



SEBRAE Open Innovation

Chamada aberta de inovação

Seja um parceiro do SEBRAE na transformação dos pequenos negócios.
Venha participar de nossa Chamada de Inovação!

Visite: www.oisebrae.com.br

REALIZAÇÃO:



Como poderíamos ajudar o colaborador do SEBRAE a mapear, qualificar e recomendar soluções internas e de mercado, por meio de artefatos digitais, para realizar entregas de valor mais assertivas e ágeis?

RESUMO DO DESAFIO

O SEBRAE/PE definiu que seu processo de transformação digital está baseado em três pilares estratégicos: Pessoas, Artefatos Digitais e Cultura. Atualmente, o cliente SEBRAE/PE experimenta falta de assertividade e morosidade na entrega do serviço contratado. Isso é um problema porque o colaborador do SEBRAE/PE tem dificuldade de mapear, qualificar e recomendar soluções internas e de mercado voltadas para os pequenos negócios, o que resulta, para o cliente, em insatisfação com o relacionamento e desistência da compra e, para o colaborador, em burocracia desnecessária com ações operacionais.

RESULTADOS ESPERADOS

Diante do contexto detalhado abaixo, pretendemos que a nova solução inovadora entregue um ou mais dos resultados:

- Aumente a taxa de retorno dos clientes (quando são atendidos duas vezes ou mais), de 35% para 50%, em até um ano.
- Aumente em 50% a taxa de conversão atual, em até um ano, para soluções internas ou de parceiros.
- Aumente a nota média de satisfação (NPS - Net Promoter Score), de 75 para 85, em 2022.
- Diminua o tempo médio de aquisição de produtos pelos clientes: imediato para produtos não personalizados e até 03 dias para produtos personalizados, até dezembro de 2021.
- Seja habilitada por tecnologias inteligentes, automatizadas, ágeis, escaláveis e amigáveis com carteira de soluções, internas e externas, assertivas para o enfrentamento dos problemas dos clientes.

Quem é nosso cliente?

O cliente Sebrae busca soluções nos canais da organização e tem diversos níveis de maturidade no uso do digital. Este usuário apresenta diferentes categorias de conhecimento sobre sua empresa e procura o SEBRAE para abrir um negócio ou resolver problemas da sua empresa e inovar nos produtos, serviços e processos, olhando para o mercado. A respeito do atendimento do SEBRAE, depara-se com uma infinidade de informações para aquisição de uma solução que, muitas vezes, não está aderente à sua necessidade e nem é entregue rapidamente.

Por outro lado, o analista técnico do SEBRAE, envolvido direta e indiretamente no atendimento ao empresário, precisa realizar processos de diferentes complexidades para entregar soluções, com diversos níveis de contato e maturidade na análise de dados sobre o cliente e seu mercado. Este analista apresenta crescente familiaridade com o digital, acha os processos internos confusos, e se frustra por dedicar boa parte do seu tempo em tarefas operacionais do processo - muitas vezes redundantes - para completar o atendimento e, muitas vezes, sem conseguir entregar soluções de forma ágil e aderente ao cliente.

O que está acontecendo de fato?

O SEBRAE/PE definiu que seu processo de transformação digital está baseado em três pilares estratégicos: Pessoas, Artefatos Digitais e Cultura. Ao longo dos últimos anos a instituição tem investido fortemente na capacitação dos seus colaboradores e na gestão de mudança cultural focada na inovação.

Com os Startup Teams, times ágeis formados por colaboradores internos, e as chamadas de inovação aberta (Encomenda Tecnológica com ICTs), a instituição pretende desenvolver artefatos digitais que possam suportar e contribuir com um novo modelo de negócio do SEBRAE, mais aderentes com os desafios da economia digital.

Nesse contexto, apesar do SEBRAE/PE ter evoluído bastante na simplificação dos seus processos e normas, na aquisição de soluções digitais e contratação de consultorias que conduzem para uma instituição mais digital, ainda assim carece de artefatos

Detalhamento do Desafio

criativos e inovadores que automatizam tarefas rotineiras e gere maior inteligência e agilidade com a integração dos seus sistemas e menor necessidade de operações manualizadas.

Por exemplo: atualmente nosso cliente ainda enfrenta falta de assertividade porque não há inteligência de recomendação de soluções, do SEBRAE e de mercado, de acordo com o seu perfil, nos nossos sistemas, ficando na mão da recomendação de algum colaborador que o atende. Bem como lentidão na aquisição e acesso dos serviços da instituição e parceiros, o que impacta negativamente na sua experiência. Ex: Pedidos podem levar de 7 a 90 dias para serem concluídos.

