

## É hora de celebrar conquistas

Maggi Krause

*Depois de cinco meses acompanhados de perto por especialistas da Microsoft e do Itaú, os empresários do Extreme Makeover 5 dominam as novas tecnologias, as mídias sociais e os processos financeiros. Agora, eles só têm motivos para celebrar a nova fase de crescimento que está por vir*



**SEMESTRE DE BONS RESULTADOS** | Na foto maior, o empresário Elias Freire Jr. e seu braço direito, Thiago Reis, comemoram o aumento de 32% nas vendas da DeliCake nos últimos meses e a abertura da primeira franquia. Na foto do alto, os sócios Wagner Amado e Robson Costa (sentado), do Platô Buffet, brindam o novo sistema para cadastro de clientes, solução que permite organização, controle e geração de novos negócios. Na empresa de florais brasileiros Joel Aleixo, os reflexos positivos na Escola de Alquimia e nas vendas de produtos – 30% a mais em relação ao mesmo semestre de 2009 – alegam o alquimista, sua sócia, Jaqueline Aleixo, as diretoras Iolanda Vilela (de pé, à esq.) e Christina Barbosa e o gerente Rodrigo Toardi

## NOVA ORGANIZAÇÃO PARA AUMENTAR OS GANHOS

Pilotar uma empresa de eventos oferecendo agilidade e bons serviços para os clientes, mas sem parar para repensar processos ou tomar as rédeas da parte financeira. Por 14 anos, essa foi a rotina de Robson Costa e Wagner Battistella Amado, sócios-fundadores do Platô Buffet. “Sempre tivemos por aqui o que qualquer empresa deseja: excesso de clientes”, diz Amado. “Mas sem um cadastro organizado perdemos oportunidades de negócio”, completa Costa. Facilitar a vida de quem realiza até seis eventos diários e não pode parar é missão da tecnologia. O novo sistema de cadastro fica dentro do SharePoint, hospedado nos serviços da nuvem da Microsoft. “Enquanto fala com o cliente, o funcionário já cadastra, salva, classifica, anexa propostas e até insere lembretes para fazer feedback”, explica Henri Burlandy, da Lan Designers, que orientou a instalação de novos equipamentos e o uso dos serviços na nuvem Microsoft. Com controles e feedback, Costa prevê ampliar os negócios em 30%. Em apenas um dia ele cadastrou cem nomes de um único cliente, a Unimed. “Depois das mudanças do Extreme, a sensação de euforia é a mesma de abrir uma empresa nova”, diz o empresário. “Não tínhamos processos, nem metodologia, nem sabíamos a quantidade de clientes”, enumera. Na parte financeira, o dia a dia também melhorou: Amado agora autoriza pagamentos pelo celular e tem mais tempo para gerenciar o fluxo de caixa.

A integração do software de gestão da Micrologos com o do Itaú é aguardada. “Eles passam para um novo patamar administrativo e financeiro, o que garante mais tranquilidade para expandir”, diz Rogério Gurgel, consultor do Itaú. Atualmente, o banco reestrutura linhas de

crédito de acordo com a necessidade de crescimento do Platô Buffet, que pretende atuar em outras regiões do estado do Rio de Janeiro.

Tecnológicos		Financeiros	
PROBLEMAS	SOLUÇÕES	PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Infraestrutura obsoleta, com equipamentos e softwares antigos	Servidor Dell com Windows Server Foundation, laptops Dell Vostro, rede sem fio da Netgear, integrada com impressora da Lexmark, Nobreaks da APC, pacote Office 2010 e Windows 7	Recebimento em cheques e depósitos sem identificação	Recebimentos em boletos bancários com registro pela Cobrança Expressa Itaú, eliminando o problema de conciliação de contas a receber
A agenda de eventos era anotada em uma lousa, gerando confusões	O calendário é visto por todos através do Exchange, solução disponível na Nuvem. Ele pode ser acessado remotamente pelos Smartphones Samsung com Windows Phone	Duplicidade de controles com inclusão de dados no sistema de gestão empresarial (Cash Master Advanced, da Micrologos) e no do banco	Ganho de tempo com sistema de gestão da Micrologos adaptado à interface bancária do Itaú 30 horas Empresa Plus, permitindo transmitir e receber arquivos, simplificando também o acompanhamento do fluxo de caixa
Não existia um cadastro organizado e os computadores não eram interligados. Um mesmo cliente recebia propostas de mais de um funcionário	Um sistema de gerenciamento de informações sob medida para a Platô, desenhado pela Lan Designers, permite cadastrar clientes e enviar propostas comerciais por e-mail direto do SharePoint.	Apenas um sócio, o Wagner Battistella Amado, centralizava as operações financeiras	A descentralização dos acessos via Itaú 30 horas Empresa Plus permite a um funcionário incluir dados para pagamentos e o empresário apenas autoriza a operação, até mesmo a distância (pelo celular, com Itaú Mobile)
A comunicação visual e o site da empresa estavam ultrapassados	A agência ZGraph criou um novo logotipo e faz um redesenho do site, que terá deep zoom Silverlight da Microsoft para aproximar as fotos dos pratos	Pagamentos de fornecedores e funcionários feitos com cheque	Depois de passar a emitir boletos bancários de cobrança, a Platô também começou a pedir boletos para seus fornecedores e abriu contas-salário no Itaú
Falta de controle do estoque	O Sistema Bematech Chef permite controlar e visualizar o estoque, agilizando a compra de material		

