stakeholders das interfaces e, a partir desse entendimento, pudemos propor o desenvolvimento de um guia de estilos, cujo objetivo era orientar e sugerir boas práticas para a construção de interfaces."

"Além de padronizar, também criamos sugestões de melhores práticas de utilização em suas formatações", explica Carvalho. "Com isso, os desenvolvedores da Energisa podem contar com uma vasta gama de componentes predefinidos e com suas hierarquias também já definidas."

APOSTA EM SOLUÇÕES INOVADORAS

Stefanini estrutura ofertas em Social Tools, Mobilidade, Big Data e Cloud, tecnologias que revolucionarão os negócios

O modelo de consumo de tecnologia está começando a transformar as corporações de maneira significativa. A nova arquitetura de TI formada pelas tecnologias Social Tools, Mobilidade, Big Data e Cloud Computing está capacitando a criação de uma plataforma hiperinteligente de software que endereça várias questões, de venda de serviços ao consumidor até design de novos produtos para gerenciamento de processos. Em resumo, estes novos conceitos estão revolucionando o modelo de negócios em tecnologia.

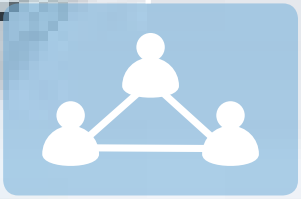
Visando empreender um novo ciclo de crescimento, o grupo Stefanini pretende dobrar de tamanho até o final de 2016. Entre outras ações, a inovação, apontada como imprescindível para o crescimento sustentável da empresa, segue direcionando a estratégia do grupo. "Após a aquisição da Woopi, em 2012, a Stefanini vem investindo no desenvolvimentio de soluções inovadoras, além de propor um modelo de

negócio nestes moldes", afirma o CEO Global da Stefanini, Marco Stefanini. Nos planos do executivo está a abertura e um novo centro de inovação no exterior até o final deste ano.

O Brasil segue como alvo de investimento, com projetos de melhorias de eficiência operacional e a abertura de duas novas empresas em áreas estratégicas. Social Tools, Mobilidade, Big Data e Cloud Computing são as quatro tecnologias que seguem como foco de atuação da empresa.

Baseada nessas tecnologias, a oferta do grupo foi desenhada para levar aos clientes soluções específicas para a suas necessidades. "Estamos atentos às tendências tecnológicas globais e levando para os clientes no Brasil como elas podem ser aplicadas para que eles atinjam seus objetivos de negócios", afirma Monica Herrero, CEO da Stefanini Brasil.

ESTRUTURA DA OFERTA



SOCIAL

"Soluções sociais corporativas estão se tornando essenciais para as operações de negócios, de acordo com o Gartner. A informação social, incorporada às ferramentas e processos existentes na empresa, acelera a produtividade e engajamento em seus diversos canais e públicos", afirma Monica Herrero. Há alguns anos, a Stefanini possui um centro de excelência especializado em Plataformas Sociais, com objetivo de potencializar a colaboração e produtividade dentro e fora da empresa com o uso da tecnologia. Entre os serviços oferecidos, destacam-se consultoria em definição de plataforma de solução social corporativa, desenvolvimento, implantação, suporte e sustentação de redes corporativas, definição e análise de métricas, além de gestão de conteúdo.

MOBILIDADE

Ainda seguindo as tendências de consultorias como o Gartner, o ritmo da inovação continua crescendo e atuando muito fortemente no uso de dispositivos móveis dentro das corporações. As empresas necessitarão ter uma mistura entre aplicações, sites internos e externos e dispositivos, todos com diferentes exigências. Visando atender os mais diversos mercados e diferentes níveis de maturidade de estratégia em mobilidade nas empresas, a Stefanini possui uma estrutura especializada para ajudar as empresas a obterem vantagens competitivas com o seu uso. A empresa oferece consultoria de definição de plataforma de mobilidade, desenvolvimento e integração de aplicativos com sistemas corporativos, suporte e sustentação de aplicações, além de arquitetura e hospedagem de soluções de mobilidade.

BIG DATA

Em um cenário corporativo cada vez mais complexo e acelerado, informações relevantes e estratégicas são ativos muito valiosos para as empresas tomarem decisões. A quantidade de dados vem crescendo e a análise de grandes conjuntos de dados, os chamados Big Data, será uma base essencial da concorrência, apoiando novas ondas de crescimento da produtividade, inovação e excedente do consumidor, de acordo com pesquisa realizada pela MGI e Escritório de Negócios de Tecnologia da McKinsey. Para apoiar os mais de 600 clientes da Stefanini, a empresa possui uma estrutura de serviços e soluções de Analytics para aprimorar, extrair e prover informações estratégicas. Entre elas, consultoria para definição de plataforma, implantação de soluções para Analytics, BI e BigData, definição, análise de métricas para tomada de decisões, suporte e sustentação de soluções.