O SEBRAE dispõe de centenas de soluções prontas e tantas outras com possível customização, bem como soluções de empresas parceiras em âmbito local ou nacional, deixando o analista confuso e desprevenido porque não é possível conhecer a fundo todas as soluções disponíveis. Isso é ainda mais agravado com a crescente disseminação e produção de conteúdos, informações, metodologias e soluções pelo mercado para os pequenos negócios que o SEBRAE nem tem ciência.

Assim, o SEBRAE não consegue escalonar e gerar valor na venda de produtos pois lida, por um lado, com um conjunto de dados e informações desestruturados e escasso conhecimento sobre o cliente e o portfólio de soluções próprio, dos parceiros e do mercado para recomendar soluções de forma assertiva; e por outro, com processos de aquisição e contratação diversos e complexos, além de sistemas não integrados.

Geralmente o cliente tem muita dificuldade em escolher uma solução, muitas vezes considerando o SEBRAE como uma grande biblioteca desorganizada. Quando finalmente identifica uma solução, inicia-se internamente o processo de aquisição, que depende do tipo de instrumento (curso, consultoria, etc), da finalidade (gestão, inovação, etc) e da origem (próprio, de fornecedores, parceiros ou mercado). Os modelos atuais de contratação do SEBRAE podem demorar de 7 a 90 dias, por seguir regras cujas especificidades tornam o processo complexo, moroso, e são operacionalizados de forma manual por ferramentas com baixa tecnologia e desintegradas.

Detalhamento do Desafio

Em suma, o SEBRAE tem dificuldade de enxergar todas as soluções internas (PE + 26 UFs + Nacional), bem como a infinidade de soluções disponíveis no mercado voltadas para os pequenos negócios que poderiam ser ofertadas pela instituição, mas que não são identificadas nem qualificadas, tornando morosa, complexa e limitada às recomendações aos seus clientes.

Além do mais, o modelo de vendas do SEBRAE não é automatizado, inteligente e simples, tendo formas e regras para cada produto presente no imenso portfólio, composto por soluções próprias, de parceiros e de fornecedores, que são processados em sistemas desintegrados, obsoletos, e que não são capazes de gerar inteligência de dados para direcionar a entrega de soluções aderentes e de se conectar a outras plataformas de mercado.

Quando o problema é observado?

Quando o colaborador tenta resolver o problema do cliente, mas não consegue identificar facilmente qual a solução do SEBRAE ou de mercado mais apropriada para ele, enfrentando adicionalmente problemas burocráticos na contratação dos serviços.

Por exemplo: Quando o colaborador escolhe uma solução, inicia-se internamente o processo de aquisição, que depende do tipo de instrumento (curso, consultoria, etc), da finalidade (gestão, inovação, etc) e da origem (próprio, de fornecedores, parceiros ou mercado).

Onde o problema acontece?

No processo de atendimento do cliente. Com base nas informações dadas pelo cliente e sua anamnese superficial pela gama de dados desestruturados, o analista de atendimento recomenda soluções limitadas ao seu conhecimento, levando o cliente a tomar a decisão de adquirir uma solução que pode não ser a adequada para resolver o seu problema.

Detalhamento do Desafio

Para complicar mais, todos os processos de aquisição e contratação de soluções têm regras e formas específicas para cada tipo muito burocratizadas. Alguns exemplos:

Contratações de credenciados para consultoria e instrutoria de gestão:

- O analista de negócio envia a solicitação por meio do sistema denominado GEDOC/FLUIG e o colaborador da UABS transpõe manualmente a demanda para o sistema fechado SGF, desenvolvido pelo Sebrae/NA, seguindo o modelo de rodízio e o aceite do credenciado para processamento das aquisições (prazo mínimo de 7 a 15 dias úteis);

Contratações de provedores para consultoria e instrutoria de inovação:

- O analista de negócio envia a solicitação por meio do sistema denominado SGTec e o colaborador da unidade de gestão de soluções e programas realiza o processo de licitação com provedores pré-selecionados (prazo mínimo de 10 dias úteis);

Contratações de profissionais de mercado:

- O analista de negócio envia solicitação por meio do sistema denominado GEDOC e o colaborador da UABS realiza processo licitatório (diversas modalidades) para atendimento a demanda;

Contratações via edital de mercado:

- O cliente acessa o portal Sebrae, escreve sua necessidade e um analista recebe a demanda e inicia o processo de contratação, similar a contratação de credenciados.

Outra etapa da jornada ocorre em produtos com contrapartida financeira por parte do cliente, onde a dinâmica de pagamento é desconectada do processo de aquisição, com deficiência de automação e diferente para cada produto, dificultando, inclusive, a rastreabilidade do pagamento e quitação.

