

# IMPLANTAÇÃO DO BY YOU UMA REDE SOCIAL CORPORATIVA PARA RELACIONAMENTO ENTRE FUNCIONÁRIOS E CLIENTES NA EMPRESA TOTVS: UM ESTUDO DE CASO

Elaine Cristina Cordeiro<sup>1</sup>  
Luiz Camargo<sup>2</sup>

**Resumo:** Este trabalho apresenta o Estudo de Caso da empresa TOTVS S.A., que implantou um sistema de rede social denominada by You para comunicação interna e externa, que tem por objetivo a integração entre usuários através da troca de conhecimentos e informações. Com o by You, a empresa conseguiu reduzir o número de envio de e-mails, diminuir a quantidade de reuniões internas, telefonemas e deslocamentos, reduzir a relação de chamados técnicos em aberto, eliminar arquivos em duplicidade e, sobretudo aumentar a satisfação de seus funcionários.

**Palavras-chave:** Rede. Social. Comunicação. by You.

## 1 INTRODUÇÃO

Na última década, as redes sociais tornaram-se sucesso na internet, sendo as mais conhecidas o Facebook, Orkut, Twitter e LinkedIn. Reconhecendo este fato, a empresa TOTVS observou uma fatia de mercado a ser explorada no mundo corporativo, e estudou as vantagens de se utilizar este meio de comunicação dentro da organização, com o propósito de ganhar vantagem competitiva.

A rede social é uma ferramenta de comunicação que permite compartilhar informações em tempo real a um grupo de pessoas com interesses em comum por meio da internet. Reconhecendo a importância das mídias sociais e as vantagens que seu uso oferece a empresa TOTVS, que trabalha com desenvolvimento de Software, construiu uma rede social corporativa chamada by You, para interação entre funcionários, clientes, parceiros e fornecedores. A rede possui dois grandes diferenciais, o primeiro é a certificação C-You e o segundo a relevância das informações na rede. (PLURALE, 2013)

Este artigo mostra em detalhes como esta organização estabeleceu a rede social, quais são os principais recursos que estão disponíveis na rede, qual seu propósito e como é utilizada cada funcionalidade. Além disso, este trabalho também busca apresentar quais ações de planejamento efetuadas pela TOTVS para que a implantação da rede social corporativa se tornasse um caso de sucesso, que conseguiu alavancar o número de acessos de usuários, que procuram interatividade e compartilhamento de conhecimento. (BY YOU E, 2013)

No entanto, a estratégia empresarial, está voltada para a inovadora proposta de efetuar o atendimento aos clientes e parceiros através da rede corporativa. Neste trabalho é exposto de que maneira funciona o Help Desk através da ferramenta, como são diferenciadas as comunidades externas das comunidades internas, qual a medida tomada na nomenclatura das comunidades específicas de atendimento para auxiliar o cliente na localização das comunidades de acordo com sua linha de produto e seguimento, como proceder quando a dúvida não é solucionada através da rede, sendo necessária a abertura de chamado interno e ainda de que forma o cliente solicita privacidade no momento da solução do chamado. (TOTVS A, 2013)

---

1 Sociedade Educacional de Santa Catarina – SOCIESC. E-mail: elaineccordeiro@gmail.com.

2 Sociedade Educacional de Santa Catarina – SOCIESC. E-mail: luiz.camargo@sociesc.org.br.

A comprovação da eficácia da rede social com propósitos corporativos pode ser observada por meio da pesquisa efetuada com participantes da Totvs, que afirmam utilizar o by You diariamente ou pelo menos de duas a três vezes por semana, onde a maioria dos colaboradores entrevistados considera que com o by You houve melhora na comunicação interna. Também foi observado que a ferramenta é fácil de usar, encontram-se as informações desejadas com frequência, reduz trocas de e-mails, arquivos em duplicidade, chamados de clientes e aumenta a satisfação dos funcionários.

Neste trabalho é apresentada uma breve descrição sobre o que é rede social corporativa e os recursos disponíveis no capítulo 2, detalhamento do estudo de caso no capítulo 3, como são efetuados o atendimento aos clientes através da plataforma no capítulo 4, quais os resultados obtidos no capítulo 5, as conclusões do trabalho no capítulo 6.

