

**EXTREME  
MAKEOVER**

2010



TECNOLÓGICO E FINANCEIRO

# SOLUÇÕES MUITO BEM ESTUDADAS



EMPRESAS PARCEIRAS NO PROJETO

**Itaú**

**Microsoft®**

PEQUENAS  
**Empresas  
& Negócios**



APOIO





MUDANÇAS IMPLANTADAS POUCO A POUCO FORAM PENSADAS SOB MEDIDA PARA CADA EMPRESA. CHEGOU A HORA DE SIMPLIFICAR PROCESSOS E DE CRESCER COM A AJUDA DE PARCEIROS INTELIGENTES

## ESCOLA DE ALQUIMIA

A professora Mara Cynthia do Valle dá aulas para médicos, fisioterapeutas, dentistas e psicólogos no curso que introduz a terapia com florais da empresa Joel Aleixo



### Ao alcance de todos

Acesse a **CONSULTORIA ON-LINE DO EXTREME MAKEOVERS** e responda a perguntas divididas por áreas de interesse, como redução de custos, segurança e produtividade. Ao final, você recebe o diagnóstico por e-mail:

[www.consultoriaextremeonline.com.br](http://www.consultoriaextremeonline.com.br)

POR MAGGI KRAUSE

# P

Parceria. Esta palavra amigável e forte está na raiz do sucesso do pequeno empreendedor. "Observo que empresários que se apoiam em parceiros estratégicos geralmente são mais bem-sucedidos em seus negócios", afirma Rogério Gurgel, gerente de produtos do Itaú, que ha quatro anos e consultor do Extreme Makeover. Depois de muitas visitas às empresas participantes do projeto, Gurgel observou que alguns profissionais podem atuar como seu braço direito em diferentes situações: contadores, analistas, programadores e empresas de assistência em sistemas e hardware. Durante a consultoria do Extreme, alguns desses parceiros também precisam mudar processos e se desenvolver para que as etapas progridam em cada uma das empresas participantes. É trabalhoso integrar o sistema de gestão utilizado internamente a controles fornecidos pelo Itaú 30 horas Empresa, mas vale o esforço, pois as facilidades se multiplicam. Até os consultores do projeto, como a Microsoft, procuram parceiros para enriquecer a experiência. "Chamamos a Bematech, empresa de soluções em tecnologia para o comércio que desenvolve seus produtos com softwares Microsoft. A parceria mostra o quanto podemos atender a diferentes necessidades, customizando cada solução", diz Fernando Kimura, consultor da Microsoft.

## conhecimento difundido

O negócio de florais exige uma série de parceiros para se expandir. Na escola de alquimia são formados terapeutas florais que difundem a filosofia de Joel Aleixo e a aplicam em consultórios. "Hoje, mais de 80% dos nossos alunos são profissionais da área de saúde, de psicólogos a fisioterapeutas e acupunturistas", diz Iolanda Vilela, diretora da escola. Somente depois da etapa básica — o curso completo encerra 12 módulos — eles estão habilitados a utilizar o kit Primus de essência e os compostos florais. "Apenas com conhecimento é possível indicar os produtos para seus pacientes, os consumidores finais", explica Joel

  
**Veja mais  
no blog**  
**ACOMPANHE**  
o dia a dia do projeto  
com dicas  
e comentários  
dos consultores  
em [www.  
extrememakeover5.  
com.br](http://www.extrememakeover5.com.br)

Joel  
Aleixo

Aleixo. Professores que o acompanham há tempo são seus principais colaboradores, como é o caso de Mara Cynthia Martins do Valle, que ministra cursos há 15 anos na escola. "As turmas do básico são as mais lotadas e a procura pelos cursos aumentou desde o início do Extreme. O número de alunos pulou de 270 para quase 400 na sede da Vila Mariana", diz Aleixo. O empresário tem outros parceiros, como César Suzigam, um ex-executivo da Sony Music que hoje dá cursos para 90 alunos da região de Campinas. Casos como o dele reforçam a intenção da escola de formalizar franquias no futuro.

