

É possível ver algumas dessas tendências na prática na Seção Interativa sobre Pessoas. Milhões de gerentes e funcionários confiam fortemente na plataforma digital móvel para coordenar fornecedores e cargas, satisfazer consumidores e organizar as atividades do trabalho. Um dia de trabalho sem esses dispositivos móveis ou sem acesso à Internet seria inimaginável. Ao ler este caso, observe como a plataforma móvel tem alterado a maneira como as pessoas realizam seu trabalho e tomam decisões.

SEÇÃO INTERATIVA: PESSOAS

CONHEÇA OS NOVOS TRABALHADORES MÓVEIS

Quantas tarefas do seu trabalho você pode executar a partir da palma da sua mão? Provavelmente mais do que imagina. Existem muitas tarefas profissionais hoje em dia que podem ser realizadas utilizando-se um dispositivo móvel como iPad, iPhone, BlackBerry ou Android, tanto para os gerentes quanto para seus funcionários. Grandes e pequenas empresas estão se beneficiando disto.

O BlackBerry costumava ser o dispositivo móvel favorito para uso profissional, por ser otimizado para serviços de e-mail e mensagens de texto, com elevado nível de segurança e ferramentas para acessar os sistemas corporativos internos. Agora isso está mudando. Grandes e pequenas empresas estão começando a implantar o iPhone e o iPad da Apple, bem como dispositivos Android para realizar mais tarefas do seu trabalho. Os fabricantes estão aperfeiçoando seus sistemas de segurança para que os usuários móveis possam acessar remotamente os sistemas corporativos de forma mais segura. E eles estão desenvolvendo mais aplicativos, de forma a ter maior cobertura para aproveitar seus incríveis recursos gráficos e móveis.

Muitos dos aplicativos móveis recentes eram voltados para serviços de e-mail, ou para complementar as tarefas do ambiente de trabalho, como manuais digitais de voo para pilotos de avião em iPads, ou sistemas para *check in* de hóspedes em hotéis. Mas agora, à medida que a tecnologia móvel tem se tornado mais acessível e mais fácil de usar, ela está se difundindo para exercer também outras funções mais específicas e vitais do ambiente corporativo, tais como materiais de marketing para representantes farmacêuticos, software com a conta do cliente para serviços técnicos e aplicativos para os fazendeiros testarem a qualidade do leite de vaca.

Jackson Kayak é a maior fabricante do caiaque *whitewater*. Seu presidente, Eric Jackson, é campeão de esportes envolvendo caiaque e costuma passar metade do ano em competições e eventos em toda a América do Norte. O trabalho de Eric requer que ele participe de eventos esportivos, monitore as tendências do setor no campo, e atenda diretamente os clientes e revendedores. Munido de iPhone e iPad, Jackson afirma que pode comandar as 120 pessoas de sua empresa à distância.

Jackson utiliza conexão sem fio, em seu trailer equipado com Wi-Fi, para conectar-se à sede da empresa em

Sparta, Tennessee. Quando Jackson não dispõe de Wi-Fi, ele usa sua conexão celular 3G com o iPad. O iPad lhe proporciona acesso instantâneo a todas as suas operações, de forma que ele possa analisar dados dos clientes, atualizar o conteúdo do site ou aprovar novos projetos. O iPad de Jackson inclui aplicativos de calendários, e-mail, gestão de contatos, bem como a capacidade de criar e editar documentos, planilhas e apresentações — todas as ferramentas que esse executivo precisa para se comunicar com seu escritório, revendedores e clientes.

Voltando para a loja, os gerentes e funcionários da Jackson Kayak também acham que o iPad e o iPhone têm um valor inestimável. Na fábrica, o diretor de operações John Ratliff pode comparar no iPad os equipamentos de fabricação da Jackson Kayak lado a lado com as imagens das peças de reposição, para se certificar de que ele está recebendo as peças corretas. O iPhone e o iPad tornaram-se tão indispensáveis que a empresa equipou com iPhones toda a sua força de trabalho, desde os funcionários que atendem clientes, até os que trabalham no design e no controle de qualidade. Muitos deles também possuem iPad.

A utilização profissional dos dispositivos portáteis não está limitada somente às pequenas empresas. A PepsiCo fabrica e vende produtos de marcas como Pepsi, Gatorade, Mountain Dew, Tropicana, Quaker e Frito-Lay em todo o planeta e conta com mais de 300 mil funcionários. A empresa utiliza uma rede complexa de sistemas de distribuição interligados para transportar em caminhões os seus produtos, a partir de suas fábricas e depósitos até as lojas, para atender a demanda dos clientes. A PepsiCo comanda cerca de 17 mil rotas de distribuição por dia. O iPhone e o iPad ajudam os funcionários da divisão North American Beverages da PepsiCo a garantir que os produtos certos cheguem nos locais corretos da forma mais rápida e eficiente possível.