## 2 REDE SOCIAL CORPORATIVA

Conforme Ramos (2013), uma rede social com propósitos corporativos tem como foco estabelecer conexão entre colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, em um único ambiente seguro e privado, para compartilhar informações e trocar experiências.

Segundo Plurale (2013), o by You tem como objetivo a integração e colaboração entre usuários através do compartilhamento de conhecimentos e informações. Além disso, o sistema possui dois diferenciais, o primeiro é quanto à certificação C-You, que é um dispositivo de segurança que visa controlar através de token, senha e certificação digital o acesso ao perfil corporativo, o by You garante que a pessoa que está acessando a rede é ela mesma, não havendo caso de perfis falso. O segundo diferencial consiste nas informações que são mostradas de acordo com a relevância, e não por fatores publicitários ou comerciais.

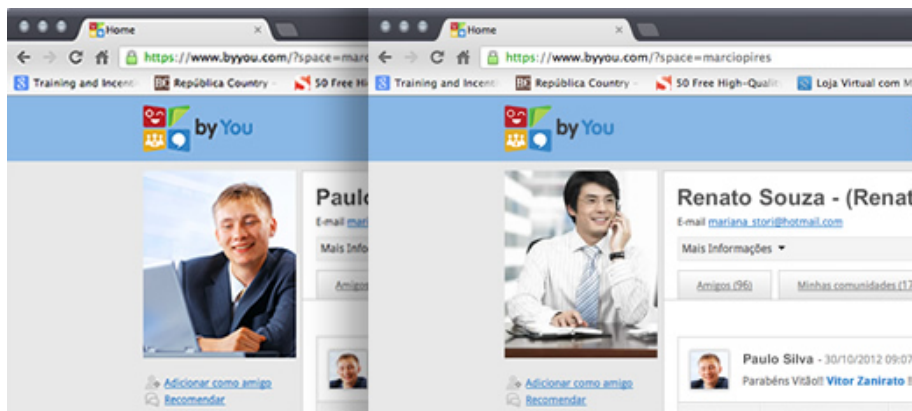
### 2.1 Recursos disponíveis na rede

Na internet, as redes sociais têm alguns recursos em comum entre si, tais como perfil de usuário, postagem de informações, comentários, opção de seguir, de apoiar, comunidades, entre outros. O que também não é diferente em redes sociais com propósito corporativo, que segue o mesmo padrão.

De acordo com TOTVS B (2013), a plataforma foi desenvolvida com o propósito de se ter duas faces: pessoal e corporativo, que serve para a identificação de cada usuário na rede.

Na Figura 1 tem-se uma imagem do layout do sistema by You referente à página de perfil do usuário:

**Figura 1** - Layout do perfil de usuário no by You



Fonte: by You C (2013)

No perfil pessoal, também chamado de rede de relacionamento, os usuários podem participar de comunidades relacionadas a temas culturais, esportivos, voluntariados entre outros, que propõem relacionamento interpessoal e informal entre os participantes, tendo a liberdade de cada um compartilhar suas experiências pessoais e sobre o que fazem fora do trabalho.

Entretanto, no perfil profissional, que a empresa denomina como perfil de propósito, tem como objetivo que as pessoas compartilhem ideias e propostas discutam sobre suas atuações profissionais e divulguem suas competências.

Conforme dados de by You A (2013), by You B (2013), by You C (2013), by You D (2013) e by You F (2013), são citadas abaixo algumas das principais funcionalidades disponíveis na plataforma corporativa:

**Comunidades** – as comunidades são criadas para compartilhamento de interesses em comum, podendo ser comunidades públicas, privadas e ocultas.

Cada comunidade possui moderadores, que são usuários responsáveis pela comunidade, que irão responder aos questionamentos postados.

**Mural** – onde são visualizadas as postagens daqueles que participam da rede do usuário.

**Mensagens corporativas** - Cada usuário do sistema pode publicar informações, compartilhando informações para todos da rede, somente para os seguidores ou para pessoas específicas. Além disso, em cada postagem é possível adicionar uma imagem do tema proposto.

**Compartilhar** – É possível compartilhar conhecimento através de artigos, documentos, discussões enquetes e vídeos.

**Enquetes e formulários** – Esta opção permite que se realizem pesquisas para saber a opinião dos usuários sobre determinado assunto.

