

Ferramentas internas tiram o foco do cliente e dão prejuízo

Por Equipe Runrun.it - São Paulo, setembro de 2018

Runrun.it

Desenvolver soluções de tecnologia dentro do seu negócio vai demandar um alto investimento e concentrar os esforços da sua empresa, desviando o olhar dos problemas e necessidades dos clientes.

A evolução das tecnologias e o aumento da automação estão cada vez mais presentes no dia a dia das empresas e não podem ser deixados para trás. Já superaram o campo das projeções e são realidade na rotina dos negócios. Por isso, para uma organização entrar na era da [transformação digital](#) e melhorar a produtividade dos seus colaboradores, **as ferramentas de gestão não são apenas uma opção, mas sim uma peça fundamental.** Com uma plataforma de gestão, é possível otimizar diversos aspectos organizacionais - como o fluxo de trabalho, a distribuição de demandas e a comunicação -, automatizar processos e encontrar gargalos na sua estrutura.

E esse movimento vem em franco crescimento, como comprova esta [pesquisa](#) da Gartner. Segundo o estudo, **os gastos mundiais com softwares empresariais** e modernização e/ou substituição de aplicativos de negócios **vão chegar a US\$ 201 bilhões em 2019.** A consultoria também prevê que, até 2019, cerca de 28% dos sistemas de gestão instalados globalmente serão baseados em SaaS (software como um serviço).

Então, está claro que uma plataforma de gestão irá agilizar os processo na sua empresa. No entanto, eis que surge a seguinte questão: vale a pena criar internamente ou contratar softwares que resolvem o problema da sua operação? O fato é que o **investimento em pesquisa e desenvolvimento de TI para construir o seu próprio sistema é alto demais.** O que, por si só, já pode inviabilizar a ideia e o planejamento de fazer uma solução interna.

Além disso, há um complicador adicional para quem porventura pensa em ter o seu próprio sistema. Isso porque, **assim que você colocar o foco da sua empresa no desenvolvimento do sistema, você vai deixar de se concentrar no seu cliente,** relegando as necessidades deles. Sendo que tal afastamento em relação aos consumidores só vai atrapalhar o seu negócio, causando prejuízos.

Em contrapartida, neste cenário, **a escolha por uma solução feita externamente aparece como opção natural,** porque a ferramenta é criada por especialistas, é testada e aprovada por diversas outras empresas, e terá um baixo custo para a sua organização. Além do que, você poderá manter todo o tempo da sua equipe focado na resolução dos problemas do negócio e para atender as necessidades dos clientes.

Desvantagens das ferramentas internas

Agora, para ajudá-lo a escolher a melhor forma de implementar os sistemas da sua empresa, vamos mostrar os pontos negativos no desenvolvimento de um software próprio.

1. Investimento de TI

Como mencionamos, para criar uma ferramenta internamente, sua empresa terá um investimento elevado. Isso porque **vai precisar desembolsar verba para a contratação e o treinamento dos profissionais da sua equipe de TI, além da compra de infraestrutura** como hardwares e softwares necessários para o processo de desenvolvimento.

E o valor gasto com os funcionários não é baixo, já que são profissionais capacitados, com conhecimentos técnicos e requisitados no mercado de tecnologia. Imagine só quanto custa um analista de sistemas ou um programador para a sua folha de pagamento, incluindo benefícios e encargos trabalhistas. Então, como a elaboração de um software interno exige a alocação de pessoas do time em tempo integral, **a hora/homem de cada envolvido no projeto vai encarecer o custo final.**

Para se ter uma ideia, **a média de salário anual dos desenvolvedores de softwares, nos Estados Unidos, é de US\$ 108.670**, segundo [dados](#) do Departamento do Trabalho dos EUA. O que representa mais de duas vezes a remuneração média para todas as ocupações no país.

Por outro lado, ao optar pela contratação de um software de gestão, a empresa não terá esses gastos e só precisará pagar o serviço prestado. Assim, os custos nesse modelo são menores com um preço fixo a partir da assinatura mensal, semestral ou anual, o que inclusive facilita o seu planejamento financeiro. Então, **a não ser que você tenha um orçamento ilimitado, adquirir a licença de uma ferramenta sai muito mais em conta.**

2. Melhoria contínua

Outro aspecto importante a se considerar no desenvolvimento de um sistema internamente é a necessidade de acompanhar erros, problemas e bugs. Normalmente, **uma solução feita do zero costuma demorar para chegar à maturidade e estar adaptada completamente ao negócio.**

Junto com esse monitoramento, é preciso manter a ferramenta atualizada. Com isso, você consegue evitar a defasagem e implementar melhorias de maneira contínua até para a plataforma continuar atendendo aos seus requisitos.

Além do mais, vivemos em uma era com evoluções tecnológicas constantes e sua equipe de TI deve ficar de olho nessas mudanças para ter um software atualizado e completo - inclusive para que ele não fique obsoleto. Atualmente, não há plataforma que não precise de desenvolvimento e inovação de forma contínua. É só olhar para o seu próprio smartphone e quantos novos aplicativos e novas funcionalidades aparecem nele rotineiramente.