A entrada do Universo Joel Aleixo na rede social Facebook foi uma iniciativa acertada, já que em menos de dois meses a página ultrapassou 700 seguidores. "Pensava em utilizá-la apenas para fins pessoais, não imaginei que funcionaria tão bem para os negócios", afirma Aleixo. Além da parte de relacionamento entre a escola, alunos, ex-alunos e terapeutas, vários depoimentos em vídeo — enviados por profissionais que utilizam os florais — reforçam a solidez da marca. Uma pesquisa para votar opções para um novo logotipo também obteve retorno expressivo com ajuda do Facebook. Na Microsoft, os executivos da Joel Aleixo participaram de uma palestra com a jornalista Camila Zanqueta, da empresa Mint. Ela mostrou a abrangência e os públicos na internet e introduziu as mídias sociais como ferramenta de divulgação para as pequenas empresas. "Deu uma boa orientação sobre como trabalhar esses canais", afirma Iolanda Vilela.

Afora rever sua opinião sobre essas mídias, Aleixo já mudou algumas atitudes da empresa por conta das dicas de sustentabilidade das palestras do Itaú. "Trocamos a sacolinha plástica pela de papel reciclado, o que é mais responsável com a natureza", conta Aleixo. "Também revisei os lacres das nossas embalagens e eles caíram para um terço do tamanho." Outra faceta da economia está acontecendo no processo de vendas na loja da Vila Mariana, em consequência de uma solução de tecnologia para gestão da Bematech, parceira da Microsoft. Antes, a Joel Aleixo só vendia mediante o fornecimento de nota fiscal-eletrônica, o que a obrigava a pegar dados do cliente, como endereço e CPF, e a imprimir em duas vias. O sistema Bemacash para emissão de cupom fiscal evita a burocracia, garante a obrigação fiscal e gera uma tirinha amarela (menos de um quarto da folha de papel A4 utilizada anteriormente). Será uma redução considerável de papel, tinta de impressão e de tempo na comercialização.

Na frente financeira, o Itaú entrou em contato com a CIS, fabricante de leitoras automáticas de cheques, que cedeu quatro equipamentos MaxyScan. O objetivo é terminar com a demora e a falta de segurança nos malotes que circulam entre as unidades da Vila Mariana, de Cotia e o banco. "Essa pré-captura dos





### SERVIÇO VIP

Na DeliCake, o gerente Thiago Reis utiliza o touchscreen da Bematech para registrar pedidos e fechar as contas dos clientes

## NOVO PORTAL

Uma das dificuldades do lojista é gerenciar recebimentos com cartão — o que representa cerca de 80% das vendas. Por isso, desde o final de 2009, o Itaú desenvolve um novo portal de recebíveis. Elias Freire Jr., da DeliCake, foi o primeiro de 15 formadores de opinião a testar o piloto em setembro. “Pelo portal, ele conseguirá até controlar a venda com cartões de sua franquia”, explica Marcelo Pereira, gerente de produtos Cash Management do Itaú. A ferramenta entra em operação ainda este mês para clientes do Itaú 30 horas Empresa e do Itaú 30 horas Empresa Plus. Veja o que eles poderão fazer a partir de agora:

**VERIFICAR** lançamentos de cartões do dia anterior, dos últimos 7 ou 30 dias

**CONSULTAR** recebimentos líquidos e os valores liberados pelas credenciadoras na conta PJ do Itaú. E visualizar o que irão receber no futuro

**GERAR** relatórios detalhados, filtrando as informações por função débito ou crédito, por período, pela credenciadora e até pelo ponto de venda