**Recomendar** – Esta funcionalidade tem o intuito de compartilhar com os colegas algum conteúdo que interessou.

**Chat** – trocar ideias de forma instantânea com outra pessoa por meio da ferramenta.

**Apoiar** – Caso o usuário não queira escrever nenhum comentário, referente a algo que ele leu na rede e gostou, ele pode simplesmente clicar na opção de apoiar o que foi publicado.

**Galeria de imagens e vídeos** – possibilita o armazenamento de imagens ou vídeos importantes, para divulgação de conteúdos referentes a palestras, treinamentos, documentários entre outros.

**Eventos** – Convidar, aceitar ou recusar convites a determinados eventos.

**Pesquisar** – É possível efetuar buscas para procurar por pessoas, comunidades ou palavras que foram postadas com *#tag*.

**Hashtags** - São palavras-chave que iniciam pelo símbolo "#". As *hashtags* se tornam hiperlinks e são indexáveis pelo mecanismo de busca da ferramenta. Ao clicar em uma hashtag, outras publicações com a mesma hashtag aparecem.

**Integração com outras redes de relacionamento** - ao efetuar quaisquer publicações na página, o usuário poderá selecionar se deseja postar também em outras redes sociais, como Twitter, LinkedIn ou Facebook sendo ou na página pessoal ou corporativa destas redes.

**Denunciar** – Qualquer conteúdo pode ser denunciado por ser ofensivo ou inadequado. As denúncias são encaminhadas para uma área administrativa para avaliação.

**Alertas** – Existe no sistema, uma opção chamada de “alertas”, ao entrar nesta opção é possível visualizar alertas e notificações que são gerados a partir de iterações na rede.

**Integração e mobilidade** – O sistema possibilita o acesso móvel a partir de smartphones e tablets.

**Segurança e certificação** – O ambiente é seguro e certificado, os usuários são autenticados, sendo possível definir o nível de segurança para o acesso, além disso, as informações publicadas são invioláveis e pertencentes à empresa. Além disso, são permitidas mensagens diretas a determinada pessoa, o sistema também utiliza HTTPS, garantindo conexão segura por dados criptografados assegurando a autenticidade do servidor e do cliente. Outro fator importante é que as comunidades podem ser configuradas para serem públicas, privadas ou ainda ocultas.

**Administração e análises** – A ferramenta disponibiliza a opção de restringir acessos a determinados usuários ou grupos de usuários, permitindo ou não acesso a conteúdos ou comunidades. Além disso, pode-se customizar políticas de uso da rede de acordo com a política de segurança da empresa, também é permitido alterar a logo da empresa e monitorar as atividades dos participantes da organização, procurando por palavras-chave. Outro item importante são as análises que podem ser extraídas através de relatórios ou gráficos referentes as movimentações da rede.

### 3 ESTUDO DE CASO DA IMPLANTAÇÃO DO BY YOU

Implantar uma rede social na empresa é um projeto que requer estratégias para aumentar o número de usuários cadastrados e o volume de informações disponibilizadas na rede. Com isso elaborou-se um projeto que foi posto em prática em etapas.

Em entrevista Laércio Consentino, atual presidente da TOTVS, afirma que para que a rede social corporativa da empresa TOTVS, atingisse os 12 mil funcionários, foi necessário um projeto que foi posto em prática em fases, levando cinco meses de duração. A percepção da empresa, ao lançar a rede social, foi inclusive para comercialização. Em maio de 2011, já havia seis clientes que faziam uso da ferramenta em caráter experimental e mais 100 clientes seriam convidados ainda no mesmo ano. (COMPUTERWORLD, 2013)

No ano posterior, em maio de 2012, o presidente da TOTVS anuncia em uma palestra, durante a realização do Universo TOTVS 2012, que irá abrir a rede social by You para todos os usuários interessados em utilizar a rede. (BAHIA NEGÓCIOS, 2013)

Com base nos dados apresentados por by You E (2013), a empresa divulga quais os cinco passos para a implantação de uma rede social corporativa:

#### 3.1 Cinco passos para construir uma rede social interna

Para construção de uma rede social com propósito corporativo, a empresa necessita efetuar um planejamento a fim de aumentar o número de usuários e elevar o número de participações na rede, para que esta se torne um meio de comunicação interno e externo. A ferramenta precisa contribuir com conteúdos relevantes que auxiliem no entendimento dos participantes e ainda que seja um ambiente onde possa receber retornos rápidos e coerentes de seus questionamentos.