Só que todo este processo exige mais gastos com equipamentos e softwares de desenvolvimento, além da contratação de mais profissionais. Então, **os investimentos na manutenção e melhoria também não são poucos e a tarefa de aperfeiçoar o sistema não é nada fácil.**

Em compensação, **um software de gestão online contratado fornece atualizações automáticas. Afinal, o sistema possui uma equipe de TI dedicada a este processo.** Com pessoas alocadas para melhorar o serviço oferecido, a empresa consegue analisar e estudar novidades que podem ser inseridas na plataforma. Então, é possível aprimorar o produto e criar novos recursos para ter o melhor grupo de funcionalidades. Com isso, você ganha mais facilidade para a sua rotina de trabalho.

3. Vulnerabilidade

No desenvolvimento de um software interno na sua empresa, é fundamental pensar também na [segurança da informação](#). Isso porque uma vulnerabilidade pode comprometer todos os dados da organização. Para evitar esse risco, **deve-se investir no gerenciamento de riscos durante a implementação e a configuração do sistema, impedindo, assim, falhas e brechas no projeto.**

No entanto, mais uma vez, os custos aqui não são baixos e vão só aumentando o orçamento para a produção da ferramenta. Já, **com a assinatura de uma plataforma, você tem a garantia de que os seus dados estão protegidos e de que a empresa possui toda a infraestrutura necessária para manter seu negócio seguro.** Até porque o serviço conta com especialistas na área de TI para atualizar os mecanismos de segurança, a fim de evitar tentativas de invasão ao sistema.

4. Suporte

Vamos supor que seu próprio sistema está pronto para operar. Mas uma situação comum é a dificuldade das pessoas em entender o funcionamento e usar a ferramenta de maneira adequada. **Dúvidas sempre existirão e, para solucioná-las, você precisará de uma equipe de suporte alocada.**

Diferentemente do que acontece na contratação de um SaaS, já que o serviço conta com um time de suporte capacitado para prestar o atendimento ao cliente em pouco tempo, prezando por resolver os questionamentos e pela satisfação do usuário.

5. Atendimento ao cliente e impacto no negócio

Como podemos perceber, será realizado um grande esforço para mapear processos, desenvolver, implementar e manter o software interno rodando. Então, **quando você dispõe de funcionários para construir um sistema, certamente, sua empresa vai perder o foco no negócio principal.** Porque, todo esse investimento de tempo e dinheiro na solução, naturalmente, vai concorrer com outras demandas e prioridades. Ou seja, o mais importante da sua operação, que é criar e melhorar os produtos, projetos ou serviços que o seu cliente precisa, de modo rápido e eficiente, ficará relegado.

Assim, com essa divisão de atenção, fatalmente, o impacto será sentido. **E, como existem muitos desafios na sua organização, se os processos, o atendimento, as demandas e os projetos não**

forem realizados de maneira correta, seja por falta de foco ou problema no fluxo de trabalho, o impacto será negativo, com prejuízos para a [rentabilidade do cliente](#) e a retenção dele.

Contudo, com um sistema de gestão estruturado e consolidado no mercado, o tempo para o desenvolvimento do produto, sua manutenção e disponibilização ficou a cargo da empresa fornecedora. Então, você tem em mãos um software completo e pronto para ser usado no seu negócio. Essa é uma forma de não comprometer o andamento das atividades da sua empresa, nem sobrecarregar as pessoas. Logo, a sua atenção poderá continuar voltada apenas para o seu modelo de negócios, os seus objetivos e clientes e, quanto mais os seus funcionários estiverem focados neles, de forma adequada, menos problemas você terá.

6. Tempo gasto no desenvolvimento

Está claro que o desenvolvimento de um sistema próprio leva muito tempo para ser concluído com sucesso. Isso sem contar com as melhorias contínuas, além do que pode ser que a ferramenta demore mais tempo para dar os resultados esperados. Mas, **como as empresas normalmente não dispõem desse tempo todo, acaba não se tornando recomendável a implementação de um software interno. O que destaca a importância de adquirir a licença de uma ferramenta de gestão, desenvolvida externamente.**

Por que contratar um sistema de gestão para a sua empresa?

Depois que vimos as desvantagens atreladas à implementação de uma plataforma própria, vamos mostrar seis benefícios que adquirir uma solução externa vai trazer para o seu negócio.

1. Desenvolvida por especialistas

Na hora de adotar uma plataforma de gestão para a sua empresa, a organização precisa saber os riscos do desenvolvimento interno no caso da solução criada não se adequar ao que você realmente precisava. Por isso, **optar por um software feito por especialistas vai trazer um produto com alto nível de maturidade**, comprovado por usuários e companhias que utilizaram, testaram e aprovaram o modelo.

