

Retorno do investimento com aplicativos empresariais em celulares.

Introdução

A simulação do retorno sobre o investimento (do inglês *ROI - return on investment*) tem sido utilizada como importante ferramenta na tomada de decisão para novos investimentos, especialmente em automação e informática. Fazendo simulações é possível decidir sobre os valores a serem investidos num novo software ou hardware, e verificar em quanto tempo tal valor retornará para a empresa, seja por meio das economias feitas ou pelo acréscimo do faturamento ou, em geral, por ambos os fatores.

Neste artigo fazemos o estudo de caso da “Automação de Força de Vendas” de uma indústria com equipes de venda espalhadas em todo o país¹. Neste caso o aplicativo de “**Automação de Vendas**”² para celulares da Fazion é utilizado para automatizar processos empresariais de venda e emissão de pedidos, gerando importantes benefícios diretos e indiretos.

Para realizar as simulações utilizamos os “Simuladores ROI” disponíveis para livre download no *website* da Fazion – www.fazion.com.br – que fazem referências aos produtos da Fazion descritos na seção “Produtos” do mesmo *website*. Acompanhe abaixo a descrição das simulações, e veja como a empresa encontrou soluções inovadoras e altamente vantajosas para seu negócio.

Estudo de Caso – Automação de Vendas

A indústria mantém aproximadamente 40 vendedores externos, atuando em todo o território nacional, que emitem pedidos diariamente para a sede. A emissão de pedidos anteriormente era feita por telefone e fax, e algumas vezes por e-mail. Com isso havia a dificuldade do envio instantâneo dos pedidos, que aguardavam o melhor período do dia, ou da semana, para serem encaminhados. Na empresa eram necessários encarregados para atender e anotar os pedidos, digitando-os no sistema. Essas informações são anotadas na planilha do “Simulador ROI – Automação de Vendas”³, e os resultados podem ser vistos na Figura 1 (na planilha os dados são anotados na células amarelas, e as células em branco calculam automaticamente os resultados).

1 - Entrada de Informações Gerais (situação atual)	
Número de Vendedores externos	40
Custo do Homem-Hora do Vendedor externo (sem encargos)	R\$ 5,00
Número total de Encarregados no escritório (Recepção e Encaminhamento de Pedidos)	5
Custo do Homem-Hora do Encarregado no escritório (sem encargos)	R\$ 5,00
Número de dias de trabalho do Vendedor, por mês	20
Número médio de Pedidos, por Vendedor, por dia	6
Número de Vendedores externos para cada Encarregado no escritório.	8,00
Tarifa média de uso telefônico, por minuto (inclui fax, a cobrar, cartão telefônico, celular)	R\$ 0,40

Figura 1 – Entrada de dados.

Nas células da planilha observamos que há 5 funcionários Encarregados na empresa para a recepção, cadastro e digitação dos dados dos pedidos. Cada vendedor emite em média 6 pedidos por dia, e a tarifa média de telefonia da empresa é de 40 centavos.

Para cada pedido os vendedores geravam, em média, uma chamada de 4 minutos. Considerando o tempo de uso do telefone, tanto dos vendedores quanto dos encarregados, assim como as tarifas, pode-se simular o ganho possível com a automação do envio do pedido diretamente do aplicativo móvel. Na simulação feita pela empresa foi considerada uma redução de 80% das ligações, deixando 20% para os casos excepcionais.

A Figura 2 apresenta a economia financeira com telefonia após a introdução do aplicativo Fazion. As linhas inferiores da figura mostram o ganho financeiro mensal, seja em tempo de funcionários (a serem alocados em outras tarefas) ou em custo telefônico direto.

2 - Economia Financeira com Tempo de Telefonia na Venda		
Número de chamadas telefônicas, por Pedido	1	
Tempo médio de cada ligação, em minutos	4,00	
Tempo gasto ao telefone com todos os encarregados no Escritório, por dia (em minutos)	960	
Total de horas ao telefone, por dia	16,00	
Total de horas ao telefone, por mês	320,00	
Qual a expectativa de redução % de tempo de telefonia , com uso do Aplicativo Fazion?	80%	
Economia em R\$ por mês:		
	R\$ 2.304,00	com Vendedores Externos
	R\$ 2.304,00	com Pessoal de Escritório
	R\$ 6.144,00	com Telefone
	R\$ 10.752,00	TOTAL

Figura 2 – Economia com telefonia.