Conforme informações do site do by You E (2013), a Figura 2 representa um fluxograma dos cinco passos principais para disponibilizar uma rede social com intuito profissional dentro das organizações.

**Figura 2** - Etapas para construção de uma rede social interna



Fonte: by You E (2013)

**1) Alinhamento Estratégico:** O primeiro passo é o alinhamento estratégico que visa justificar o estabelecimento da rede social com fins corporativos dentro da empresa. Neste caso, a empresa precisa saber quais são seus objetivos, para então criar ações para que a rede possa auxiliar na concretização dos mesmos. Normalmente, uma rede social corporativa requer atrair e reter talentos,

melhorar a comunicação interna, criar uma base de conhecimento ou ainda melhorar a produtividade.

**2) Diagnóstico da Empresa:** O segundo desafio é efetuar um diagnóstico da empresa, nesta fase é aconselhável reunir opiniões de vários funcionários-chaves ou ainda elaborar pesquisas internas com o objetivo de conhecer quais problemas serão solucionados ou melhorados a partir da utilização da ferramenta. Para isso, é importante o entendimento das áreas envolvidas, seus processos e dificuldades.

**3) Estruturação da rede:** Após as fases de planejamento, o terceiro passo é a execução do projeto. Onde serão definidas as comunidades a serem criadas, quais serão os moderadores das comunidades e ainda induzir a participação de todos a fim de efetuar as primeiras publicações de documentos importantes que estimulem a participação dos primeiros usuários em discussões.

**4) Lançamento da rede:** Com tudo definido dentro da rede, a quarta etapa do projeto consiste em lançar a rede social interna como um grande evento para a corporação. Para o sucesso do lançamento é necessário efetuar divulgação em todos os demais meios de comunicação da empresa e traçar ações para garantir e estimular o uso contínuo da plataforma. Como dica, um fator que estimula a participação, é reconhecer os usuários que mais contribuem com dados relevantes que são postados na rede.

**5) Monitoramento e Acompanhamento:** O último e quinto passo são certamente o monitoramento e acompanhamento do crescimento da rede. Para isto, é necessário definir e acompanhar os indicadores de acesso, tais como número de posts, comentários, apoios, quais as comunidades mais participativas e ainda verificar possíveis denúncias. É aconselhável a criação de um comitê para avaliar os indicadores e discutir ações para melhorar cada vez mais a utilização da ferramenta.

Estes passos, são semelhantes às etapas para implementação de um sistema ERP, conforme menciona Mendes (2003), onde detalha os seguintes passos:

**1) Avaliação sobre a necessidade do sistema ERP** – Para iniciar a implantação é necessário um estudo de viabilidade da implantação do sistema ERP. É recomendado que funcionários da alta administração da empresa, técnicos de informática e analistas de negócios participem desta etapa.

**2) Seleção e adequação** – É necessário verificar as opções de ERP que estão disponíveis no mercado e analisar qual a solução que melhor atende a organização.

**3) Implantação do ERP** - Nesta fase, a empresa planeja e executa a implantação do sistema ERP.

**4) Conscientização e Treinamento** – Com o objetivo de reduzir o impacto em relação à resistência dos funcionários para utilizar o sistema, é recomendado efetuar um trabalho de conscientização e treinamento dos mesmos.