*“Estou entusiasmado com o cadastro, pois permite filtrar as informações dos clientes, gerar listas e controlar melhor as propostas de eventos. É uma ferramenta importante para alavancar a área comercial.”*

**Robson Costa**

*“O maior benefício do Extreme foi aumentar o nível de controle financeiro. Seja recebendo os pagamentos via boleto registrado ou utilizando melhor o sistema gerencial para analisar os dados mais a fundo.”*

**Wagner Battistella Amado**

## MULTIPLICAÇÃO EM TEMPO RECORDE

Empresa mais jovem a participar da consultoria neste ano, a DeliCake não tinha nem um ano de vida quando foi selecionada. “Sem o Extreme eu teria levado dois anos para fazer o que realizei em seis meses. O projeto acelerou as metas da empresa”, diz Elias Freire Jr. Uma delas foi começar a pôr em prática a expansão das lojas da marca. Aconselhado pelos especialistas do Itaú, o empresário deixou de lado a ideia de licenciamento e adotou o sistema de franquias. A primeira loja franqueada funciona a pleno vapor este mês e o acordo para um quiosque no Centro Empresarial Nações Unidas já está a caminho. “Freire Jr. passa por uma fase de adaptação, pois montar uma franquia é como abrir um novo negócio. É preciso estruturá-lo, planejar os atrativos para vendê-lo e batalhar para entender uma nova concorrência”, explica Fábio Kanashiro, especialista do Itaú no Nicho Franquias. Para as lojas franqueadas, Freire Jr. estuda replicar parte do sistema de tecnologia para o comércio instalado em sua loja pela Bematech, parceira da Microsoft. Com os novos pontos de venda equipados com o sistema, ele pode controlar a distância o faturamento das novas DeliCakes, ferramenta crucial para quem planeja ter muitas lojas. Focado nos resultados, o empresário ajusta toda a sua produção para fornecer seus bolinhos Brasil afora. “Fiz testes de congelamento da massa crua do produto para facilitar a distribuição”, relata Freire Jr., que aumentou de quatro para oito o número de funcionários na loja principal no período do

Extreme e admite que não teria como investir nos novos equipamentos que ganhou com o projeto. A tecnologia também facilitou seu relacionamento com o banco. “Visualizar recebimentos em cartão dentro do Itaú 30 horas Empresa Plus e autorizar pagamentos pelo celular abre tempo para me dedicar às estratégias de franquia”, afirma.

### Tecnológicos

PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Falta de infraestrutura básica	Servidor e laptops da Dell, rede e impressora wireless, estabilizadores de energia da APC instalados por Roberto Gimenes, da Fregni Jara (FJ), parceira da Microsoft
Todas as informações da loja centralizadas no laptop Macintosh do empresário	Com os notebooks interligados em rede, utilizando sistema Windows 7 e pacote Office 2010, uma das vantagens do PC é a linguagem, que possibilita receber e enviar informações para fora da empresa com mais facilidade
O sistema de automação comercial travava com facilidade e não ajudava no gerenciamento das vendas	Além de dar um visual mais enxuto para a frente do caixa, graças ao touch screen, o sistema Bematech Chef permite gerenciar as vendas da loja e de suas franquias, possui ferramentas para controle de estoque e um terminal que recebe pedidos direto na cozinha
Site por desenvolver	A ZGraph incrementou o visual e utilizará o Photosynth, tecnologia da Microsoft que permitirá conhecer a DeliCake por dentro, navegando pelas fotos

### Financeiros

PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Consolidar o processo de expansão	O Itaú apresentou Elias Freire Jr. à Associação Brasileira de Franchising (ABF), que deu a ele formação específica em um dos cursos da associação. Por meio do Crédito Franquia Itaú, o banco oferece análise diferenciada para quem quiser abrir novas unidades da DeliCake
Operações financeiras centralizadas no empresário	Descentralização de acessos via Itaú 30 horas Empresa Plus, permitindo que até mesmo o contador da empresa faça a inclusão de tributos a serem pagos mediante autorização posterior do dono da DeliCake
Visualização difícil das vendas por cartões	Uso das funcionalidades do portal de recebíveis de cartões do Itaú 30 horas Empresa Plus
Falta de conhecimento para elaborar um contrato de franquia	A equipe da Nichos de Mercado, responsável por franquias, deu orientações e suporte para formatação de um contrato, que a DeliCake apresentou à primeira franqueada

