

Caso de estudo de transformação digital

Home24

1 Introdução

Este relatório apresenta o caso de estudo de uma transformação digital que o grupo identificou e desenvolveu no contexto do “Lab 1” de AMS.

A transformação digital analisada foi a implementada pela empresa **Home24**, que foi fundada em 2009 na Alemanha e se tornou uma das primeiras plataformas digitais de compra de mobília para casa e jardim.

A informação relativa à bibliografia consultada encontra-se disponível no Capítulo 5. São também fornecidos em anexo dois diagramas que ajudam a ilustrar o fluxo de trabalho antes e depois da transformação digital (Capítulo 3).

2 Contexto do negócio e novas oportunidades

2.1 Caracterização da organização e área de atuação

Criada em 2009, a Home24 é uma empresa alemã que apostou na ideia inovadora de criar uma plataforma digital aonde os clientes podem comprar mobília para casa e jardim. O seu principal objetivo era evitar que o utilizador tivesse de proceder a grandes deslocações para comprarem os seus produtos e o pudessem fazer todo o processo no conforto da sua casa (escolha do produto, encomenda, pagamento e receção do mesmo).

Através das suas aplicações moveis e web são recolhidos dados que são posteriormente processados em centros de logística. Através desses dados é feita a gestão das encomendas dos clientes, que permitem uma melhor organização do sistema de entregas. Os dados recolhidos também permitem à empresa conhecer melhor o seu cliente e apresentar-lhe produtos mais direcionados para as suas preferências.

A sua área de atuação é a venda online de mobília para casa e jardim e os seus clientes são representados por qualquer pessoa que pretenda adquirir produtos para decoração de interiores e jardins. A sua base localiza-se na Alemanha, mas atualmente encontra-se em países Europeus como França, Áustria, Holanda, Suíça, Bélgica e Itália. Em 2016 criou a sua primeira sucursal, **Mobly**, localizada no Brasil.

2.2 Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade

Antes da criação da empresa observava-se uma migração do físico para o digital. As pessoas estavam cada vez mais a depositar confiança nas plataformas online, e o comércio cada vez mais se direcionava para o mundo virtual.

Na Alemanha já se observavam indícios do despertar do mercado de venda de mobília online, mas no geral era ainda pouco dinamizada.

Surgiu assim, neste meio, a oportunidade da criação de uma plataforma digital na qual fosse possível comprar artigos para decoração de interiores e jardins. A empresa Home24, visionou aqui uma oportunidade de sucesso e apostou na inovação de permitir às pessoas fazer algo no conforto de sua casa a qualquer hora que outrora exigiria custos elevados com deslocações, e desperdício de tempo.

2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor

A transformação digital propõe um sistema que permite às pessoas comprarem o que quiserem para o seu lar à hora que pretenderem e fazer tudo no conforto da sua casa. É eliminada a hora de encerramento e é permitida a escolha de uma enorme variedade de produtos. As pessoas já não necessitam de fazer longas deslocações, podem acompanhar a sua encomenda a qualquer altura e nem sequer precisam de pagar portes de envio.

É no geral um serviço mais apelativo que as lojas físicas que vendem os mesmos produtos, pois todo o processo pode ser feito à distância de um clique, não são exigidas deslocações entre as diferentes secções de produtos, a oferta é muito maior e tal como referido anteriormente o cliente não necessita de efetuar longas viagens para usufruir do serviço. O método de pagamento também é agilizado pelo facto de poder ser feito seguramente à distância.

Em relação aos seus competidores online (lojas de venda de mobília online) a vantagem reside basicamente no facto de a empresa permitir que os portes de envio sejam grátis.

3 Reengenharia dos processos de trabalho

3.1 Processos de trabalho antes da transição

Para este caso vamos considerar a comparação entre as lojas físicas de venda de mobília pois antes da transformação digital não existia o negócio considerado.

Vamos também considerar a situação de um cliente que necessita de comprar um artigo específico e vai dirigir-se à loja.

Processo

- Antes da transformação digital para um cliente usufruir do serviço especificado teria de se deslocar a uma loja física (o que poderia implicar uma longa viagem);
- Procurar na loja pelo artigo pretendido, que pode requerer ajuda de um funcionário ou não;
- O funcionário pode utilizar um sistema informático para saber se o artigo solicitado se encontra na loja, em stock noutra loja ou esgotado, caso possuam, buscar/encomendar o produto;
- Para efetuar o pagamento dos artigos o cliente deve dirigir-se a caixa, ou sair da loja caso não tenha nenhum.

- Na caixa, o funcionário calcula o valor das compras, se o cliente pretender entrega e ou montagem ao domicílio necessitará de ter conta cliente, para isso o cliente deve preencher um formulário com dados pessoais e morada, sendo o valor do transporte e ou montagem adicionado á fatura.
- A entrega deve chegar dentro de alguns dias, com serviço de montagem se requisitado durante o pagamento.