CLOUD

Tendência há alguns anos na área de Tecnologia das empresas, as soluções de Cloud Computing passaram de provedores de serviços de infraestrutura para plataformas tecnológicas para suportar aplicações de negócios. A Stefanini oferece um conjunto de serviços em consultoria para IaaS (Infrastructure as a Service) e PaaS (Plataform as a Service), analisando a aderência de aplicações para o Cloud, arquitetura para o modelo, fazendo a integração e desenvolvimento para as plataformas de parceiros. Dentro deste conceito, a oferta da Stefanini inclui consultoria para definição de plataforma de Cloud Computing, migração de servidores e aplicações, suporte e sustentação de aplicações, além de gerenciamento de infraestrutura para servidores.

PARCERIA DE eCLINICAL CRIOU SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO

Stefanini e Sanofi-Aventis criaram solução de atendimento para pesquisadores, médicos e pessoal de testes

O termo eClinical é usado pela indústria biofarmacêutica para se referir a sistemas eletrônicos de automação da gestão ou condução de ensaios clínicos. Pode se referir a diferentes tecnologias, tais como soluções de EDC (Electronic Data Capture), CTMS (Clinical Trials Management System) ou aleatorização de sistemas de gestão de alimentação e julgamento, comumente usando ferramentas IVRS (Sistemas de Interactive Voice Response), diários eletrônicos de pacientes e outros tipos comuns de soluções eletrônicas utilizadas em ensaios clínicos.

Em 2007, a Sanofi-Aventis R & D Ciência Clínica e Operações, subdivisão do Grupo Sanofi, lançou um programa projetado para transformar radicalmente a forma como os dados clínicos eram coletados. A empresa decidiu terceirizar a captura eletrônica de dados do sistema (EDC) com a Stefanini. Isso permitiu que a farmacêutica se aproveitasse da experiência comprovada da Stefanini, em ensaios e clínica, para se concentrar em seu núcleo clínico de atividades de desenvolvimento.

"A Stefanini não se tornou apenas fornecedor de software, mas está oferecendo suporte completo para nossos pesquisadores incluindo avaliações no local e provisionamento de serviços, bem como sobre a demanda de serviços. Nossa colaboração opera em uma parceria onde Stefanini funciona como uma expansão virtual da nossa organização e suas capacidades", afirma o dr. Nadir Ammour, chefe

de Planejamento e Governança/Tecnologia e Gestão da Informação na Sanofi-Aventis R&D and Science Clinical e Operação de Plataformas.

Antes de iniciar a sua parceria com a Stefanini, a operação clínica da divisão da Sanofi-Aventis R&D já trabalhava com um provedor de serviços terceirizado. "O serviço era bom, mas baseado no modelo de negócios conservador", ressalta Ammour.

Na época de renovação do contrato, a Sanofi-Aventis R & D decidiu reavaliar suas necessidades de apoio e abordagem, buscando desenvolver um modelo mais inovador, que daria grande valor de negócio para a organização.

Empresas que consideram a terceirização de TI geralmente tem duas opções principais: a terceirização de serviços de TI, a fim de reduzir os custos, ou com um forte foco na criação de valor, a um custo competitivo.

Segundo Ammour, a divisão de Ciência Clínica e a plataforma de Operações da Sanofi-Aventis R & D demonstrou uma sólida compreensão e visão da sua intenção estratégica e direção, e definiu que a empresa exigiria uma parceria para a criação de valor a fim de enfrentar os desafios futuros.

"Precisávamos de mais que um fornecedor, precisávamos de um parceiro para trabalhar conosco em nossa jornada de transformação. Procuramos um parceiro que poderia trabalhar intimamente conosco, que fosse conhecido pela agilidade, que contasse com uma forte cultura com experiência no foco sobre os clientes. Buscamos um parceiro com o qual pudéssemos desenvolver um modelo de negócios altamente resistente, verdadeiramente inovador ", conta.

FOCO NO CLIENTE

A experiência da Sanofi-Aventis R&D com a Stefanini foi de imediato surpreendente: forte foco nos clientes. "A Stefanini realmente ouviu nossas necessidades e ofereceu o que precisávamos", diz Ammour. "Um serviço totalmente novo relacionado a um modelo de negócio terceirizado, baseado na flexibilidade, que foi criado especialmente para a Sanofi-Aventis R&D; a mentalidade na qual os pesquisadores da empresa são tratados como seus próprios clientes. Isso foi fundamental para nós, precisávamos remover obstáculos tecnológicos e as preocupações de nossos pesquisadores, médicos e pessoal de testes, permitindo-lhes que se concentrassem nos pacientes."

A Sanofi-Aventis R&D e a Stefanini trabalharam juntas e desenvolveram um modelo de custo transparente, feito sob medida, bastante diferente da prática habitual da indústria em serviços de call center e que foi implementado em 12 semanas. O modelo de custo não foi projetado apenas para fornecer vantagens como previsão de orçamento e receitas. O mais importante fator para a Sanofi foi a criação de condições para a melhoria contínua, as condições para um "círculo virtuoso".

"No acordo ganha-ganha que criamos, nosso modelo operacional e de atividades de suporte foram acertadas para serem flexíveis e oportunas, especialmente quando houver mudança nas necessidades. O resultado é que hoje não perdemos tempo valioso com formalidades com a Stefanini, proporcionando visibilidade e incentivos para nos empenhar continuamente, o que representa um claro benefício para os pesquisadores e, em última análise, para os pacientes ", diz Ammour.