**OPTAR** por antecipar recebimentos pelo portal (solução que já existia no banco)

DeliCake

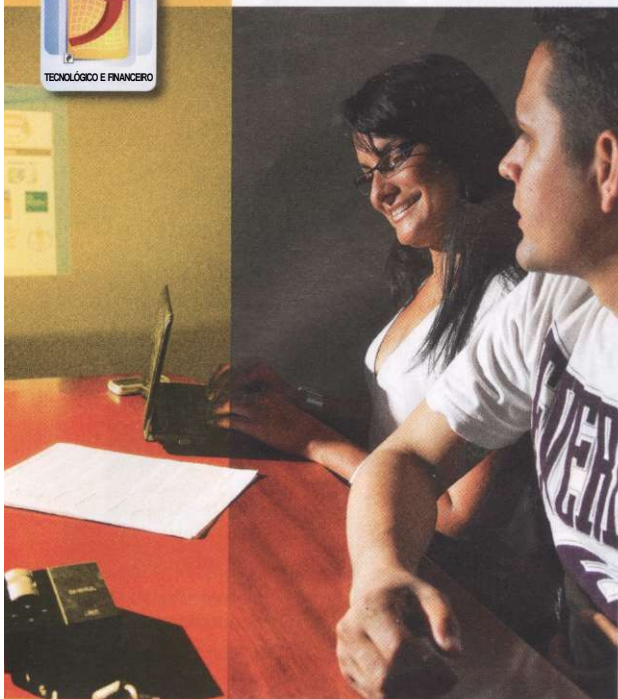
cheques para depósito à vista ou pré-datados é enviada para a custódia do banco, ou seja, fica garantida a sua compensação”, explica Erika Schalge, especialista em Cash Management do Itaú.

## AUTOMAÇÃO AJUDA A GESTÃO

A opinião dos empresários é valiosa para a conclusão de projetos que o Itaú planeja para clientes pessoa jurídica do banco. Antes de colocar no mercado uma nova ferramenta, algumas pessoas são escolhidas para dar críticas e sugestões. Elias Freire Jr. foi o primeiro a ter acesso ao novo portal de recebíveis de cartões. “Era o que faltava para visualizar esse fluxo de caixa de um modo fácil e poder controlar os recebimentos dos próximos 30 dias”, diz o dono da DeliCake sobre a ferramenta (*leia texto ao lado*). Outra facilidade no dia a dia do empresário também se concretizou: “Cadastramos o itoken do meu contador no Itaú e ele vai incluir todos os impostos a pagar. Eu apenas aprovo o pagamento”, conta Freire Jr.

A grande novidade na DeliCake, no entanto, é o novo sistema de tecnologia para o comércio instalado na loja, o Bematech Chef. “Começa pela limpeza e estética da frente de caixa, que abre espaço para uma vitrine no balcão”, afirma Elias Freire Jr., que viu monitor, mouse e teclado serem substituídos por um único equipamento com tela operada por toque, o SB-8200. “O empresário não usava nenhum sistema para melhorar seu processo de venda e gestão”, afirma Luis Alberto Garbelini, gerente de canais hospitality hotel e restaurante da Bematech. A solução introduzida na DeliCake é uma das mais completas implantadas pela empresa Além do terminal no ponto de venda principal, junto ao balcão,





## Platô Buffet

### PARA LEVAR NA BOLSA

Responsável por vendas, Simone Siriaco apresenta a um cliente os serviços oferecidos pelo Platô Buffet com ajuda do miniprojetor da Dell

inclui um *touchscreen* em que o atendente registra pedidos do lado de fora da loja, com área para sentar recém-ampliada. Estes pedidos são centralizados no servidor e aparecem automaticamente em um monitor com teclado especial, à prova de água e sujeira na cozinha, de onde saem sanduíches, *cakes* e sorvetes.

"Essa solução vai garantir mobilidade ao atendimento, o pedido chega à cozinha e a conta sai direto para a mesa do cliente", explica Thiago Reis, gerente na DeliCake. Antes, o cliente precisava escolher os bolinhos no balcão e relatar ao caixa o que tinha consumido. Esse tipo de cobrança, feita na confiança, não é compatível com o crescimento das vendas. "O sistema é mais fácil de usar e, além disso, permite cancelar itens com rapidez, fazer fechamentos por turno ou por operador", diz Reis. Mas outras ferramentas essenciais facilitam a gestão do negócio. A retaguarda do Bematech Chef faz controle de estoque, gerencia a produção e a compra de insumos. Outra solução realiza a distância a gestão das franquias, enviando relatórios de vendas direto para o PDV do Bematech Chef, na central da DeliCake. O sistema, desenvolvido em plataforma Microsoft, se hospeda na nuvem. Por isso, um serviço Live permite monitorar tudo on-line, pela internet ou no celular.

