

INOVANDO EM SERVIÇOS GRÁFICOS EM MERCADOS B2B

Elisabete Fernandes - Manuel Simões Fernandes/Julia Alves dos Santos Fernandes

Alexandre Nabil Ghobril - Universidade Presbiteriana Mackenzie

Resumo

O presente trabalho, desenvolvido com base no protocolo de relato tecnológico para aproveitamento de oportunidades, apresenta o processo de análise, definição e implementação de novos serviços gráficos digitais para uma empresa de pequeno porte do setor gráfico. A empresa, que tradicionalmente tem atuado com venda de equipamentos e suprimentos, manutenção e outsourcing e tem uma vasta carteira de clientes PJ, detectou a tendência de perda de mercado nos produtos de seu portfólio atual, principalmente efeito das mudanças tecnológicas e aumento expressivo da concorrência. O objetivo deste trabalho é analisar o atual cenário do setor de outsourcing de equipamentos para impressão e, nesse contexto, observando as tendências do setor e do ambiente macroeconômico, identificar oportunidades de inovar, por meio da oferta de novos produtos e serviços, além de avaliar modelos de negócio alternativos que possam prover vantagens competitivas para a Graphis perante a concorrência e o mercado. A solução escolhida foi a criação de solução de cartazamento eletrônico, que propicia aos clientes maior agilidade, qualidade e visibilidade na criação de cartazes promocionais da cadeia varejista

INOVANDO EM SERVIÇOS GRÁFICOS EM MERCADOS B2B

Contextualização:

O mercado gráfico tem passado por grandes transformações em um contexto de mudanças tecnológicas e maior competição. Em função disso, empresas do setor buscam oferecer novas soluções como serviços digitalizados e soluções on-demand. Este trabalho analisa a proposta de um novo modelo de negócio para a Graphis, empresa que tradicionalmente atua com venda de equipamentos e suprimentos, manutenção e outsourcing e que, diante de tendência de perda de mercado, analisa a oferta de novos serviços digitais para o mercado B2B, principalmente empresas varejistas.

Objetivos:

O objetivo deste trabalho é analisar o atual cenário do setor de outsourcing de equipamentos para impressão e, nesse contexto, observando as tendências do setor e do ambiente macroeconômico, identificar oportunidades de inovar, por meio da oferta de novos produtos e serviços, além de avaliar modelos de negócio alternativos que possam prover vantagens competitivas para a Graphis perante a concorrência e o mercado.

Metodologia:

O presente trabalho foi desenvolvido com base no protocolo de relato tecnológico de Marcondes, Miguel, Franklin e Perez (2017). O diagnóstico contemplou: visita in loco às instalações da empresa, análise de processos e produtos; entrevista com o empreendedor e acesso a relatórios e dados da empresa. Para análise das oportunidades foram utilizadas as ferramentas matriz BCG e análise SWOT, Para a proposta de solução desenhou-se o modelo de negócios com o uso do Business Model Canvas.

Fundamentação Teórica:

A sustentabilidade do setor gráfico dependerá de se conhecer as tendências que afetam a forma como as pessoas e as empresas se comunicam, que movimentam a economia e impactam nas empresas. O desafio será ampliar o entendimento das necessidades dos clientes em diferentes níveis: comunicação, documentação, estoque e logística, traduzido em valor efetivo que será entregue a eles. (Zukunftsinstitut, 2018). O setor precisará fazer a transição para novas mídias, entender o funcionamento dessas mídias, adotá-las e ajustá-las ao seu modelo de negócio, sendo mais flexível, mais sustentável e digital, e conectado aos clientes. Faz-se ainda necessária a mudança da visão tradicional do empresário do setor, olhando seu negócio sob outras perspectivas, incorporando a tecnologia em seus produtos e serviços e gerando, dessa forma, os benefícios que o cliente espera (Costa, 2015). Essas são as principais premissas que sustentam a proposta deste trabalho.

Resultados e Análises:

A matriz BCG permitiu um melhor entendimento do portfólio de oferta da Graphis e sinalizou a necessidade de criação de novos produtos que venham a substituir produtos atualmente geradores de caixa mas com tendência a se tornarem obsoletos. Utilizou-se em seguida a SWOT para maior robustez da análise estratégica e escolha de soluções que congreguem as forças da empresa e potencial de mercado. Em seguida, apresentou-se como foi análise dos novos produtos e serviços potenciais que embasou a decisão do empreendedor e o modelo de negócio proposto.

Considerações Finais:

A solução escolhida foi a criação de solução de cartazamento eletrônico, que propicia aos clientes maior agilidade, qualidade e visibilidade na criação de cartazes promocionais da cadeia varejista. Foi iniciado um projeto piloto nas quatro novas lojas do principal cliente da Graphis. A solução, alinhada com a estratégia da Graphis, mitiga riscos de investimentos em novos maquinários e de validação técnica do projeto, visto que já demanda encomendada de um grande cliente.

Referências:

- Costa, H. T. (2015, novembro). Qual o futuro da gráfica?. *Revista Abigraf* (250). Recuperado em 10 de maio de 2018, de https://issuu.com/abigraf/docs/revista_abigraf_250
- Marcondes, R. C., Miguel, L. A. P., Franklin, M. A., & Perez, G. (2017). *Metodologia para elaboração de trabalhos práticos e aplicados em administração e contabilidade*. São Paulo: Editora Mackenzie.
- Zukunftsinstitut. (2016). *Mega Trends Glossar*. Recuperado em 13 de junho de 2018, de <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/mtglossar/>

Palavras-chave:

Setor gráfico, inovação, modelo de negócio