Por fim, a etapa de avaliação da entrega da solução realizada pelo cliente e pelo analista também apresenta complexidades, pois dispõe de formas distintas de avaliar e não gera inputs relevantes para a melhoria do processo.

Detalhamento do Desafio

Qual a causa raiz do problema?

O colaborador do SEBRAE/PE tem dificuldade de visualizar possibilidades de soluções relevantes para os clientes, além das opções ofertadas corriqueiramente pelos projetos da sua unidade, porque o Sistema SEBRAE (27 UFs + Nacional) não é integrado e as soluções do mercado estão fora do seu alcance de busca inteligente e automatizada.

Além disso, devido a processos de aquisição e contratação complexos e com regras distintas de acordo com o instrumento (curso, consultoria, etc), a finalidade (gestão, inovação, etc) e origem (próprio, de fornecedores, parceiros ou mercado), o atendente ainda depende de sistemas e ferramentas próprios de baixa tecnologia, pouco integrados e que devolvem pouca inteligência ao analista sobre o momento do cliente e seu mercado.

Qual o impacto do problema?

A falta de assertividade e morosidade da entrega para o cliente resulta na insatisfação com o relacionamento e desistência da compra; e, para o analista de atendimento, no retrabalho, no esforço dedicado às ações operacionais e não estratégicas, que acabam sem resultado.

- 63% dos colaboradores do SEBRAE entrevistados pelo ST16 consideram que a falta de integração dos sistemas leva à perda de tempo e frustração interna;
- Os modelos atuais de contratação do Sebrae podem demorar de 7 a 90 dias.
- Gera insatisfação com o relacionamento e desistência da compra e, para o analista de atendimento, resulta em retrabalho, esforços com poucos resultados e dedicados a ações operacionais e não estratégicas;
- Em 2020, 65% dos clientes só foram atendidos uma vez pelo Sebrae/PE;

Detalhamento do Desafio

Quais as alternativas existentes?

Para o cliente:

- Procura soluções em organizações concorrentes
- Tomam decisões sobre a abertura de negócio ou sobre sua empresa sem orientação de especialistas;
- Busca benchmarking sobre empreendedorismo e mercado na internet e na rede de empreendedores.

Para o analista:

- Recomendações baseadas apenas em empirismo e na expertise do analista;
- Dedicção de maior esforço do analista para acompanhamento das tarefas operacionais que consolidarão o atendimento, na tentativa de aumentar a celeridade;
- Usam ferramentas individuais (planilhas) para controle do processo de vendas.

Quais deficiências o cliente encontra nas alternativas?

Algumas das principais deficiências encontradas nas alternativas são:

Para o cliente:

- Pagam preços de mercado (não-subsidiado) para ter acesso a soluções que resolvam suas necessidades;
- A tomada de decisão apresenta maior risco, pois é empírica;
- A solução adquirida nem sempre está aderente à sua necessidade e desconectada de sua realidade.

Para o analista:

- As recomendações feitas não se baseiam em dados, e nem em análises sobre o mercado e o consumidor;
- Analista não dedica tempo necessário a ações estratégicas, pois perde tempo em tarefas operacionais;
- Centralização de informações, gerando retrabalho e pouca inteligência;
- Processos com maior probabilidade a erros, gerando retrabalho e eventuais descumprimento à LGPD.

Detalhamento do Desafio

Informações complementares:

Apresentação da Estratégia de Transformação digital do Sebrae:

https://drive.google.com/file/d/1f7Ys9dSPzgnfYKifonGM5el_iQoxs-n2/view?usp=sharing

Projeto Transformação Digital do SEBRAE: https://drive.google.com/file/d/1lftOtE4e9qvjH28Ka_w7CFNAntrKH0Oh/view?usp=sharing

Pesquisa sobre a burocracia do SEBRAE (Startup Team 16): https://drive.google.com/file/d/1sIbRslgeWzZ9J_fbauC3isZGpNL5E_xu/view

SEBRAE e o futuro: <https://drive.google.com/file/d/1HvbtXLSTHg6N3iqEKyDAFq3-XVbSpf2P/view?usp=sharing>

Inscreva-se no site: www.oisebrae.com.br

Dúvidas: acesse o regulamento ou entre em contato pelo

E-mail: oil@portodigital.org ou pelo **WhatsApp:** (81) 9 9121-0040.



SEBRAE Open Innovation

Chamada aberta de inovação

Seja um parceiro do SEBRAE na transformação dos pequenos negócios. Venha participar de nossa Chamada de Inovação!

Inscreva-se no site: www.oisebrae.com.br

Dúvidas: acesse o regulamento ou entre em contato pelo
E-mail: oil@portodigital.org ou pelo WhatsApp: (81) 9 9121-0040.

REALIZAÇÃO:

