

GESTÃO ESTRATÉGICA: ANÁLISE DE UM HUB DE TECNOLOGIA NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INTERNOS

Leticia Moreira Prado - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Mauro Trevisan Neto - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Eduardo Cibulski - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Fabiana Tamie Honna Yoshida - UNIVERSIDADE DE SAO PAULO

Pedro Crema - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Resumo

O trabalho apresenta o caso da empresa ToDoCloud, que atua no setor de tecnologia oferecendo serviços como hospedagem de email e internet, telefonia, armazenamento em nuvem, gps e manutenção de aparelhos. A empresa enfrentou desafios com os serviços de datacenter oferecidos por grandes empresas como a AWS, que não atendiam às suas necessidades devido ao longo tempo de resposta. A ToDoCloud buscou uma empresa que oferecesse melhor custo-benefício e minimizasse falhas técnicas, então o empresário Everson encontrou uma empresa de datacenter de porte menor que oferecia serviços de alta qualidade e atendimento personalizado. Essa mudança estratégica resultou em maior qualidade na gestão de dados na empresa, reduzindo o tempo de inatividade dos sites e serviços de armazenamento dos clientes, reduzindo reclamações e resultando em mudanças significativas na rotina de trabalho dentro da empresa. As conclusões do estudo indicam que a decisão de buscar os serviços de uma empresa menor foi fundamental para a resolução do problema, sugerindo que as empresas menores podem oferecer melhor qualidade e confiabilidade em comparação com grandes empresas. Além disso, é importante que as empresas estejam abertas a novas soluções que possam ser mais eficientes do que as já implantadas.

Palavras-chave: Tecnologia, estratégia e nuvem

Abstract

The paper presents the case of the company ToDoCloud, which operates in the technology sector, offering services such as email and internet hosting, telephony, cloud storage, gps and device maintenance. The company faced challenges with data center services offered by large companies like AWS, which did not meet their needs due to long response times. ToDoCloud sought a company that would offer better cost-effectiveness and minimize technical failures, so entrepreneur Everson found a smaller data center company that provided high-quality services and personalized customer support. This strategic change resulted in improved data management quality within the company, reducing downtime for customer websites and storage services, decreasing complaints, and resulting in significant changes in the company's work routine. The study's conclusions indicate that the decision to seek the services of a smaller company was crucial in solving the problem, suggesting that smaller companies can offer better quality and reliability compared to large companies. Additionally, it is important for companies to be open to new solutions that may be more efficient than those already implemented.

Keywords: Technology, strategy, cloud

GESTÃO ESTRATÉGICA: ANÁLISE DE UM HUB DE TECNOLOGIA NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INTERNOS

Eduardo Cibulski - Universidade de São Paulo

Fabiana Tamie Honna Yoshida - Universidade de São Paulo

Leticia Moreira Prado - Universidade de São Paulo

Mauro Trevisan Neto - Universidade de São Paulo

Pedro Morales Crema - Universidade de São Paulo

RESUMO

O trabalho apresenta o caso da empresa ToDoCloud, que atua no setor de tecnologia oferecendo serviços como hospedagem de email e internet, telefonia, armazenamento em nuvem, gps e manutenção de aparelhos. A empresa enfrentou desafios com os serviços de datacenter oferecidos por grandes empresas como a AWS, que não atendiam às suas necessidades devido ao longo tempo de resposta.

A ToDoCloud buscou uma empresa que oferecesse melhor custo-benefício e minimizasse falhas técnicas, então o empresário Everson encontrou uma empresa de datacenter de porte menor que oferecia serviços de alta qualidade e atendimento personalizado. Essa mudança estratégica resultou em maior qualidade na gestão de dados na empresa, reduzindo o tempo de inatividade dos sites e serviços de armazenamento dos clientes, reduzindo reclamações e resultando em mudanças significativas na rotina de trabalho dentro da empresa.

As conclusões do estudo indicam que a decisão de buscar os serviços de uma empresa menor foi fundamental para a resolução do problema, sugerindo que as empresas menores podem oferecer melhor qualidade e confiabilidade em comparação com grandes empresas. Além disso, é importante que as empresas estejam abertas a novas soluções que possam ser mais eficientes do que as já implantadas.

Palavras-chave: tecnologia, estratégia, nuvem.

ABSTRACT

The paper presents the case of the company ToDoCloud, which operates in the technology sector, offering services such as email and internet hosting, telephony, cloud storage, gps and device maintenance. The company faced challenges with data center services offered by large companies like AWS, which did not meet their needs due to long response times.

ToDoCloud sought a company that would offer better cost-effectiveness and minimize technical failures, so entrepreneur Everson found a smaller data center company that provided high-quality services and personalized customer support. This strategic change resulted in improved data management quality within the company, reducing downtime for customer websites and storage services, decreasing complaints, and resulting in significant changes in the company's work routine.

The study's conclusions indicate that the decision to seek the services of a smaller company was crucial in solving the problem, suggesting that smaller companies can offer better quality and reliability compared to large companies. Additionally, it is important for companies to be open to new solutions that may be more efficient than those already implemented.

Keywords: technology, strategy, cloud

INTRODUÇÃO

O presente relato é resultante de um diagnóstico realizado na empresa ToDoCloud. A empresa atua com o escopo de intermediação contratando os serviços de data centers de empresas especializadas e repassando aos clientes.

A companhia apresentava-se em uma situação de elevado tempo de atendimento, além de falhas técnicas que comprometem a eficiência e a produtividade da companhia. Diante desse cenário, o principal objetivo da empresa foi remodelar sua estratégia de prestação de serviços.

Desta forma, a proposta de solução envolveu a busca de um novo parceiro para prover o serviço de datacenter com melhor relação custo-benefício, visando melhorar os indicadores relacionados ao nível de prestação de serviço e de satisfação dos clientes. Como forma de solução, analisou-se a mudança da parceira de grandes empresas de tecnologia, como a Amazon para empresas de menor porte.

Os serviços de datacenter — que são locais físicos projetados para abrigar máquinas de computação e seus equipamentos de hardware associados — desempenham um papel crucial na infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) moderna. Esses centros contêm a infraestrutura de computação necessária que os sistemas de TI exigem para funcionar de maneira eficiente, incluindo, mas não se limitando a servidores, unidades de armazenamento de dados e equipamentos de rede.

Esses serviços são frequentemente oferecidos por grandes empresas, como a Amazon Web Services (AWS). No entanto, a empresa em questão descobriu que esses serviços não estavam atendendo às suas necessidades específicas. O principal problema era o tempo de resposta desses serviços. Eles levavam muito tempo, cerca de até dois dias para responder, o que é um tempo considerável quando se trata de trânsito de informações. O ideal para a empresa seria ter uma resposta quase instantânea.

Por causa dessas questões, o empresário se viu na necessidade de encontrar uma empresa que pudesse oferecer o mesmo tipo de serviço, mas com um melhor custo-benefício. Além disso, era essencial para ele encontrar uma solução que minimizasse as falhas técnicas. Anteriormente, essas falhas eram um problema recorrente que afetava negativamente a eficiência e a produtividade da empresa. Portanto, encontrar uma solução para esses problemas era de suma importância para o sucesso contínuo da empresa.

CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

A ToDoCloud é uma empresa que opera no setor de tecnologia que foi fundada em 2021 com base nos conhecimentos técnicos e experiências anteriores do empresário Everson, oferecendo uma variedade de serviços que vão desde hospedagem de e-mail e internet até telefonia, armazenamento em nuvem, serviços de GPS e manutenção de dispositivos. A missão da empresa é fornecer soluções tecnológicas abrangentes para seus clientes, ajudando-os a navegar no mundo digital cada vez mais complexo.

Atualmente, o empresário que dirige a ToDoCloud está profundamente envolvido em quase todos os aspectos do negócio. Ele não apenas supervisiona a área técnica, que é o coração da empresa, mas também se envolve em outras áreas como marketing. Isso demonstra seu compromisso em garantir que a empresa esteja sempre operando no seu melhor.

No entanto, ele não está sozinho nessa jornada. Sua esposa desempenha um papel crucial na gestão financeira e contábil da empresa, garantindo que tudo esteja em ordem nesse aspecto. Além disso, a empresa também se beneficia do apoio de empresas e funcionários terceirizados para realizar outras atividades, como o processo de transporte de equipamentos como computadores e notebooks.

No Brasil, o setor de tecnologia está em constante crescimento e evolução. Isso significa que ainda há muito mercado a ser explorado. Além disso, ao contrário de alguns outros setores, não há uma grande empresa que detenha um monopólio sobre os serviços prestados pela ToDoCloud. Isso resulta em um mercado bastante pulverizado, onde várias empresas competem entre si.

Isso apresenta uma oportunidade única para a ToDoCloud. Com sua gama diversificada de serviços e seu compromisso com a excelência, a empresa está bem posicionada para se destacar nesse mercado competitivo e explorar as oportunidades que ele oferece. O empresário está há 32 anos neste mercado, sendo portanto um generalista em várias vertentes do negócio. A ToDoCloud, como ele mesmo diz, "ainda é um embrião e precisa muito para continuar a evoluir, como por exemplo, pessoas dedicadas e engajadas no negócio como um todo". Além disso, houve uma certa mudança no setor de hubs de tecnologia antes, durante e após a pandemia do COVID-19. Nesse sentido, o empresário percebeu que durante a pandemia as necessidades criadas pelo trabalho remoto aumentaram a demanda por certos serviços como o uso de VPN ou controle remoto do ambiente de trabalho.

DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADES

O empresário precisava de uma empresa parceira que pudesse oferecer suporte rápido e eficiente, pois ele precisava atender às demandas de seus clientes de forma rápida e eficaz. As grandes empresas, como AWS e Azure, por sua vez, tinham um ticket mais lento para responder quando eram realizadas solicitações de suporte.

Depois de pesquisar várias opções, foi encontrado uma empresa de porte menor que atendia a demanda de serviços, prezando alta qualidade e um atendimento personalizado. A empresa era menor, mas não era pequena, inclusive sendo associada da ABRAHOST, entidade brasileira que administra a qualidade de vários players do setor, o que lhe permitia oferecer um atendimento mais ágil, com qualidade e eficiência. A decisão de contratar uma empresa menor foi um sucesso para a ToDoCloud. O Everson conseguiu reduzir o tempo de inatividade dos sites e serviços de armazenamento de seus clientes, reduzindo as reclamações e aumentando a satisfação dos clientes, bem como abrindo também o leque para novas oportunidades que passaram a surgir.

DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS REALIZADAS NA EMPRESA

A primeira mudança foi a própria implementação de um novo serviço, que culminou em ajustes necessários para que esta se sucedesse.

A técnica utilizada pela empresa ToDoCloud foi uma mudança estratégica no modelo de gestão de dados. Nesse aspecto, foi implantada a substituição de um produto/serviço que não estava atendendo a empresa de maneira satisfatória, mesmo que este possuísse um nome amplamente difundido no mercado e um preço competitivo. Os ajustes neste trajeto foram os testes com este novos serviços de data center e a transferência dos dados da ToDoCloud.

Em seguida, notou-se uma mudança significativa na rotina de trabalho de todos os envolvidos na empresa ToDoCloud, pois a implementação deste novo serviço resultou em uma melhor qualidade na gestão de dados na empresa como um todo, seja na velocidade, na resolução de problemas e na organização. Assim, o Everson deixou de perder tempo com eventuais adversidades que costumava enfrentar rotineiramente com o serviço prestado pela companhia anterior.

Por fim, é possível dizer que esta decisão tomada pela empresa foi feita tendo em vista as circunstâncias na qual ela estava passando, como diversos problemas causados pela antiga fornecedora do serviço e custos sem o retorno de qualidade esperado. Assim, os benefícios

desfrutados após a implementação de um novo data center considerado um menor “Player” no setor, além de um atendimento rápido e personalizado, foram:

Preços mais competitivos: As empresas menores geralmente têm custos operacionais menores, o que lhes permite oferecer preços mais competitivos. No caso da ToDoCloud obteve recursos maiores por preços menores, sem afetar a qualidade.

Maior flexibilidade: As empresas menores são mais flexíveis e podem se adaptar às necessidades específicas de seus clientes, inclusive fornecendo o que é chamado de "white label", que proporciona a ToDoCloud revender serviços terceirizados porém com a sua própria marca. Com isso, a ToDoCloud consegue fazer mudanças significativas sem burocracias e com agilidade.

Melhor atendimento ao cliente: As empresas menores geralmente oferecem atendimento ao cliente mais personalizado e atencioso. No caso a ToDoCloud conseguiu diminuir as reclamações dos clientes e reduzir consideravelmente o tempo de resposta a um problema.

CONCLUSÕES E CONTRIBUIÇÕES

A visão de buscar os serviços de uma empresa menor foi fundamental para a resolução do problema, uma vez que a tendência ao buscar serviços e produtos é de acreditar que empresas maiores irão oferecer melhor qualidade e confiabilidade, porém nem sempre essas expectativas se concretizam. Buscando a empresa de menor porte e sem perder qualidade nos serviços prestados o empresário conseguiu um melhor atendimento e satisfação dos clientes, portanto a principal recomendação é não descartar a inclusão das empresas pequenas como potenciais parceiros, optando por selecionar os fornecedores em critérios que efetivamente atendam às necessidades da empresa.

Além disso, outra conclusão que pode ser tirada é que por mais que a empresa já esteja habituada a buscar algum tipo de solução, mesmo com o know-how do empresário, é importante estar aberta e atenta a novas soluções que se mostrem mais eficientes que a já implantadas, o que o Everson chama de "busca de melhoria contínua", e muitas vezes são paradigmas mantidos apenas pela comodidade.