Veja na Figura 3 os ganhos possíveis eliminando o tempo improdutivo do pessoal. No escritório os encarregados gastavam um determinado tempo para transcrever os dados para o sistema, mas com o aplicativo isso é eliminado – o sistema é carregado automaticamente.

3 - Produtividade do Pessoal (Vendedores e Encarregados)		
Tempo médio gasto, por Encarregado, para transcrever os dados anotados à mão para o computador (em minutos, por Pedido)	5,00	
Tempo de deslocamento, por Vendedor, para ir buscar/devolver Pedidos na Empresa (em minutos, por dia)	0,00	
Custo do deslocamento, por Vendedor, para ir buscar e/ou devolver Pedidos na Empresa (por dia)	R\$ -	
Tempo perdido, por Encarregado do Escritório, para localizar Vendedores na rua (chamadas perdidas, ocupadas, fora de área) - (em minutos, por dia)	8,00	
Tempo Improdutivo, com todos os Vendedores	1200 minutos, por dia	
	400,00 horas, por mês	
Tempo Total Improdutivo, com todos os Encarregados	40 minutos, por dia	
	13,33 horas, por mês	
Qual a expectativa de redução % de Tempo Improdutivo , com uso do Aplicativo Fazion?	80%	
Qual a expectativa de redução % de Deslocamentos , com uso do Aplicativo Fazion?		
Economia em R\$ por mês:		
	R\$ 2.880,00	com Encarregados
	R\$ 96,00	com Pessoal de Escritório
	R\$ -	com Deslocamento
	R\$ 2.976,00	TOTAL

Figura 3 – Economia e ganhos com produtividade.

Outro fator importante é que os encarregados precisavam, muitas vezes, localizar os vendedores para modificar preços de produtos em suas listas, encaminhar promoções e introduzir novos produtos nas listas. Com o aplicativo no celular isso não é mais necessário, pois o processo é automatizado. Isso também está contemplado nos resultados da Figura 3.

A melhoria de produtividade do pessoal de vendas, seja facilitando as atividades diárias, seja focando tais atividades especificamente no que importa – vendas – há um ganho significativo em suas funções. Com isso foi possível gerar um aumento no número de pedidos (mais locais visitados e aumento da carteira). A Figura 4 apresenta esses dados e demonstra o ganho mensal da empresa na forma de economia de pessoal (ou seja, não é preciso aumentar o número de vendedores).

4 - Acréscimo nos Resultados Financeiros		
Número de Pedidos realizados por Vendedor, por dia (média)	6	
Qual o Tempo médio para o Vendedor realizar cada Pedido (em minutos)	5	
Retorno financeiro líquido por Pedido (se aplicável)	R\$ -	
Com o uso do Aplicativo Fazion, quantos Pedidos podem ser adicionadas por dia, por Vendedor?	2	
Ganho total de horas trabalhadas	133	por mês com Vendedores
Economia mensal	R\$ 1.200,00	com Vendedores
Resultado Extra Total	R\$ -	com novos trabalhos
	R\$ 1.200,00	TOTAL

Figura 4 – Acréscimo de resultados.

Os ganhos e as economias mensais, calculados nas figuras anteriores, propiciam à empresa um total de benefícios, representado na Figura 5. Esses benefícios são os valores simulados pela própria empresa, com suas expectativas de aproveitamento do aplicativo em seu processo comercial.

Total de Benefícios para a Companhia, por mês	R\$ 14.928,00
Total de Benefícios, por Vendedor com Automação, por mês	R\$ 373,20

Figura 5 – Total dos benefícios e total por vendedor, por mês.

A conquista desses benefícios só é possível pelo uso do aplicativo Fazion profundamente adaptado aos processos da empresa, ou seja, o aplicativo deve ser construído com base nos processos e formulários já conhecidos pelos vendedores, e ao mesmo tempo deve ser transparente ao sistema de dados que a empresa usa,

permitindo alta performance e adoção imediata. Com base nessas premissas foram adotados os valores das licenças mensais do aplicativo (por celular) bem como o valor de customização e implantação do sistema. Esses valores são mostrados na Figura 6, e no final o resultado anual.