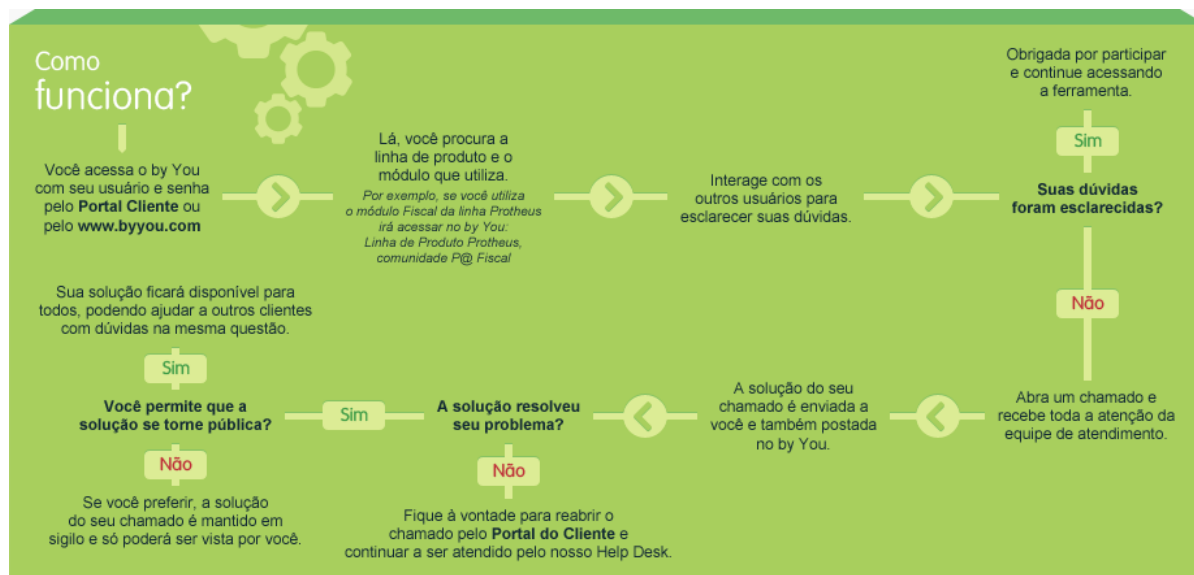
**5) Utilização** – Com o sistema já em uso, identifica-se as modificações necessárias no sistema. Indica-se um líder de projeto para acompanhar erros, melhorias e receber sugestões dos usuários.

## **4 ATENDIMENTO AOS CLIENTES ATRAVÉS DA REDE SOCIAL**

O atendimento aos clientes, através da rede social corporativa, foi implantado com o intuito de melhorar o atendimento aos clientes, trocar ideias, disseminar informações, esclarecer dúvidas cotidianas sem necessidade da abertura de chamados, estar conectado através de smartphone (mobilidade) e ainda permitir abrir chamado para equipe de Help Desk. (TOTVS A, 2013)

Ainda de acordo com TOTVS A (2013), a partir de comunidades específicas para o Help Desk, que o atendimento aos clientes é efetuado. Com isso, para diferenciar comunidades internas, das comunidades externas (comunidades em que os clientes possuem acesso), a TOTVS classificou as comunidades do Help Desk by You como comunidades da família @. A Figura 3 apresenta como funciona o atendimento ao cliente através do Help Desk by You.

**Figura 3 - Funcionamento do Help Desk by You**



Fonte: TOTVS A (2013)

Conforme a Figura 3, o cliente precisa efetuar o login para acessar o by You, a partir de então ele navega no sistema e poderá efetuar as seguintes opções:

**Procurar a linha de produto e o módulo que utiliza:** Atualmente a TOTVS trabalha com quatro linhas de produtos e as comunidades @ são nomeadas de acordo com as linhas de produto da empresa e também por seguimento (Manufatura, Fiscal, Jurídico, Recursos Humanos, etc.).

Exemplo: P@ = Protheus, D@ = Datasul, R@ = RM, L@ = Logix. Neste caso, se o cliente trabalha com o módulo Fiscal da linha Protheus, irá acessar a ferramenta e localizar a Linha de Produto Protheus, comunidade P@ Fiscal.

**Interagir com os outros usuários:** os usuários interagem entre si para esclarecer dúvidas.

**Dúvidas esclarecidas?** Caso a dúvida seja esclarecida, o cliente recebe uma mensagem de agradecimento e incentivo para continuar utilizando a ferramenta. Porém, caso a dúvida não tenha sido esclarecida no post, o usuário criador do post pode abrir um chamado.

**Abrir Chamado:** É possível abrir um chamado a partir de uma dúvida não esclarecida. Este chamado aberto é e o atendimento continua pela equipe de Help Desk.

Um detalhe importante, é que o cliente somente pode abrir chamado de seu próprio post, postagens de outros clientes estarão disponíveis somente para comentar e apoiar.

**Chamado solucionado?** Quando o cliente recebe a solução do chamado, ele confirma se foi solucionado. Em caso negativo o cliente pode reabrir o chamado através do Portal do Cliente e continuar sendo atendido pela equipe de suporte. Em caso positivo de solução ele é questionado se permite que a solução seja publicada na comunidade.

