**Faculdade Nossa Cidade**

**Administração de Empresas**

**Orientador: Prof. Lawton Benatti**

**Cássio Marcelo da Costa Silva**

**Processo de inovação em uma Empresa de Software**

Este artigo relata inovação de processo em uma empresa de software que visa à solução financeira para área de cobrança, na qual apresentou lucro e resultados para a mesma.

Segundo Drucker (2012), “Nas inovações baseadas na necessidade do processo, todos na organização estão sempre sabendo que a necessidade existe”. No entanto, em geral, ninguém faz nada sobre isso. Porém, assim que a inovação aparece, ela é imediatamente aceita como “obvia”, e logo “padrão”.

Nos tempos atuais algumas empresas de software estão utilizando um novo método de vendas, por exemplo, uma plataforma que possibilita as empresas que tenham uma carteira de inadimplentes a buscar o cliente devedor, já que o Brasil possui milhões de pessoas que se encontram em situação de inadimplência, com sistema de CEE (cobrança especializada eletrônica). Trata-se de um sistema inovador com alta tecnologia capaz de traçar a melhor estratégia para contato com o cliente e assim contribuindo na recuperação de ativos.

Essa plataforma inovadora possibilita a captação de clientes inadimplentes como já descrito, desde que sejam inadimplentes pessoas físicas, algumas organizações contratam consultoria para entrar em contato com os seus clientes inadimplentes e o software pode mudar essa forma de trabalho.

Segundo Drucker (2012), “um banco de dados seria um sucesso desde logo. Ele forneceria aos profissionais informações imediatas através de um programa de computador [...] A razão provável é que os bancos de dados tornaram tudo por demais fáceis. Os profissionais se orgulham de sua “memória”, isto é, de sua capacidade, tanto de se lembrar das informações que precisam, como de saber onde encontrá-las”.

A mudança de processo oferece oportunidades bem visíveis para a organização como uma solução financeira para área de cobrança e assim identifica clientes inadimplentes através de um software, que traça a melhor forma de busca, dos clientes da carteira de inadimplência de uma organização.

Mas essa ferramenta gera ameaças aos profissionais de telemarketing, pois estão sendo substituídos por um sistema eficaz.

O CEE tem suas vantagens como contato efetivo com vários números de telefone, contato com cliente utilizando melhor estratégia e operação 24x7 dias, melhor custo-benefício.

A sua desvantagem é a impossibilidade de negociação com cliente inadimplente, pois ele vai ouvir uma gravação com um script personalizado que a empresa contratante escolhe e assim ele terá que retornar a ligação se quiser fazer algum acordo ou tirar duvida.

Outra desvantagem para as empresas de Call Center e que esse software pode reduzir muito os postos de trabalho, pois essa ferramenta consegue fazer em um dia milhões de ligações para os clientes inadimplentes, e dentro de um Call Center e necessário centenas de funcionários para fazer a mesma tarefa.

Segundo Trott (2012), “Dentro de quase todas as organizações, há uma tensão fundamental entre a necessidade de estabilidade e a necessidade de criatividade. Por um lado, as empresas precisam de estabilidade e de rotinas fixas para executar suas atividades diárias com rapidez e eficácia”.

É necessário que a organização possa sempre estar melhorando o seu sistema para que possa suprir as necessidades dos clientes de sua empresa. Outro ponto fundamental e estar procurando inovação e com isso, também a criatividade dos profissionais são fundamentais para os objetivos sejam alcançados.

Empresas inovadoras tem que buscar uma forma de melhoria e inovação para que possam estar alinhadas ao mercado e assim suas ideias serão uma forma de ajudar no seu crescimento.

Deve ter aperfeiçoamento de inovações e novos produtos para o mercado, assim a consequência será uma forma de trabalho mais rápida e eficiente.

Também e necessário que as organizações inovadoras possam ter ideias para desenvolverem novas tecnologias e que tenham profissionais que estejam ligados no que ocorre no mercado, pois assim o trabalho de inovação vai ser melhor desenvolvido.

Dentro do que foi descrito notamos que o Brasil e um país com muitos inadimplentes e foi desenvolvida uma inovação, de um software que e muito eficiente para a solução financeira para área de cobrança.

Isso se torna muito interessante para as organizações em sua recuperação de clientes inadimplentes, pois assim e possível conseguir resgatar os valores que os clientes devem para a empresa.

Assim as empresas contratantes do software podem ter um melhor custo-benefício, pois ao invés de ter que contratar pessoas para fazerem esse tipo de serviço ou Call Center, o software inovador faz essa tarefa com grande volume e com eficiência.

**Referências Bibliográficas**

DRUCKER. Peter F. **Inovação e Espírito Empreendedor**: Prática e Princípios, São Paulo: Cengage Learning, 1985.

TROTT, Paul**. Gestão da Inovação e Desenvolvimento de Novos Produtos**. 4ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.