

Empresário “Saastifeito”

No começo do no passado eu estava com um grupo de consultores renomados nos Estados Unidos discutindo sobre tendências de tecnologia e de mercado. Uma das discussões me deixou muito preocupado – a tecnologia seria um grande diferencial competitivo, mas apenas para as grandes empresas.

Nos últimos anos a tecnologia deixou de ser meramente infra-estrutura para assumir posições nobres junto à presidência e as diretorias das empresas. Passou a ser fundamental para tomada de decisões e até mesmo participando ativamente no aumento de vendas. São ferramentas sofisticadas que podem analisar uma quantidade absurda de dados e, com a aplicação de regras de negócios, fazer campanhas, promoções ou qualquer outro tipo de recomendação de ações para a empresa.

Contudo, estas ferramentas tem um custo muito elevado tanto na licença quanto na implementação. Então, procede a conversa dos consultores de que a tecnologia criará um grande diferencial competitivo e privilegiará as grandes empresas – que podem arcar com os custos e se beneficiar da aquisição do “brinquedo novo”.

Felizmente outra tecnologia evoluiu muito mais rápido que havíamos previsto: o SaaS. Ele mudará novamente a composição de forças e permitirá que qualquer porte de empresa tenha acesso à tecnologia por mais complexa que ela seja. Obviamente o exemplo mais batido é do CRM.

Há 4 anos eu tentei instalar um produto CRM aqui na empresa. Tivemos que comprar dois servidores e uma “pilha” de software. A empresa que nos assessorou ficou aqui quase 1 mês para instalar e configurar o básico do CRM. Depois de 6 meses paramos de usar. O número de problemas era impressionante. Nós não tínhamos estrutura interna para resolver os problemas e o custo de suporte que estávamos pagando era muito alto. Há 2 meses resolvemos retomar o CRM. Entrei no site do fornecedor, dei o número do cartão de crédito e PRONTO. Todos os nossos vendedores estão usando sem sequer um problema. Não vejo a hora de ter todos os softwares disponíveis nesta modalidade. Serei um cliente “Saastifeito” como diria minha empregada.

Empresário não quer tecnologia dentro de casa, quer sim, resultados. O SaaS permitirá a inclusão digital dos milhões de empresários que estão no mercado.

Fiz uma palestra para mais de 1.000 empresários de empresas de porte médio para pequeno. Um deles levantou o ponto de segurança. “Acho que os empresários têm medo de colocar seus dados na tal da nuvem”, disse ele. Perguntei quem ali tinha um servidor de e-mail dentro de casa e quem utilizada o e-mail através de um provedor. Eu tive que explicar um pouco o que era um provedor já que os empresários não eram técnicos. Bom, a totalidade usava e-mail através de um provedor na nuvem. Obviamente a totalidade deles manda o imposto de renda através da Internet e acessa os dados da Nota Fiscal Eletrônica via nuvem. Então não tem problema de segurança. A nuvem faz mais parte da nossa vida do que imaginamos.

Eu fico impressionado de ver como meus pais usam bem a nuvem. Eles colocam fotos, escrevem no Facebook dos amigos e fazem vídeo-conferência. Eu tentei ensinar tecnologia para eles por anos a fio e nunca tive sucesso. Com a nuvem eles aprenderam sozinhos.... É um barato ver um monte de velhinhos cibernéticos tirando proveito da tecnologia.

E o que vai acontecer com o canal?

(*) Dagoberto Hajjar (dagoberto.hajjar@advanceconsulting.com.br) trabalhou 10 anos no Citibank em diversas funções de tecnologia e de negócios, 2 anos no Banco ABN-AMRO, e, 9 anos na Microsoft exercendo, entre outros, as atividades de Diretor de Internet, Diretor de Marketing, e Diretor de Estratégia. Atualmente é Diretor da ADVANCE – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.