**Permite que a solução seja pública?** Quando o chamado é solucionado o cliente responde se permite ou não que a solução se torne pública. Se sim, a solução estará disponível na comunidade para auxiliar outros usuários. Entretanto, se o cliente não desejar publicar a solução, a solução seja mantida em sigilo e somente o cliente solicitante do chamado que poderá visualizar a solução.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

Os resultados que serão apresentados nesta sessão do artigo foram extraídos por meio de entrevistas com executivos da TOTVS e por questionário com os participantes. Conforme entrevista publicada no Bahia Negócios (2013), até maio de 2012 a rede social corporativa by You já contava com mais de 10.000 usuários conectados na rede. Do mesmo modo, de acordo com CRN Brasil (2013), o Help Desk interno realizado através da rede social by You, reduziu em 30% o custo com o atendimento aos funcionários. Já em outra reportagem, a respeito do by You, o senhor Marcos Puccini, gestor executivo da rede social, enfatiza os dados de suas estimativas:

“a disponibilização da ferramenta causa queda de 25% na troca de e-mails internos, reduz em 50% o tempo de integração dos funcionários (telefonemas e deslocamentos), diminui em 30% na abertura de chamados técnicos, evita 10% das reuniões internas e elimina 40% dos arquivos duplicados.” (CAMPOS, Vanderlei. *Agilidade de um Gigante*, 2013)

Ainda com base nos dados de Campos (2013), o diretor de inovação, informou que a empresa agora iniciou a medir o uso das funcionalidades do by You. Além deste indicador que ainda está em fase de análise, outro fator que também não tem previsão de quanto vai agregar ao faturamento da TOTVS é em relação ao custo da utilização da ferramenta pelos clientes, sendo que o que mais agrega valor ao produto são os recursos de segurança, que podem chegar a um preço de até quinze reais por usuário.

Em entrevista, novamente o senhor Marcos Puccini faz outra afirmativa, agora em relação às intranets, onde relatou que dentro da TOTVS a intranet foi totalmente substituída pela rede social corporativa e que esta mudança ocorreu de forma muito natural, devido aos próprios usuários já levarem para a nova rede o conteúdo que antes estava na intranet. (ABREU, 2013)

Segundo dados divulgados pelo Decision Report (2013), houve uma elevação 22% na satisfação dos funcionários. Assim como, baseando-se em projeções conforme levantamento da IDC (International Data Corporation) é estimado que as vendas de redes sociais corporativas subam a uma taxa de crescimento anual de 42,4% até 2016 em todo o mundo, sendo que a receita das aplicações deverá aumentar de 800 milhões de dólares em 2011 para 4,5 bilhões de dólares nos próximos quatro anos.

Foi realizada uma pesquisa interna com uma amostragem de dez funcionários da Unidade de Joinville, através de questionário, onde foi constatado que, conforme a Tabela 1, a maioria dos funcionários (90%) afirma que usam o by You diariamente ou pelo menos de duas a três vezes por semana.

**Tabela 1** – Tabulação das Respostas do Questionário após a implantação do by You

Item a	2 ou 3 vezes	1 vez por	A cada 15			
Responder	Diariamente	por semana	semana	dias	Mensalmente	Não utilizo
Utiliza o	5	4			1	
by You?	participantes	participantes	Nenhum	Nenhum	participante	Nenhum

Neste levantamento de informações, outros questionamentos também foram efetuados, de acordo com a Tabela 2, se observarmos as respostas dos itens “sempre” e “maioria das vezes” podemos observar que, 90% dos colaboradores consideram que após a implantação do by You, houve uma melhora na comunicação interna da empresa. Do mesmo modo, 100% dos entrevistados relatam que as informações desejadas são encontradas na ferramenta. Estes participantes responderam inclusive que o by You é fácil de usar, atingindo um percentual de 80%.

Já em relação à redução de trocas de e-mails, arquivos em duplicidade e chamados internos de clientes, 70% dos funcionários consideram que diminuiu a quantidade de trocas de e-mails, 90%

responderam que reduziu a quantidade de arquivos duplicados e outros 90% observaram que a ferramenta gerou uma queda no número de chamados abertos pelos clientes.

Para finalizar a pesquisa, os colaboradores foram questionados se a ferramenta aumentou a satisfação dos funcionários, neste item 90% consideram que sempre ou mesmo na maioria das vezes os participantes sentem-se satisfeitos ao utilizar o by You.