No passado, os motoristas e promotores de venda da PepsiCo começavam o dia pegando os planejamentos impressos com as quantidades de produtos solicitadas e as tarefas a serem executadas em cada ponto de entrega, desde descarregar as caixas de refrigerantes até arrumar os produtos expostos. Era muito difícil ajustar as mudanças sofridas de última hora nas solicitações, devido à dificuldade de comunicação com seus moto-

ristas de entrega, principalmente quando eles estavam em trânsito.

A North America Beverages da PepsiCo criou um aplicativo interno customizado para o iPhone chamado Power4Merch, que notifica imediatamente o promotor de vendas quando o motorista está chegando ao ponto de entrega. O iPhone do promotor tem um cartão eletrônico, de forma que ele possa ver o seu planejamento, os detalhes da loja, os perfis de conta e tudo o que ele precisa saber para realizar a manutenção na loja.

Os gerentes da PepsiCo usam seus iPads com aplicativos personalizados para monitorar o desempenho de suas equipes; controlar os preços, o esboço do posicionamento do produto na loja e os contratos; e ajudar a coordenar as entregas com os serviços dos promotores de venda. O aplicativo Manager's Briefcase fornece aos gerentes de venda do território uma versão eletrônica com todos os documentos e recursos necessários para que eles gerenciem suas equipes, incluindo auditorias nas lojas, formas de treinamento dos funcionários e notificações automatizadas aos promotores. Um gerente pode realizar atribuições de mão de obra diretamente no iPad. O iPad envia automaticamente uma notificação para o iPhone do promotor, informando que ele tem uma parada adicional para fazer, por exemplo. No passado, os gerentes tinham que gastar muito do seu tempo ao telefone, verificando mensagens de e-mail no escritório e as anotações. Com o iPad, o gestor começa e termina o seu dia com a sua equipe.

O segundo aplicativo para iPad, chamado SPOTLight, proporciona aos gerentes acesso instantâneo ao conteúdo do seu SharePoint, baseado na Web. Eles podem controlar os preços, exibir os esboços de posicionamento dos produtos nas lojas, acordos de desenvolvimento com os clientes ou novos contratos.

Os sistemas para iPhone e iPad da PepsiCo estão integrados com seus sistemas de informação organiza-

cional. A empresa utiliza o Mobile Device Management da AirWatch para implantar e gerir de forma segura os aplicativos nos celulares e também aproveita as funções de segurança do iPhone e do iPad para protegê-los dos acessos não autorizados.

A Coca-Cola Enterprises Inc., principal concorrente da PepsiCo em bebidas engarrafadas, também está aproveitando a tecnologia móvel. A Coca-Cola utiliza o software de serviço de campo móvel da ServiceMax Inc. para otimizar as atividades de trabalho de seus técnicos, que realizam manutenção de máquinas de refrigerantes em restaurantes e consertam máquinas de venda automática. Antigamente, após um técnico visitar um cliente no local, ele voltaria para seu carro, transferiria as anotações feitas em papel para um banco de dados em seu laptop e o transmitiria para o sistema de software centralizado da Coca-Cola. Muitos técnicos passavam meia hora a mais no final do dia organizando suas anotações.

Em 2012, cerca de 100 funcionários da Coca-Cola começaram a usar os aplicativos da ServiceMax em iPhones para despachar técnicos para um dia inteiro de chamadas de serviço, fornecer informações detalhadas sobre o cliente, atualizar automaticamente listas de peças armazenadas em suas vans e transferir as informações para o departamento de cobrança. O novo sistema reduziu em um terço o tempo gasto em administração pelos técnicos de manutenção, que são liberados para utilizar os equipamentos de outras empresas, além daqueles da própria Coca-Cola. A ServiceMax cobra cerca de mil dólares por pessoa por ano por uma assinatura.

Fontes: Shira Ovide, "Meet the New Mobile Workers", *The Wall Street Journal*, 11 mar. 2013; "Apple iPad in Business", Disponível em: <www.apple.com>, acesso em: 3 jun. 2014; e Aaron Freimark, "Apple Offers More iPad Management Features Than You Might Think", disponível em: <<http://searchconsumerization.techtarget.com>>, acesso em: 2 abr. 2013.

PERGUNTAS SOBRE O ESTUDO DE CASO

1. Quais tipos de aplicativos são descritos aqui? Quais funções de negócio eles apoiam? Como melhoram a eficiência operacional e a tomada de decisão?
2. Identifique os problemas que as empresas no estudo de caso resolveram com o uso de dispositivos digitais móveis.
3. Quais tipos de negócios têm maior probabilidade de se beneficiar equipando seus empregados com dispositivos digitais móveis, como iPhones e iPads?
4. Uma empresa que implantou iPhones disse: "O iPhone não representa uma mudança no jogo, mas uma mudança no setor. Ele modifica a maneira de interagir com seus clientes e com os seus fornecedores". Discuta as implicações dessa declaração.