3.2 Novos processos de trabalho

Para a análise deste caso vamos considerar a mesma situação em que um cliente pretende comprar artigo específico.

Processo

- Posteriormente à transformação digital um cliente para usufruir do serviço necessita de apenas ligar um computador e aceder à plataforma online da **home24**;
- Ao entrar no site o cliente seleciona o país;
- Na loja virtual o cliente tem vários artigos em exibição os artigos que forem do agrado do cliente poderão ser adicionados ao carrinho virtual;
- Além dos artigos da página principal, o site apresenta variadas opções de forma a encontrar os produtos desejados. Tem a barra de pesquisa, onde pode procurar pelo nome ou através de uma imagem, tem uma barra com as diversas divisões da casa, um anúncio que redireciona para os produtos em saldo, e poderá também encontrar os produtos por modelagem 3d, onde o cliente simula o estilo, cores e dimensões da sala;
- Os produtos selecionados foram para o carrinho de compras onde o cliente decide se pretende efetuar o pagamento. Lá o cliente pode definir o número de unidades de cada artigo, eliminar algum que não deseja, e ainda selecionar a opção de montagem.
- É redirecionado para uma página de confirmação de pedido, aonde é possível ao cliente verificar todas as informações relativas à sua encomenda;
- Se não tiver conta criada é lhe solicitado que crie uma, caso contrário pode simplesmente efetuar uma “compra rápida” (comprar sem criar conta), através de paypal;
- Após a verificação e confirmação do pedido o cliente é redirecionado para uma página de pagamento seguro;
- Após efetuar o pagamento o cliente é avisado do tempo que pode demorar a receber a encomenda;
- Durante o tempo de espera o cliente pode a qualquer altura ver o estado da sua encomenda;
- Após a entrega o trabalhador da empresa de distribuição informa a **home24**, que por sua vez entra em contacto com o cliente para agendar uma data para a montagem do artigo.
- Depois irão funcionários da loja até casa do cliente, na data e hora marcada para efetuarem a instalação do respetivo artigo;

Para uma melhor perceção destes dois processos ver os ficheiros que vão ser disponibilizados como anexo.

3.3 Tecnologias potenciadoras e ambiente de utilização

Aplicações Móveis e Web

Plataformas através das quais o cliente pode efetuar a compra no conforto e segurança do seu lar. Estas aplicações são também responsáveis por recolher dados que posteriormente são usados para oferecer a melhor experiência possível ao consumidor. Para usufruir do serviço, um cliente apenas precisa de aceder ao site ou descarregar a aplicação móvel.

Realidade Virtual (VR)

Através de tecnologias de realidade virtual é agora permitido ao cliente visualizar com o maior detalhe possível o produto que pretende comprar, e efetuar pesquisas por imagem.

Inteligência Artificial

A inteligência artificial permite a criação de mecanismos capazes de processar as grandes quantidades de dados obtidas através das plataformas online e apresentar produtos especialmente direcionados ao consumidor (mecanismos de recomendação).

Centros de Logística

A empresa possui grandes centros de logística para a organização do transporte e entrega dos produtos, pagamentos e devoluções.

Pagamentos desmaterializados

Qualquer pagamento pode ser efetuado digitalmente num sistema seguro sem a utilização de qualquer tipo de dinheiro físico.

Com mais de 1 milhão e 500 consumidores, a empresa apresenta plataformas robustas, capazes de aguentar bastante tráfego, e uma quantidade bastante elevada de produtos em stock para que a oferta continue a ser o maior possível para qualquer cliente e que as respetivas entregas sejam feitas o mais rápido possível. Qualquer entrega pode ser acompanhada a qualquer hora pelo consumidor utilizando o site/aplicação através do qual fez a encomenda.

4 Impactos negativos no emprego ou na sociedade

Emprego

O facto de a empresa ter a maioria dos seus serviços em plataformas digitais elimina a necessidade da contratação de pessoal de atendimento ao público, reduzindo assim o tamanho da força laboral o que faz com que a possível existência de um sindicato seja mais débil, e consequentemente os direitos dos trabalhadores possam ser explorados.

Sociedade

Devido à facilidade e acessibilidade que se obtém para a compra de produtos de mobiliário ao se realizar a compra através da internet promovem-se práticas de sedentarismo, o que poderá levar à deterioração da saúde da sociedade.

5 Referências e recursos suplementares

Como principal material de consulta foi consultado o site da empresa **home24**, e assistidos alguns vídeos da autoria da mesma.

No anexo está também presente um ficheiro com o diagrama que representa o workflow para a emissão e utilização dos cheques-dentista.

Website: <https://www.home24.com/websites/homevierundzwanzig/English/1/homepage.html>

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=7OwjcHX6KYc>

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=vU5jcDhWV6k&t=19s>