Nos testes clínicos, a alta qualidade dos serviços é o mais importante para os pesquisadores participantes. "Trabalhamos com uma audiência exigente e temos que garantir que eles recebam o melhor serviço possível", explica Ammour. "Na Sanofi-Aventis R&D, temos o foco no paciente em primeiro lugar. Nossos pesquisadores sabem que há um único ponto de contato para todos os seus problemas. Depois de entrar em contato com a central de atendimento, o problema é resolvido sem exigir mais atenção deles. Isto é o que os pesquisadores esperam e o que eles recebem. Nossa grande experiência com o cliente comprova isso."

A Stefanini entende a necessidade por um serviço bem feito e trata cada chamada como um VIP, oferecendo service desk com disponibilidade 24x7; equipe certificada em Farmacêutica/Ensaios Clínicos; cultura focada no cliente e comunicação profissional; Suporte em mais de 20 línguas diferentes; ponto único de contato para ajudar com todos os sistemas clínicos

QUALIDADE CERTIFICADA

A Stefanini também criou um programa de certificação de formação especial que cada empregado que trabalhe em Life&Science é obrigado a completar a cada 90 dias. O certificado de conformidade Pharma Regulatory garante aos clientes que a sua parceira de outsourcing eClinical tem o necessário conhecimento em termos de ajuste, de terminologia e metodologia que é comum neste tipo de indústria. Esta única certificação comprova o alto compromisso da Stefanini e capacidade para oferecer a melhor qualidade de serviços em TI.

Com a sua vasta experiência em suporte de TI clínica, a Stefanini desenvolveu serviços eClinical testados. Este pacote de serviços é projetado para ajudar as companhias farmacêuticas a maximizar o seu apoio de TI. O atendimento combina serviços, tais como primeira linha telefônica multilingual e suporte de e-mail em 35 línguas, avaliação do Site, provisionamento de Laptop, conectividade com a Internet.

A Sanofi-Aventis, líder global de saúde, desenvolve e distribui uma oferta diversificada de medicamentos, soluções de cuidados de saúde, vacinas, produtos para a saúde do consumidor, genéricos e produtos de saúde animal, com uma presença ampla e equilibrada tanto nos mercados tradicionais quanto emergentes.

Sua divisão de Pesquisa e Desenvolvimento (R & D) está comprometida com a investigação e o desenvolvimento de soluções de saúde inovadoras.

Para os seus ensaios clínicos, a Sanofi colabora com instituições de pesquisa de todo o mundo que usam aplicativos especializados para coletar, transmitir e validar dados de pesquisa. Isso representa cerca de 4.000 locais clínicos, mais de 15 mil cientistas, médicos e especialistas em ensaios que trabalham a partir de cerca 80 países.

eSOCIAL

AFETARÁ TODAS AS EMPRESAS DO PAÍS

Sistema também conhecido como folha de pagamento digital entrou em vigor no início do ano.

Desde o começo do ano, a Receita Federal passou a exigir de todas as empresas brasileiras a entrega de uma nova obrigação fiscal chamada eSocial. O eSocial mudará a forma como todas as empresas brasileiras lidam com as obrigações fiscais, tributárias, previdenciárias e trabalhistas.

Abrangerá todos os contribuintes, desde o empregador doméstico até as grandes empresas, contemplando a escrituração digital da folha de pagamento, as alterações no contrato de trabalho e nas atividades desempenhadas pelo trabalhador, as informações sobre os serviços contratados por empreitada ou por intermédio de cooperativas.

Com profundo know-how em folha de pagamento e nas áreas fiscal e contábil, a Stefanini conta com profissionais altamente qualificados e com a ferramenta Mastersaf, em parceria com a Thompsom Reuters, para oferecer soluções aderentes a todos os processos do eSocial, além de avaliar processos de forma consultiva, oferecendo o ferramental mais adequado à organização.

De acordo com Bráulio Carvalho, vice-presidente de Aplicações, o cliente tem duas opções: "Fazemos o mapeamento dos processos para identificar as informações que os clientes têm dentro do que o Fisco exige e juntá-las. Daí fazemos uma análise dos gaps, ou seja, do que está faltando e vamos procurá-las. A segunda parte do trabalho é a implantação da solução".

Quando estiver em pleno funcionamento, o sistema unificará o envio dos dados sobre os trabalhadores para o governo federal e permitirá que as empresas prestem as informações uma única vez. Como o eSocial irá integrar todas as informações sobre os funcionários, a análise e cruzamento de dados ficará mais fácil para o governo acompanhar.

UNIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Projeto do governo federal, o eSocial unificará o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados. Quando for implantado em sua totalidade, o eSocial será estendido a todos os empregadores, pessoas físicas e jurídicas, trazendo diversas vantagens em relação à sistemática atual, tais como:

- Atendimento a diversos órgãos do governo com uma única fonte de informações, para o cumprimento das diversas obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias atualmente existentes;
- Integração dos sistemas informatizados das empresas com o ambiente nacional do eSocial, possibilitando a automação na transmissão das informações dos empregadores;

> **"FAZEMOS O MAPEAMENTO DOS PROCESSOS PARA IDENTIFICAR AS INFORMAÇÕES QUE OS CLIENTES TÊM, DENTRO DO QUE O FISCO EXIGE, E JUNTÁ-LAS."**

- Padronização e integração dos cadastros das pessoas físicas e jurídicas no âmbito dos órgãos participantes do projeto.

