

e-book

Ferramentas digitais para facilitar os processos do seu negócio digital



SEBRAE

Sumário

1. Gestão diferente e eficiente.	03
2. Processos e oportunidades.....	05
3. Simplicidade, praticidade e agilidade.	10
4. Ferramentas digitais para te ajudar.....	15



1. **Gestão diferente e eficiente.**

Empreendedor, iniciaremos este e-book reforçando o quanto processos bem definidos podem influenciar na organização de uma empresa.

E, quando se trata de um negócio digital, essa gestão é ainda mais importante.

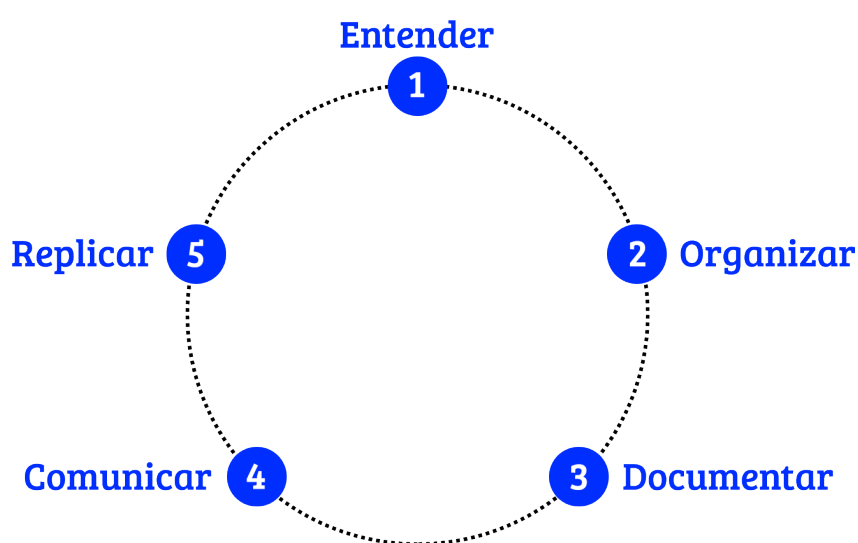
Para te auxiliar no processo de observação e organização do seu negócio, o Sebrae preparou esse conteúdo para te ajudar a facilitar o seu cotidiano.

Dito isso, em geral, grande parte das empresas passam por esses desafios:

1. Pouca agilidade no dia a dia;
2. Poucos insumos e fundamentos para tomar decisões;
3. Pouca comunicação entre o time;
4. Pouca economia de tempo e recursos;
5. Poucos registros de informações e dados.

Para superar essas dificuldades tão comuns entre os empreendedores, é necessário entender a importância de olhar para os seus processos e buscar melhorias.

E, para facilitar esse entendimento, o Sebrae preparou um ciclo com etapas importantes que vão mudar a maneira como você enxerga processos na sua empresa:



Mas, antes de prosseguir, você sabe o que são esses processos?



2. Processos e oportunidades

Como identificar os processos e oportunidades no mercado digital?

Os processos são as ações necessárias para que o seu serviço ou produto seja entregue ao cliente e para que a empresa continue funcionando.

Toda empresa tem processos, inclusive a sua. Mas como identificá-los?

Enxergar esses processos significa entender tudo o que sua empresa faz, como faz e o que precisa para continuar fazendo.

Enxergar seus processos é:

1. Compreender o seu cliente;
2. Planejar o seu negócio;
3. Mapear as etapas de tudo o que acontece na empresa;
4. Assegurar que todo o time entende suas responsabilidades;
5. Entender como a comunicação acontece entre o seu time;
6. Observar pontos de melhoria e o que está sendo feito que não tem funcionado.

É comum que os empreendedores acreditem que as ações necessárias estejam claras para toda a equipe da empresa, mas na realidade não é bem assim.



É importante deixar claro para sua equipe quais são esses processos um por um, pois eles sustentam o seu negócio.

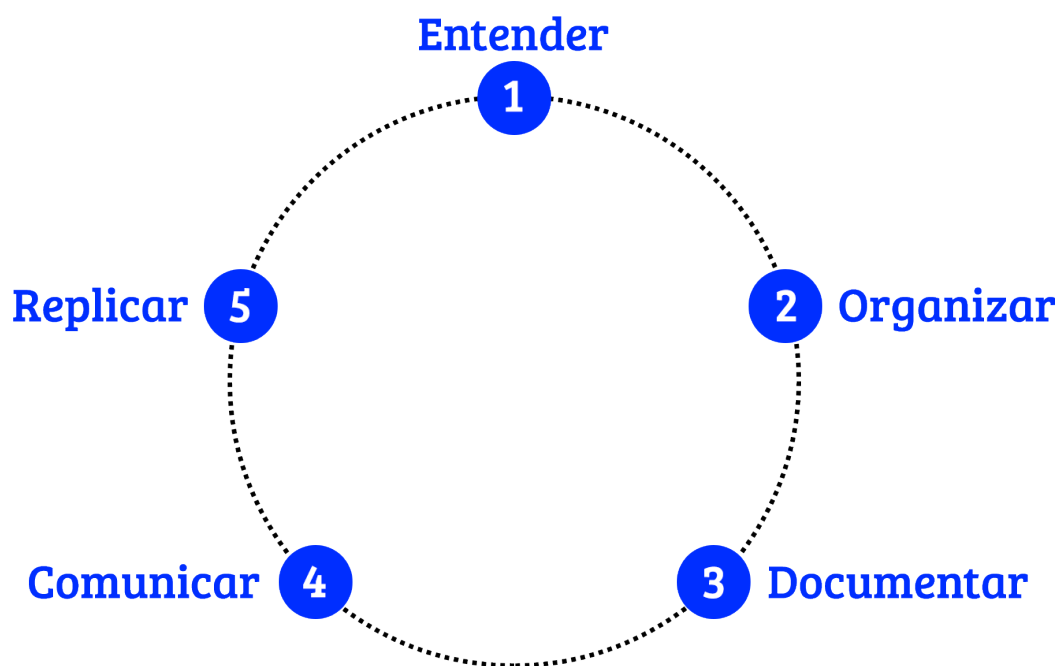
Por exemplo, em cada tomada de decisão da sua empresa, existe um processo: desde a embalagem em que o produto do seu e-commerce é entregue até como substituir rapidamente um funcionário em caso de ausência.