"Era o sistema que eu queria desde o início", diz Elias Freire Jr. "Agora pretendo colocar no pacote das novas franquias um PDV com *touchscreen* e o software, para controlar as vendas a distância", conclui o empresário. "Usando o Bematech com gestão de franquias, ele pode criar um novo produto, precificá-lo e até mesmo fazer promoções por cidade ou região. Essa informação sai do servidor diretamente para as lojas, poupando outras formas de comunicação",

afirma Garbelini, da Bematech. Uma mão na roda para os planos de expansão da DeliCake, que tem novos contratados na cozinha e no atendimento, e acaba de inaugurar a primeira loja de sua futura rede de franquias na Chácara Santo Antônio.

## negócios na palma da mão

Uma semana agitada, com mínimo de três eventos diários, sacudiu a empresa de *catering* em setembro. Enquanto o Platô Buffet servia 150 executivos por dia no estande da construtora Mendes Jr., na feira Rio Oil & Gas, sua sede recebia os técnicos da Lan Designers para instalar servidor e equipamentos novos. Para deixar o desafio ainda mais complicado, a turma do comercial se preparava para uma reunião decisiva com a Vale, no centro do Rio. "É a última fase de uma concorrência para fecharmos um contrato fixo anual. Vamos levar o miniprojetor para auxiliar na apresentação", diz Robson Costa. O projetor M109S da Dell pesa menos de 400g e cabe na palma da mão, utiliza iluminação a led e funciona conectado com um cabo ao laptop. "Sua resolução permite mostrar texto e imagens com nitidez excelente para pequenos grupos de reunião", diz Fernando Kimura, da Microsoft. A solução foi pensada para que as apresentações comerciais fossem facilmente levadas até os clientes. Em vez de mostrar o PowerPoint no laptop, as imagens são projetadas em qualquer parede branca.

"O que nos empolga é a instalação do servidor e dos equipamentos, que possibilita utilizar tudo o que nos foi apresentado no Extreme até agora", afirma Wagner Battistella Amado, sócio responsável pela parte financeira e beneficiado das operações bancárias descentralizadas pelo Itaú. Sem rede integrada, ele continuava cedendo seu computador para a funcionária incluir pagamentos. Agora o problema acabou.

Em outra frente para ajudar a rotina do empresário, um parceiro da empresa na área de sistema de gestão, a Micrologos, abraçou uma das boas iniciativas do Extreme. "Sugerimos a integração dos programas de gestão das empresas com os sistemas do banco, assim passamos aos analistas os *layouts* de arquivos de cobrança, pagamentos de fornecedores e de salários, e pré-captura de dados dos cheques", diz Rogério Gurgel, consultor do Itaú. O Platô Buffet utiliza o sistema de gestão Cash Master Advanced, da Micrologos, que roda em versões do Windows. É uma solução para a área financeira. A integração com o Itaú evitará digitar duas vezes o mesmo dado; por consequência, a confiabilidade da informação será maior. "O lado mais bacana de um software com conciliação bancária é contar com auditoria externa permanente do banco, pois se controla tudo pela conta. O processo fica mais automatizado e simplificado", diz André Carreiro do Valle, diretor da Micrologos. A empresa procura adaptar seu sistema de gestão o mais rápido possível, para que estas funcionalidades já estejam disponíveis para o Platô Buffet neste mês.

### ACOMPANHE AS ETAPAS DO EXTREME MAKEOVER

AS ELEITAS O DIAGNÓSTICO O RECOMEÇO A REESTRUTURAÇÃO AS SOLUÇÕES PRONTAS PARA O FUTURO

@ Leia as reportagens anteriores no site [www.globo.com/pegn](http://www.globo.com/pegn)