O projeto eSocial é uma ação conjunta dos seguintes órgãos e entidades do governo federal: Caixa Econômica Federal, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério da Previdência (MPS), Ministério do Trabalho e Emprego (TEM), Secretaria da Receita Federal do Brasil. O Ministério do Planejamento também participa do projeto, promovendo assessoria às demais entidades na equalização dos diversos interesses de cada órgão e gerenciando a condução do projeto.

ÁREAS AFETADAS

Devido à sua característica, cerca de 60% das informações concentradas no eSocial serão originárias dos processos de Folha de Pagamento. Entretanto, os 40% restantes envolvem informações fiscais, jurídica, medicina do trabalho e RH.

São mais de 900 campos a serem enviados em três períodos diferentes. É muito importante a revisão de processos e criação da cultura empresarial para garantir a fidelidade destes dados. Alguns processos como a contratação de pessoas serão rejeitados, caso os dados enviados não estejam corretos.

A adequação ao eSocial será progressiva de acordo com o porte da empresa. Segundo a Receita, no primeiro semestre somente as grandes empresas – em regime de lucro real, com faturamento maior que R$ 48 milhões – terão de se adequar, obrigatoriamente, à folha de pagamento digital. No segundo semestre, será a vez dos microempresários individuais (MEIs), pequenos produtores rurais, empresas de lucro presumido, cujo faturamento anual é de até R$ 48 milhões, e do Simples Nacional.

CIDADES INTELIGE

SOLUÇÕES WEB FACILITAM A VIDA DO

Stefanini lança Smart iGovernment Model, um leque de soluções para promover o engajamento da população com os serviços públicos

O século XXI inaugura a era do conhecimento. Segundo Susanne Dirks, Constantin Gurdgiev e Mary Keeling, responsáveis pelo estudo da IBM Institute for Business Value, o crescimento, valor econômico e a diferenciação competitiva das cidades serão cada vez mais produzidos pelas pessoas e suas habilidades, criatividade e conhecimento, bem como a capacidade da economia para criar e absorver a inovação.

No Brasil, à medida que a economia cresce, aumenta o acesso da população a ferramentas sofisticadas de colaboração e articulação social disponíveis na web. Enquanto isso, o setor público enfrenta o desafio de minimizar sua rigidez burocrática e desenvolver novas maneiras de se relacionar com este novo perfil de sociedade.

Para isso, os dirigentes deverão concentrar-se na melhoria de quatro áreas de alto impacto: redução do congestionamento nos sistemas de transporte; melhoria da segurança pública; serviços para o cidadão, com ênfase na educação e formação; acesso adequado à saúde para melhor qualidade dos cuidados, detecção precoce de doenças e prevenção.

De acordo com Ailtom Nascimento, vice-presidente da Stefanini, o perfil da sociedade brasileira tem mudado significativamente, o que demanda a necessidade por

ACESSO À INFORMAÇÃO

Stefanini Smart iGovernment Model **é um leque de soluções cuja finalidade é promover o engajamento do cidadão com os serviços públicos e aumentar a satisfação com o governo dividido nas seguintes frentes:**

- **Multicanais digitais:** canais com mobilidade, portais personalizados, atendimento chatterbot e TV digital, para facilitar o acesso do público a todo tipo de informação e serviço público.
- **Engajamento social:** monitoramento das redes sociais, ferramentas de colaboração, marketing social e análise de Big Data, que permitem que o cidadão inteirado e integrado ofereça sua colaboração com o setor público, além de possibilitar a antecipação de riscos, agregando valor às soluções para as necessidades cotidianas e promovendo a transparência.
- **Soluções transformadoras:** arquitetura de TI em cloud computing, integração (SOA) e processamento de eventos (CEP), automação de processos e GED, e governança de TI, para promover economia de escala, melhoria da gestão de infraestrutura e integração de aplicações, dentro das melhores práticas de governança de TI, impulsionando a inovação e melhorando o atendimento ao cidadão 2.0.

NTES: CIDADÃO

melhorias nos serviços públicos. "À medida que cada vez mais pessoas utilizam ferramentas de colaboração e articulação social disponíveis na web, aumenta a velocidade com que as informações são repassadas ao cidadão. Novas formas de trabalho e habilidades deverão ser desenvolvidas pelo poder público para atender a um novo perfil de cidadão – o cidadão 2.0: em rede, interativo, participativo, conectado a novas formas de conhecimento e a novas maneiras de se relacionar", explica Nascimento.

Para competir nesse novo ambiente econômico, as cidades terão de aplicar tecnologia de informação avançada, sistemas analíticos de pensamento para desenvolver uma abordagem de serviços mais centrada no cidadão.