Análise do Retorno sobre o Investimento		
	Valor Mensal	Parcela Única
Investimento Total de Customização e Implantação do Aplicativo		R\$ 12.000,00
Investimento na aquisição do conjunto de aparelhos celulares		R\$ -
Conta mensal básica de dados, por aparelho (conforme plano da operadora)	R\$ -	
Licença mensal do Aplicativo Fazion, por aparelho (inclui licença de software, suporte, assistência e atualizações)	R\$ 45,00	
Custo mensal de Datacenter / locação de Servidor (se aplicável)	R\$ -	
Total dos investimentos, por Vendedor com Automação Celular, por mês	R\$ 45,00	
Total dos Investimentos da Empresa, por mês	R\$ 1.800,00	
Total dos investimentos da Empresa, no primeiro ano, incluindo Aparelhos e Implantação do Sistema		R\$ 33.600,00
Total dos Benefícios da Empresa, por ano		R\$ 179.136,00

Figura 6 – Total dos benefícios anuais.

Observe que o investimento de aquisição dos aparelhos é nulo, pois a operadora encaminhada pela Fazion para a realização do negócio forneceu o hardware junto com o contrato das linhas de voz. Por esse motivo também não houve custo mensal básico de dados, sendo que os custos de transmissão de dados são cobrados por demanda, em kilobytes (o envio de cada pedido deverá custar aproximadamente R\$ 0,004, ou seja, menos de meio centavo!).

A Figura 7, abaixo, mostra o resultado final do “Retorno sobre o Investimento – ROI”, mês a mês. No primeiro ano o número de dias para se chegar ao ROI é de aproximadamente 48 dias úteis, um excelente resultado! Do segundo ano em diante é ainda menor, pois o investimento da implantação já terá sido amortizado.

Deve-se ainda levar em conta que no cálculo do ROI vários outros benefícios não estão sendo considerados, tais como melhoria de produtividade de outros setores da empresa, melhor tempo de resposta ao cliente, visualização on-line dos pedidos,

aumento da satisfação do cliente, medição de performance de vendedores, e muitos outros fatores que a empresa, que é quem conhece o negócio, saberá perceber e obter suas vantagens.

	Financeiro	Dias necessários para o ROI, por ano
Resultado líquido, no primeiro ano	R\$ 145.536,00	47,27
Resultado líquido, no 2o. ano e seguintes	R\$ 157.536,00	30,39

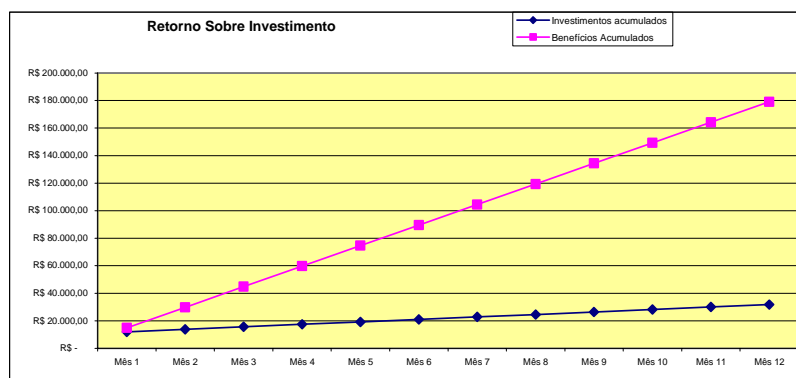


Figura 7 – Tempo para o Retorno sobre o Investimento – ROI.

Conclusões

O uso de simuladores de retorno sobre investimento é um poderoso instrumento para a tomada de decisões. Neste artigo apresentamos o estudo de caso onde uma indústria, de atuação nacional, fez a simulação do ROI para implantar a Automação de Vendas com celulares, e com os resultados simulados optou pela adoção do novo sistema.

Faça você mesmo sua simulação. Verifique qual dos nossos produtos é adequado aos seus processos empresariais, e simule os benefícios. Os investimentos em nossos aplicativos são adequados ao ROI de cada empresa, bem como ao esforço de customização e implantação do sistema.

¹ Os nomes das empresas foram omitidos.

² Veja detalhes sobre este produto no website da Fazion.

³ Faça o download dos “Simuladores ROI” no endereço www.fazion.com.br.