**Tabela 2** – Tabulação das Respostas do Questionário após a implantação do by You

Item a Responder	Sempre	Na maioria das vezes	Poucas vezes	Nunca
Melhora a comunicação interna?	2 participante	7 participantes	1 participante	Nenhum
Frequência que as informações são encontradas:	1 participante	9 participantes	Nenhum	Nenhum
O by You é fácil de usar?	4 participantes	4 participantes	2 participantes	Nenhum
Reduz trocas de e-mails?	3 participantes	4 participantes	3 participantes	Nenhum
Reduz arquivos em duplicidade?	2 participantes	7 participantes	1 participante	Nenhum
Reduz número de chamados de cliente?	3 participantes	6 participantes	1 participante	Nenhum
Aumenta a satisfação dos funcionários?	3 participantes	6 participantes	1 participante	Nenhum

## 6 CONCLUSÃO

O by You permite compartilhar informações de forma dinâmica e eficaz através da web entre pessoas com interesses profissionais em comum, através da interação entre os usuários. A ferramenta dispõe de diversos recursos úteis e comuns a outras redes sociais o que torna o uso intuitivo e fácil para navegação. Além disso, a plataforma possui como diferencial a certificação C-You, que é um dispositivo para segurança que controla o perfil corporativo, por meio de token, senha e certificação digital, garantindo que não haja perfil falso no sistema, sendo que o usuário que está acessando é ele mesmo. Outro diferencial citado é o fato de que o by You apresenta as informações conforme a relevância e não conforme interesses comerciais ou publicitários.

Para estabelecer uma rede social com propósitos corporativos, a empresa efetuou um planejamento com o intuito de aumentar o número de usuários e conteúdos da ferramenta, para isso os cinco passos para a implantação que foi detalhada durante o trabalho, foram essenciais para o sucesso do by You, diante de usuários que buscam iteratividade e disseminação de conhecimento.

Através de uma proposta inovadora, a organização criou o Help Desk by You, que é mais um canal de atendimento aos clientes da TOTVS. Como o atendimento é efetuado por comunidades específicas para o Help Desk e organizado por linha de produto e seguimento, os clientes conseguem tirar dúvidas simples cotidianas de maneira ágil e sem precisar abrir chamado. Caso a dúvida não tenha sido solucionada, o cliente pode abrir um chamado interno através do by You e somente publicar a solução do chamado na comunidade caso seja de seu interesse, senão a solução é mantida em sigilo e somente o cliente solicitante tem acesso à solução.

Foi confirmado, através de questionário efetuado com os participantes da Totvs Joinville, que após a implantação do by You, 90% dos participantes afirmam utiliza-lo diariamente ou pelo menos de duas a três vezes por semana, onde 90% dos colaboradores consideram que o by You melhora a comunicação interna sempre ou na maioria das vezes. Também foi observado que sempre ou na



maioria das vezes a ferramenta é fácil de usar com 80%, encontram-se as informações desejadas com frequência com 100%, reduz trocas de e-mails em 70%, elimina arquivos em duplicidade em 90%, diminui chamados de clientes em 90% e aumenta a satisfação dos funcionários em 90%.

Como citado no decorrer do artigo, o fator que mais interfere no preço do by You é a segurança das informações. Neste sentido, para pesquisas futuras, sugere-se o aprofundamento deste tema, demonstrando quais e como funcionam os recursos eficazes que garantem a segurança, privacidade e confiabilidade de informações em redes sociais.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Vanderlei. **A palavra é colaboração:** Redes sociais reacendem discussão sobre canais mais adequados para comunicação interna. Disponível em: <<http://www.revistamelhor.com.br/textos/293/a-palavra-e-colaboracao-256047-1.asp>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BRASIL, Crn. **Social Business:** Uma questão de negócio. Disponível em: <<http://crn.itweb.com.br/39372/social-business-uma-questao-de-negocio/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU A. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Compartilhe informações com segurança total. Disponível em: <<http://social.byyou.com/seguranca-e-certificacao/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU B. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Eficiência na gestão do conhecimento organizacional. Disponível em: <<http://social.byyou.com/produtividade-e-gestao/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU C. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Estimule a colaboração no ambiente corporativo. Disponível em: <<http://social.byyou.com/engajamento-e-relacionamento/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU D. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Mais agilidade para os seus negócios. Disponível em: <<http://social.byyou.com/integracoes-e-mobilidade/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU E. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Método prático e rápido de implantação. Disponível em: <<http://social.byyou.com/implantacao/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BY YOU F. **Conheça o by You / Engajamento e relacionamento:** Todo o controle da rede em suas mãos. Disponível em: <<http://social.byyou.com/administracao-e-analytics/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