Com experiência em diversos segmentos, inclusive no setor público, a Stefanini possui um portfólio de soluções focadas no cidadão 2.0. Denominado *Stefanini Smart iGovernment Model*, o pacote reúne diversas ofertas de soluções organizadas em três frentes: multicanais digitais, engajamento social e soluções transformadoras (veja os detalhes no box).

O *Stefanini Smart iGovernment Model* pode auxiliar o setor público, por exemplo, no estabelecimento de uma plataforma de dados abertos para promover um canal de transparência participativa e colaborativa com os cidadãos.

Nessa plataforma, os cidadãos podem acessar esses dados e contribuir até mesmo com o desenvolvimento de aplicativos, incrementando o engajamento social, o valor das informações, transparência e visibilidade dos serviços públicos.

É possível destacar a aplicação de soluções presentes no *Stefanini Smart iGovernment Model*, por meio do uso de Big Data, por exemplo, que extrai indicadores decisórios em tempo real das mídias digitais aproximando e apoiando esse cidadão moderno que diariamente relata seus sentimentos, problemas, opiniões e desejos nestes meios.

Ainda neste contexto de Big Data, é possível aplicar essa solução para monitorar e cruzar todas as informações produzidas pelos cidadãos nos diversos meios digitais (dados não estruturados) com aquelas nos sistemas internos dos serviços de segurança pública e prevenir o governo em situações de manifestos, crimes e atentados.

"A tecnologia empregada na forma de ferramentas interativas e móveis, tais como redes sociais, por exemplo, pode aproximar cidadão e governo, aumentando a empatia nesta relação e criando democracias modernas nessa era digital", destaca Nascimento.

Entre os principais desafios, o executivo da Stefanini afirma que o governo precisa ser proativo na entrega de serviços públicos digitais para os cidadãos. "A adoção em massa das tecnologias e dispositivos digitais é essencial para a produtividade e progresso. Entendendo isso, o governo pode se posicionar melhor e gerar impactos positivos para a sociedade, economia, segurança e saúde, dentre outros setores, e estar sempre à frente das necessidades da população."

PLATAFORMA INTELIGENTE **PARLI** CRIA MODELO DE **ATENDIMENTO DIFERENCIADO**

Conjunto de ferramentas sofisticadas interagem com o usuário para atender as suas necessidades

Ter à disposição um atendimento diferenciado é o desejo da maioria dos clientes brasileiros e cada vez mais as empresas encaram o cliente como seu principal ativo. Por isso é natural que as empresas busquem diversificar os canais de relacionamento e prezem pela máxima eficiência de todos eles. O estudo anual "A Indústria do Relacionamento no Brasil", produzido pela E-Consulting Corp., com 813 das 1000 maiores empresas brasileiras de diversos segmentos e com as 50 maiores operadoras de contact center revelou mudança no cenário do modelo das operações. "Existe uma forte tendência de investimentos maiores em canais qualificados de atendimento e modelos de relacionamento mais diferenciados. Tudo isso para levar excelência na abordagem com o cliente", prevê Daniel Domeneghetti, sócio-fundador da E-Consulting.

A aposta da Stefanini neste mercado é oferecer tecnologias únicas no mercado nacional, como a plataforma inteligente Parli. Desenvolvida junto com sua coligada Woopi, é um conjunto de softwares, sistemas e processos que permitem acelerar e melhorar o desempenho de call centers, service desk e outros sistemas cujo objetivo seja interagir com o consumidor ou usuário, tanto por meio de voz, internet ou aplicativos móveis.

Desenvolvida nos centros de pesquisa da empresa, a plataforma é integrada por tec-

nologias de última geração, provenientes de equipes próprias e parceiros internacionais, como a Nuance, líder mundial em processamento de voz. As equipes das duas empresas (Nuance e Stefanini) têm trabalhado intensamente no setor.

O conceito de inteligência artificial, por trás do conjunto de ferramentas, busca substituir o atendimento humano baseado em scripts por ferramentas altamente sofisticadas que interagem com o usuário, para atender às suas necessidades. Com a adoção da plataforma Parli, tecnologias inovadoras substituem o atendimento padronizado e o processamento de tarefas mecânicas, deixando pessoas apenas nas interações que demandam tomada de decisões críticas. Além da redução nas PA´s (posição de atendimento), as plataformas inteligentes reduzem custos com treinamento, turnover, gestão de RH e retrabalho, aumentando os níveis de SLA e permitindo maior foco no negócio.

"Em qualquer central de atendimento, 50% dos requerimentos são perguntas que têm respostas-padrão. O que estamos fazendo é substituir estas interações por sistemas inteligentes, melhorando a eficiência dos serviços prestados e reduzindo o custo para as empresas", afirma Alexandre Winetzki, presidente da Woopi.

PRINCIPAIS VANTAGENS

A plataforma Parli possui diversas funcionalidades tais como sistema avançado de AI (inteligência artificial), cujo objetivo é a gestão de relacionamento multicanal, integração com sistemas de gestão de chamados, sistema de gestão de respostas que permite a edição e otimização do sistema sem necessidade de programação adicional, service desk nível 0 e nível 1, BPO de aplicações diversas que utilizam respostas em formato de script, como RH e Viagens, autoatendimento em portais e web sites, e-commerce B2B e B2C, busca de scripts de resposta ideais, serviços de autoatendimento para cidadãos (hospitais, Detrans, bancos, seguradoras, serviços municipais e estaduais), comando de aparelhos domésticos e sistemas de controle de som, luz e climatização, biometria de voz, transcrição para centrais de atendimento, busca de palavras-chave, além de funcionar via voz ou chat.

