



Personalização

Vitor Cavalcanti

ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS RANDON OPTOU POR DESENVOLVER INTERNAMENTE SEU SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

EXCLUSIVIDADE E PERSONALIZAÇÃO CONTAM MUITO EM ALGUMAS SITUAÇÕES. NO CASO DA TI, quando se trata de um modelo de negócio bastante específico, ou mesmo um nicho, estas palavras passam a valer ainda mais. Isto inclui desde a adaptação de um software para o modelo local até o desenvolvimento de uma plataforma completa para atender às necessidades de determinada companhia. Esta segunda situação exemplifica o caso da Randon Administradora de Consórcios. Depois de enfrentar problemas com seu sistema de gestão, que estava obsoleto, a empresa optou pela construção de um software próprio, que atendesse a todas as especificidades do negócio.

Uma tarefa árdua, como se pode imaginar. A necessidade de troca do sistema começou a figurar como prioridade em 2004, quando a companhia passou por um redesenho de processos que culminou com um novo planejamento estratégico. “Houve indicação de que o sistema daquele momento atendia a apenas 47% do planejamento e isto nos fez ir ao mercado para trocá-lo”, relembrou Cícero Rech, coordenador financeiro, de TI e de qualidade da Randon. Essa indicação era apenas o primeiro e talvez o passo mais fácil de toda a estrada que seria percorrida. Rech, que está há pouco mais de 20

anos na organização, conhece bem o assunto implantação de sistemas e a maior dificuldade, conforme contou à **InformationWeek Brasil**, é que no País existem apenas três empresas especialistas em soluções para consórcios e nenhuma delas atendia aos objetivos da empresa.

Em 2006, ciente de que precisaria desenvolver o sistema novamente, o coordenador partiu para buscas de fábricas de software que pudessem fazer o trabalho com as especificações da Randon. Inicialmente, a companhia queria alguma prestadora de serviço que tivesse tido alguma especialidade em mercado de consórcios. “Algo impossível de encontrar”, constatou. Desta forma, o executivo optou por avaliar a metodologia de trabalho e chegou à DB Server, que tinha PMI. “Nosso negócio é muito específico e está muito voltado ao setor financeiro.”

Fechado o contrato, passou-se ao desenvolvimento do sistema. Como faltava à DB Server a experiência com consórcios, as empresas estabeleceram um regime de parceria. “Deslocamos pessoas da nossa equipe para a DB Server. Mandamos os melhores para este projeto”, detalhe Rech. No total, cerca de 60 especialistas estiveram envolvidos na produção do software, sendo 15 da Randon, que trabalharam — não ao mesmo tempo, vale



to na medida

ressaltar — durante 24 meses no desenvolvimento do sistema de gestão batizado de Gênesis. “É muito complexo, tinha casos de uso, adesão, análise de crédito, pagamento de parcela, contemplação, todos os processos de operação”, detalhou Rech, lembrando que esta era apenas a primeira etapa de todo o projeto.

A implantação do sistema de fato ocorreu em fevereiro de 2008 e, desde então, alguns ajustes foram necessários. A equipe, como era esperado, precisou passar por treinamento, pois a forma de operar mudou. O software é todo desenvolvido em plataforma web, o que facilitou disponibilizar informações para as mais de 300 revendas que a empresa possui em todo o País. “E em tempo real”, comemorou Rech, acrescentando que antes os relatórios precisavam ser enviados por e-mail. “Para os clientes, já tínhamos oferta de lance pela internet, mas conseguimos melhorar os serviços”, contou, ao enumerar os ganhos com o novo sistema.

São cerca de 90 usuários diretos da plataforma, entre

funcionários Randon, sem contar todas as revendas que têm o sistema à disposição. De acordo com Rech, a avaliação é positiva, embora a companhia tenha ainda duas etapas de implantação pela frente.

Nesta primeira, foram contempladas as funcionalidades operacionais, desde a venda da cota até o encerramento do grupo de consócio. A segunda etapa consiste em suportar o marketing de vendas, de forma que o vendedor possa confirmar a adesão ao consócio via PDA. A terceira fase está relacionada à central de atendimento ao cliente. Eles adquiriram CRM da Microsoft, mas ainda não implantaram.

“Há pontos de interligação com do CRM com o Gênesis [nome dado ao software] que ainda não estão concluídas”, adiantou, revelando que essas duas fases estão em andamento, mas sem um prazo estabelecido para encerramento como foi na implantação principal. “São para atender necessidades, melhorias contínuas, não tem data para acabar”, confirmou.

Todo o projeto estratégico, que inclui também o desenvolvimento do software, recebeu investimentos na ordem de R\$ 2,5 milhões. A renovação do sistema de gestão não trouxe necessidade de atualização de hardware, já que, de acordo com Rech, a companhia costuma fazer trocas constantes de equipamentos. ■ IWB

Em foco

DESAFIO: renovar sistema de gestão para se adaptar ao novo plano estratégico
SOLUÇÃO: desenvolvimento de sistema próprio com a contratação de uma fábrica de software
RESULTADO: ganho de funcionalidades e facilidade na liberação de informações via web