*“Hoje, um HD portátil com 500 gigabites faz backup diário das informações. Com esta estrutura de tecnologia e de automação comercial, me sinto pronto para gerenciar uma rede de 60 lojas.”*

**Elias Freire Jr.**

*“A orientação dos gerentes da área de franquias do Itaú serviu como um atalho para que eu abrisse a primeira loja franqueada e iniciasse a expansão da DeliCake com mais conhecimento.”*

**Elias Freire Jr.**

## INTERNET ABRE NOVAS PORTAS

Encurtar a distância entre duas sedes em São Paulo e aproximar a marca de clientes pelo Brasil foi um desafio cumprido com ajuda da tecnologia na empresa de florais brasileiros Joel Aleixo. “Depois de instalar os equipamentos, as soluções na nuvem se encarregaram de interligar os usuários da Vila Mariana e de Cotia”, afirma Leandro Soares Costa, da Brascin, empresa que implantou as soluções de tecnologia sugeridas pela Microsoft. Já a entrada do Universo Joel Aleixo nas mídias sociais e em links patrocinados tornou a marca mais conhecida em território nacional. “Também nos aproximou de quem nos representa no mercado”, conta Aleixo. “Éramos vistos como entidade espiritual e filosófica e o Extreme mostrou que, além disso, somos uma empresa competente, com infraestrutura moderna e agora inserida no mundo digital”, diz o alquimista, que viu aumentar a aceitação da marca — presente em 46 pontos de venda no Brasil — e o número de seguidores no Facebook, que agora passa de 800. Em relação ao mesmo período de 2009, as vendas deste semestre cresceram em 30%. Detalhes como mais facilidade de navegação no site e contratos de cartão para a loja virtual, por intermédio do banco Itaú, permitem finalizar mais vendas pela internet. Na loja física, as



impressoras fiscais instaladas pela Bematech esbarraram em um problema inicial: não rodavam com o sistema do Windows 7. “Poucos sabem, mas existe um modo XP que pode ser acionado dentro do Windows 7, que soluciona estes problemas de compatibilidade”, diz Fernando Kimura, consultor da Microsoft. Sugestões propostas pela consultoria financeira do Itaú ajudaram a Joel Aleixo a balancear suas contas. “Passamos de devedores a investidores, quando recentemente tivemos uma sobra de caixa”, relata Rodrigo Toardi, gerente financeiro. Sinal de que a empresa encontrou, de fato, o caminho do sucesso e segue na direção certa.

### Tecnológicos

PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Equipamentos antigos	Computadores e laptops Dell Vostro, nobreaks da APC. Servidor Windows Server 2008R2 e rede wireless-N permitem compartilhar rede e impressora da Lexmark
Falta de integração entre os funcionários e as duas sedes da empresa	Os serviços na Nuvem Microsoft permitem que os funcionários da Vila Mariana e de Cotia acessem e-mails, calendário, troquem mensagens instantâneas via Communicator, por computador ou smartphone
Deslocamentos constantes para reuniões	Em reuniões virtuais os funcionários conversam on-line utilizando a ferramenta Windows Live Meeting
Falta de iniciativas web 2.0, que permitem maior interação com clientes pela internet	A entrada da Joel Aleixo no Facebook divulgou a marca, fez crescer o número de alunos e estimulou a troca de informações entre a empresa e seus clientes

### Financeiros

PROBLEMAS	SOLUÇÕES
Atrapalhar o equilíbrio financeiro, fazendo um alto investimento para a compra de automóvel	Aquisição de um veículo novo por meio de financiamento com o banco Itaú, com prestações adequadas ao fluxo de caixa da empresa
Transporte de cheques da sede da Vila Mariana para a de Cotia, com risco de extravio e roubo	Dados capturados com leitora de código de barras e uso do serviço de custódia de cheques do Itaú 30 horas Empresa, garantindo seu pagamento
Boletos de cobrança sem registro, que não permitiam visualizar, por exemplo, quem havia pago a mensalidade do curso	Uso de boletos registrados pela Cobrança Expressa Itaú trazem o nome do aluno pagante no relatório final
Informações sobre recebimentos difíceis de acessar	Centralização do acesso à informação de recebíveis de cartões de crédito, dentro do Itaú 30 horas Empresa Plus

*“O contato com a consultoria da Microsoft ampliou nossa visão e nos motivou a acreditar na divulgação da marca por meio de mídias sociais e da internet. Nosso site hoje tem uma navegação mais amigável e estimula o e-commerce.”*

**Iolanda Vilela, diretora da Escola de Alquimia e da área comercial**

*“Ganhamos em segurança com a custódia de cheques, pois recebemos entre 50 e 200 por semana. A ferramenta também evita digitar os dados dos documentos duas vezes, no sistema do banco e em uma planilha do Excel. O próprio Itaú 30 Horas Empresa permite gerar os relatórios.”*

**Rodrigo Toardi, gerente financeiro**

Fonte: Pequenas Empresas & Grandes Negócios, nov. 2010. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com>>. Acesso em: 8 dez. 2010.