"A Stefanini mantém o compromisso de investir em novas tecnologias para gerar praticidade e eficiência nas operações e nos serviços destinados a seus clientes. A plataforma Parli chega para complementar nosso portfólio de serviços e mostrar o comprometimento da Stefanini em levar o que há de melhor em tecnologia para seus clientes nos próximos anos", diz Winetzki.

Entre as vantagens que a plataforma Parli apresenta, ainda de acordo com o executivo, destacam-se o núcleo sofisticado de AI, que permite a evolução contínua da ferramenta; tecnologia própria, que torna possível a integração e flexibilização da ferramenta de modo a atender melhor as particularidades de cada cliente; biometria de voz, que substitui outros tipos de senhas e acelera o Tempo Médio de Atendimento (TMA); maior índice de acerto em transcrição de voz já conseguido na língua portuguesa e equipe brasileira, o que facilita o desenvolvimento da ferramenta em conjunto com os clientes. "Nenhum sistema disponível no Brasil alcançou um grau tão alto de compreensão de contexto, isto é, entender o desejo do usuário e gerar uma ação a partir desse desejo", conta. "A equipe conta com um grupo de pesquisadores altamente qualificados nas áreas de Processamento de Linguagem Natural e Inteligência Artificial", finaliza Winetzki.

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

A plataforma Parli coloca a Stefanini na liderança mundial em pesquisa e desenvolvimento na área. Por meio da plataforma, a Stefanini aumenta a eficiência no atendimento em toda a sua base de clientes. A aquisição da Woopi marcou uma nova era no posicionamento estratégico da empresa no que se refere à P&D. Agora, além de sua solidez financeira e reputação na prestação de serviços, a Stefanini tem investido consistentemente na criação de tecnologias próprias que geram diferenciais competitivos e valor para seus negócios.

Este é o primeiro conjunto de tecnologias desenvolvidas nos laboratórios da empresa, que serão seguidas por várias outras que se encontram em diversas fases de desenvolvimento. A previsão é que a Stefanini dobre seus gastos em P&D já em 2014, com a abertura de novos centros de pesquisa em Porto Alegre, Juiz de Fora e Norte do Brasil, e que se juntarão aos centros já estabelecidos em Sorocaba e Belo Horizonte.

PARLI TEM ATENDENTE VIRTUAL

Entre as funcionalidades da plataforma Parli, destaca-se o service desk Nível 0 ou atendente virtual. Seria um primeiro contato no atendimento para tentar uma solução sem a participação de um atendente. Há duas possibilidades de fazer o nível 0 de solução:

1. Automação do serviço: toda execução feita por tecnologia, através de ferramentas de inteligência artificial
2. Gestão de conhecimento: a informação é disponibilizada ao usuário, baseado em casos já existentes, para que ele mesmo consiga resolver o problema.

No primeiro caso, o usuário é atendido ou recepcionado por uma ferramenta de inteligência artificial, que, por reconhecimento de voz ou por meio de chat, analisa as perguntas feitas pelo usuário, consulta uma base de dados atrás de uma solução já existente na base de conhecimento, retornando uma solução ao usuário.

No segundo caso, o usuário por meio de scripts baseados em categoria, subcategoria e solução consulta diretamente uma base de conhecimento, à procura de solução para o seu problema, lembrando que sempre é baseado em problemas que já ocorreram e tiveram suas soluções armazenadas na base de conhecimento.

O objetivo, de acordo com Marco Stefanini, CEO Global, é solucionar mais problemas cotidianos e de massa e agilizar o processo de atendimento, dando ao serviço um ganho operacional, possibilitando reduzir o time de N1 e aumentando a maturidade dos usuários de TI.

"Para chegarmos a isso é preciso um trabalho muito intenso de Processo de Gestão do Conhecimento, com perguntas e respostas, com uma base de conhecimento unificada e auditada periodicamente. Além disso, é necessário um processo de gestão do catálogo de serviço técnico e tecnologia."

O LÍDER **ESTRATÉGICO**

O século XXI trouxe mudanças e novos desafios para os líderes nas organizações

Em meio às mudanças globais, as organizações se debatem para superar os inúmeros obstáculos, procurando transformar as ameaças de mercado em oportunidade. Para isso, as empresas precisam do comprometimento e da criatividade de seus profissionais.

A solução dos problemas organizacionais passa pela transformação das pessoas. Assim, os novos líderes devem se conscientizar de que eles próprios são agentes de mudança, ou seja, devem incentivar e facilitar as mudanças.

Entre os desafios do novo líder, destacam-se conhecer os negócios da empresa; administrar o presente enquanto cria o futuro; transformar as ameaças em oportunidades; criar paixão por resultados; facilitar o aparecimento de novos líderes; criar equipes integradas e comprometidas; evoluir sempre.