Então, **ao implementar um sistema pronto e em constante atualização, a sua empresa pode se beneficiar da evolução do produto e do aprendizado coletivo de todos os clientes que já usaram a plataforma e contribuíram para a sua melhoria.** Com isso, você contará com um software experimentado e com os problemas enfrentados por outros usuários já solucionados.

2. Adaptado à sua realidade

Com a contratação de um software, a sua empresa terá uma plataforma que vai se adaptar às suas necessidades. Porque existe flexibilidade na configuração do sistema e, **com a parametrização da conta, o software será organizado de acordo com a sua realidade.** Como resultado, sua operação vai ganhar eficiência, pois as equipes vão trabalhar de forma mais ágil e inteligente, otimizando os processos e aumentando a produtividade.

3. Redução de custos

Já falamos anteriormente do alto investimento para implementar uma ferramenta interna. Mas, com uma plataforma de gestão online, sua empresa reduzirá consideravelmente os gastos com o desenvolvimento de TI. **Você não precisará se preocupar com os custos de um departamento de tecnologia alocado para o projeto**, nem com contratação de profissionais, gerenciamento de sistemas e aquisição de equipamentos.

4. Mobilidade na gestão

Outro benefício importante de um software contratado externamente é a possibilidade de acessá-lo de qualquer lugar. Assim, sendo **hospedado na nuvem, o serviço permite que os gestores verifiquem as informações que precisam a qualquer momento e a partir de qualquer computador** conectado à internet. Com isso, o seu negócio ganha agilidade e rapidez no acesso aos dados.

5. Melhoria na qualidade do serviço

Aquela máxima de 'o cliente tem sempre razão' serve também para os sistemas de gestão. Com base nos feedbacks recebidos, as empresas desenvolvedoras corrigem possíveis falhas, melhoram as funcionalidades existentes e criam novas soluções para os problemas dos clientes. Então, **é possível ter um produto com mais qualidade, melhorando toda a experiência dos usuários na plataforma.**

6. Foco da equipe no cliente

Alocar os seus funcionários no desenvolvimento do software interno vai prejudicar a sua operação, já que eles vão sair do dia a dia do seu negócio. Por isso, uma plataforma de gestão online vai evitar essa perda de foco e de deslocamento da equipe, permitindo realmente que seu time fique à disposição para tomar conta do seu negócio.

Resumindo, contratar um sistema online de gestão oferece inúmeras vantagens em relação ao desenvolvimento de soluções internas.

- ✓ Baixo custo
- ✓ Atualizações e melhorias automáticas
- ✓ Adaptação às suas necessidades
- ✓ Suporte técnico remoto
- ✓ Segurança da informação
- ✓ Usabilidade
- ✓ Fácil acesso
- ✓ Dados armazenados na nuvem
- ✓ Sem necessidade de instalar programas
- ✓ Sua equipe livre para atender os clientes

Sobre o Runrun.it

Agora para você contar com uma ferramenta online que vai colocar a gestão da sua empresa em outro patamar, você precisa conhecer o [Runrun.it](https://runrun.it). Braço direito dos gestores, o software conta com uma equipe de especialistas no desenvolvimento do serviço.

Com o sistema, você vai organizar o fluxo de trabalho, gerenciar equipes, distribuir e priorizar tarefas, formalizar a comunicação e acompanhar o andamento de todos os projetos do seu negócio. Além disso, o [Runrun.it](https://runrun.it) fornece o monitoramento das horas trabalhadas dos colaboradores e o controle da produtividade de todos. O que permite uma [gestão eficiente](#), [agilidade operacional](#) e uma visão integrada de todas as áreas da empresa através de uma [gestão 360](#).

Com um sistema integrado e inteligente de gestão como o [Runrun.it](https://runrun.it), você tem ainda mais vantagens, já que a plataforma possui aplicativos para iOS e Android e também pode ser usado no seu smartwatch.

E tem mais: a plataforma possui o sistema de [time intelligence](#), que, a partir da mensuração do tempo investido pelas pessoas, transforma os dados em informações valiosas para embasar a tomada de decisão dos gestores. Aliado a isso, o [Runrun.it](https://runrun.it) fornece um [Dashboard](#) customizável que propicia criar as métricas que você precisa. Todos esses indicadores de desempenho, então, podem ser visualizados em uma única tela e em tempo real.



Conheça todas as funcionalidades.
Faça um teste grátis agora!

<https://runrun.it>

Bibliografia recomendada

- ▶ Ferramentas de gestão ajudam na transformação digital
- ▶ 10 mandamentos para você entender de vez o que é SaaS
- ▶ O Guia Completo das Ferramentas de Gestão
- ▶ Software de gestão: 10 perguntas para fazer antes de escolher
- ▶ Como fazer a implementação de sistemas de TI em 5 passos
- ▶ O que a sua empresa pode ganhar com a transformação digital?
- ▶ Empresa digital: os gargalos e as tendências da transformação
- ▶ DevOps: desenvolvimento e operações em um só time

Runruun.it