CAMPOS, Vanderlei. **Agilidade de um gigante:** A TOTVS tornou-se a maior fabricante de software do Brasil ao reunir as principais empresas nacionais de sistemas de gestão corporativa. Para enfrentar a concorrência internacional, o grupo aposta no lançamento constante de produtos. O mais recente é uma rede social para ser usada no ambiente de trabalho. Disponível em: <<http://www.revistabrasileiros.com.br/2012/12/14/agilidade-de-um-gigante/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

COMPUTERWORLD, Redação da. **Totvs lança rede social corporativa e propõe uso como interface do ERP:** Além da própria Totvs, seis clientes já fazem uso experimental da Rede by You.

Outros 100 serão convidados a usá-la este ano.. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/gestao/2011/05/26/totvs-lanca-rede-social-corporativa-e-propoe-uso-como-interface-do-erp/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

MENDES, J. V. **Avaliação de sistemas ERPs como ferramenta da mudança organizacional nas pequenas e médias empresas: um roteiro auxiliar.** Dissertação de Mestrado. São Carlos, EESC – USP, 2003. GONÇALVES, Leandro; BAPTISTA, José Abel de Andrade; HENRIQUE, Marcelo Rabelo; RAMIREZ, Paulo. **Análise da Implantação de um Sistema Erp (enterprise Resource Planning) em uma Empresa de Automação Industrial.** Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/artigos11/12514146.pdf>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

NEGÓCIOS, Bahia. **Totvs democratiza seus procedimentos e abre a rede social by You para novos empreendedores de Salvador.** Disponível em: <<http://www.bahianegocios.com.br/tecnologia/totvs-democratiza-seus-procedimentos-e-abre-a-rede-social-by-you-para-novos-empresendedores-de-salvador/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

PLURALE. **TOTVS fala sobre estratégias e tendências.** Disponível em: <[http://www.plurale.com.br/noticias-ler.php?cod\\_noticia=10804&origem=busca&filtro=ativar&q=TOTVS+fala+sobre+estrat%E9gias+e+tend%EAncias](http://www.plurale.com.br/noticias-ler.php?cod_noticia=10804&origem=busca&filtro=ativar&q=TOTVS+fala+sobre+estrat%E9gias+e+tend%EAncias)>. Acesso em: 07 mar. 2013.

RAMOS, Rafael. **O que são redes sociais corporativas e quais são suas vantagens?** Disponível em: <<http://imasters.com.br/artigo/21183/redes-sociais/o-que-sao-redes-sociais-corporativas-e-quais-sao-suas-vantagens/>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

REPORT, Decision. **By You aponta 6 mitos sobre rede social corporativa.** Disponível em: <<http://www.decisionreport.com.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=12501&sid=29&tpl=printerview>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

TOTVS A. **Help Desk by You:** Fique por dentro do Help Desk by You. Disponível em: <<http://www.totvs.com/helpdeskbyYou>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

TOTVS B. **TOTVS fala sobre estratégias e tendências:** Rede social corporativa, processos e mobilidade: apostando nestes três pilares a empresa lança produtos e dita tendências no mundo da TI. Disponível em: <<http://tinyurl.com/bow83qv>>. Acesso em: 07 mar. 2013.

### **IMPLANTAÇÃO DO BY YOU UMA REDE SOCIAL CORPORATIVA PARA RELACIONAMENTO ENTRE FUNCIONÁRIOS E CLIENTES NA EMPRESA TOTVS: UM ESTUDO DE CASO**

**Abstract:** *This paper presents the case study company TOTVS SA, which implemented a social networking system called by You to internal and external communication, which aims to integrate users through the exchange of knowledge and information. With You by the company managed to reduce the number of sending emails, decrease the amount of internal meetings, phone calls and shifts, reducing the ratio of outstanding technical calls, eliminate duplicate files and especially increase the satisfaction of their employees.*

**Keywords:** *Network. Social. Communication. customers*