Bons gestores fazem a produtividade da equipe aumentar, pois vale mais a pena ter um bom chefe do que muitas pessoas na equipe. Segundo o professor da Fundação Getúlio Vargas, Germano Reis, são duas as características que tornam o gestor um bom chefe: a habilidade de motivar e, principalmente, a de ensinar seus liderados. Este último aspecto é que faz ser importante reforçar o papel do líder como alguém que precisa desenvolver a equipe.

É o caso da diretora comercial da Stefanini, Maria Gladis Orsi, que comanda uma equipe de 13 pessoas diretas, divididas em sete células. "A melhor forma de liderar é colocando a mão na massa, é fazendo junto para ensinar o time. Vamos analisando as características de cada um e gerenciando de acordo com cada perfil: damos os espaços necessários para aqueles que têm mais iniciativa e vamos melhorando a performance dos novatos", explica a executiva.

Os desafios são lançados no dia a dia e todos compartilham a estratégia do trabalho. "Temos de atingir as metas de faturamento para melhorar a rentabilidade da empresa. Assim, como time, somamos nossas expertises para chegarmos lá. Vamos trabalhando juntos e aprendendo a cada dia, criando a cultura da empresa. Na verdade, são pessoas que vestem a camisa da Stefanini, que acreditam nos resultados. Nosso time é bem 'azeitado', tem o DNA da empresa, então isso ajuda muito", comemora Gladis.

METAS COMPARTILHADAS

Mas os pontos a serem melhorados também são discutidos, destaca. "Não podemos deixar pontas soltas. Fazemos reuniões mensais para apresentar resultados, identificar gaps e problemas, e dividir informações." É preciso se manter antenado com as novas tendências. Para isso, Gladis procura se inspirar em outros líderes da empresa. "A experiência de outros líderes pode ajudar a gerenciar outras áreas. Só assim podemos melhorar nosso desempenho e colaborar para os resultados da empresa", complementa.

5 DICAS PARA SE TORNAR UM LÍDER DE SUCESSO

1. Supere as expectativas: um líder de sucesso busca ir além das expectativas, nunca se dá por satisfeito, buscando resultados melhores com a ajuda de sua equipe;
2. Responsabilidade que contagia: um grande líder contagia seus colaboradores com seu comprometimento, com o trabalho e os resultados positivos que esta atitude trará no resultado final;
3. Coloque a "mão na massa": ser líder é mais do que apenas delegar funções, é colocar a "mão na massa", acompanhando e participando da execução das tarefas;
4. Faça acontecer: o líder precisa ter ideias inovadoras e saber colocá-las em prática, reconhecer as habilidades de cada colaborador, assim como seus pontos de melhoria, a fim de eliminá-los;
5. Seja um exemplo: um líder precisa ser coerente com suas atitudes, nunca aja diferentemente do que fala para seus colaboradores, seja um exemplo a se espelhar.

REIMAGINE:
NOVO CONCEITO PARA EVOLUÇÃO E INOVAÇÃO

"Tudo vira commodity com o passar do tempo." Esta frase, dita por Steve Heyer ex-CEO da Starwood Hotels & Resorts Worldwide e ex-diretor de operações da Coca-Cola, revela uma característica forte no mundo moderno, onde tanto produtos quanto serviços se tornam padronizados, perdendo com isso seus diferenciais e dificultando o processo de evolução aonde são aplicados. A palavra inglesa "commodity" define algo padronizado para compra e venda e pode ser negociada em diversos mercados com múltiplos instrumentos econômicos.

Há dois anos, a Stefanini reforçou seu compromisso de sempre oferecer algo diferenciado, resumido no slogan "Powering your Business" (Potencializando seus negócios). Por meio dele, a tecnologia vista por outros como uma "commodity" passa a ser aplicada e personalizada para trazer diferenciais reais para os negócios dos clientes. Essa busca por ser diferente, como cada negócio de nossos clientes também é, resultou em diversos investimentos em pesquisa, inovação, desenvolvimento de novos serviços e consultoria, transformando nossos serviços em soluções totalmente alinhadas aos clientes.

Um novo passo nessa estratégia é a difusão do conceito "Reimagine". Muito mais do que uma campanha institucional, o Reimagine é um convite feito para todo o público da Stefanini, interno ou externo, para repensar e reimaginar tudo o que fazemos. Precisamos estar abertos às novidades e com isso nos livrar de qualquer resistência, só assim conseguimos ter um caminho aberto para a evolução e a inovação.

Para ser a empresa inovadora que pretende, é necessário reimaginar tudo o que faz para que essa inovação chegue de fato aos clientes. Reimaginar é um exercício que está sendo praticado internamente em nossos processos e está sendo estendido ao grande público de forma que possa ser até mesmo encarado como uma filosofia de vida.

A ideia surgiu a partir da campanha para apresentar a empresa, mas o objetivo era focar em um conceito diferenciado que representasse a amplitude dos serviços da Stefanini, que vão além de TI. Este conceito foi proposto e desenvolvido em uma série de comerciais, anúncios e demais materiais de comunicação da Stefanini.

A campanha acabou traduzindo nosso objetivo de trazer soluções diferenciadas, fugindo da comoditização do mercado. A tradução criativa do conceito reúne citações de pessoas que não acreditavam em novas tecnologias que, com o tempo, revolucionaram o mercado. Cinema, computador pessoal, raios-X, produtos e serviços que fazem parte do nosso dia a dia, mas que no passado sofreram resistência para se popularizar. Fugir do "status quo" é a forma de abrir novos caminhos e trazer inovação. Para mostrar que está engajada em ações inovadoras e oferecendo aos seus clientes soluções para repensarem seus negócios, a Stefanini recentemente adquiriu empresas que agregaram ao seu portfólio novas possibilidades de serviços que vão além da TI, como a Orbitall e a Woopi.

A companhia também está com forte atuação em pesquisa e desenvolvimento de soluções. Uma frente que sintetiza isso é a área de consultoria em negócios, totalmente voltada aos diversos segmentos de seus clientes.

O convite que fazemos é para que cada cliente, parceiro e colaborador Reimagine e juntos possamos pavimentar a estrada que nos leva a um futuro inovador e diferenciado.

DESAFIOS NO MERCADO ALEMÃO

Alemanha busca mão de obra qualificada fora da União Europeia, porque mesmo com a entrada maciça de imigrantes estrangeiros no último ano – mais de um milhão, o maior desde 1995 –, o volume não será suficiente para suprir o déficit de mão de obra qualificada no país, principalmente engenheiros e especialistas em TI.

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica de Colônia, há 70 mil vagas em aberto na Alemanha para engenheiros ou 210 mil quando incluídas vagas para profissionais de matemática, especialistas de tecnologia da informação e cientistas.

No primeiro semestre de 2013, o mercado alemão mostrou-se fraco, segundo o índice de terceirização ISG (Information Services Group), anteriormente índice IPT, mas no segundo semestre do ano apresentou uma recuperação.

Para ajudar a Alemanha neste desafio, a Stefanini pode não apenas fornecer as pessoas certas, mas também entender as necessidades das empresas.

A filial alemã da Stefanini conta hoje com 42 contratos fechados, que é o maior número já registrado, segundo Manuel Frade, CEO EMEA. Os valores de contratos anuais (ACV) subiram para 810 milhões de euros e pela primeira vez na história da Alemanha este valor ultrapassou a Grã-Bretanha, com 680 milhões de euros. "O mercado parece bastante estável e deveremos continuar a ver números semelhantes em 2014", diz Frade.

As áreas que apresentam melhores oportunidades são: desenvolvimento de aplicações e soluções móveis completas, pessoal, infraestrutura de outsourcing, cloud computing, business intelligence e big data.

"Temos uma forte posição no mercado latino-americano. Mas precisamos dar o próximo passo para fortalecer nossa posição no mercado alemão. Para isso, vamos construir novos relacionamentos e fortalecer os laços que já temos com nossos clientes. Também precisamos consolidar a marca Stefanini na Alemanha. Nossa vantagem é que somos grandes o suficiente e, ao mesmo tempo, flexíveis em reagir com competência diante das necessidades dos clientes", destaca o executivo.

A região EMEA da Stefanini conta com 1800 colaboradores, e entre os cerca de 20 clientes no mercado alemão destacam-se Boehringer Ingelheim, Clariant, Linde, John Deere, TRW, Metro, BCG e EY.

RAIO X DE MERCADO

Início das operações:
1998

Colaboradores EMEA:
1800

Principais clientes:
Boehringer Ingelheim, Clariant, Linde, John Deere, TRW, Metro, BCG e EY

Catedral de Colônia e Ponte Hohenzollern

Foto: arsdigital

Stefanini TRENDS - Uma publicação da Stefanini - Todos os direitos reservados.
Entre em contato conosco em **trends@stefanini.com** | **wwww.stefanini.com**

COORDENAÇÃO EDITORIAL: **Rodrigo Sampaio**
PROJETO EDITORIAL: **DFREIRE Comunicação e Negócios**
(11) 5505-8922 - www.dfreire.com.br

EDIÇÃO: **Marisa Mazza**
REPORTAGEM: **Diana Carvalho, Marisa Mazza, Vanessa Morais e Aline Vieira**
DIREÇÃO DE ARTE: **Diego Santos**

ARTE E DIAGRAMAÇÃO:
M Paton Viola Comunicação

TIRAGEM: **25.000 exemplares**

ca Expo'14

Sheraton WTC Hotel
São Paulo, SP
20 de maio de 2014

São Paulo será palco de um dos maiores eventos mundiais de Tecnologia e Negócios.

Reserve na sua agenda!

ca technologies

A história mostra que toda mudança traz resistência. Mas resistir às mudanças não faz e nunca fez parte da evolução dos negócios. Já imaginou as próximas mudanças para o futuro tecnológico da sua empresa? Então reimagine. Conheça a Stefanini. A maior empresa latino-americana em serviços de TI, presente em 30 países, sendo a 3ª empresa mais globalizada do país.

stefanini
POWERING YOUR BUSINESS

www.stefanini.com