Empreendedor, faça as seguintes perguntas:

1. Se um colaborador começar hoje na sua equipe, ele consegue saber exatamente o que deve fazer?
2. Caso tenha dúvidas, esse novo colaborador sabe onde buscar respostas?
3. Você consegue ter uma visão clara do quadro geral da sua empresa?
4. Todos sabem as suas funções?
5. É possível ter certeza de que todos estejam executando seus papéis dentro do time?

Após reflexão sobre as suas respostas para as perguntas listadas acima, como inovar e identificar oportunidades se você não tem uma percepção clara de como as coisas acontecem hoje?

Mais uma vez, a percepção vem do seguinte ciclo:



Em qual dessas etapas você se encontra hoje?

Para executar a fase de entendimento dos seus processos, comece registrando a sua rotina.

- **Etapa 1 - Entendimento:**

Qual problema você precisa resolver? Organizar estoque, definir linha de produção, problemas financeiros ou estruturar canais de relacionamento com o cliente?

- **Etapa 2 - Organização:**

Quem serão os envolvidos para resolução do problema? Fornecedores, departamentos, gestores, colaboradores ou outros?

- **Etapa 3 - Documentação:**

O que é prioridade e o que precisa ser anotado para depois? Nível de urgência, tarefas envolvidas ou como fazer o que precisa ser feito?

- **Etapa 4 - Comunicação:**

Como se comunicar de forma eficiente? Colocar todo o time a par do processo ou usar ferramentas para uma melhor comunicação?

- **Etapa 5 - Acompanhamento:**

Como fazer o acompanhamento constante? Analisar seu desempenho e entender se são necessários ajustes no processo ou identificar oportunidades de otimização e melhorias?





3. **Simplicidade, praticidade e agilidade.**

Existem diversas maneiras de aplicar métodos de gestão de projetos ao seu negócio. Neste e-book, você conhecerá um pouco de um dos mais simples, práticos e rápidos.

Kanban:

O Kanban é uma ferramenta de gestão e acompanhamento de fácil utilização. Ele traduz a gestão do seu trabalho e direciona cada tarefa dentro de uma ordem pré-estabelecida.

O Kanban é flexível e pode ser usado tanto em combinação com outros frameworks (códigos comuns), quanto sozinho.

Três características básicas definem o Kanban:

- Seu sistema visual consiste em um quadro com colunas que separam o trabalho por etapas ou status, sinalizando onde as tarefas se encontram no fluxo;
- Os cartões que indicam os itens e tarefas que detalham o trabalho em andamento;
- A marcação de fluxo em andamento que possibilita a quantidade de itens em andamento em cada etapa do fluxo.

Ou seja, o Kanban é personalizável desde que você determine as colunas e o que será utilizado como cartões.

Empreendedor, você já utiliza o Kanban sem nem perceber com os aplicativos de comida. Nos status apresentados, cada etapa é uma coluna onde o pedido (cartão) transita pelo Kanban.

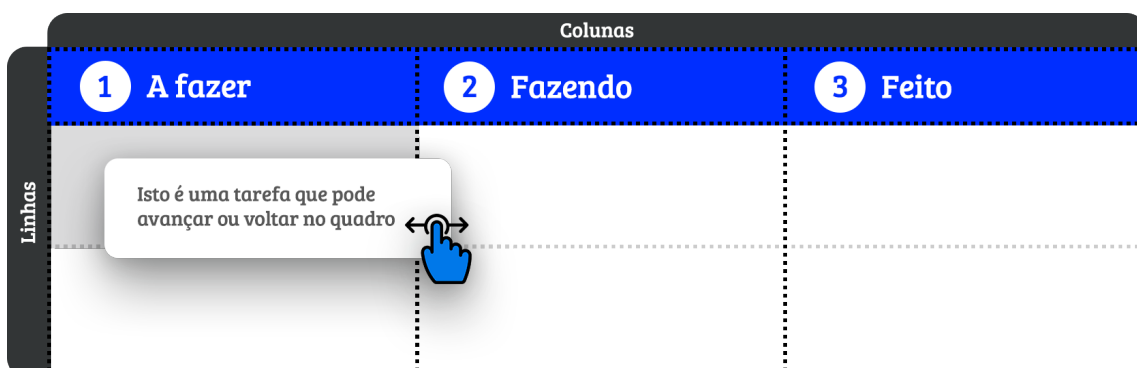
- Seu pedido foi aceito pelo restaurante;
- Seu pedido está em preparação;
- Seu pedido saiu para entrega.

Abaixo, listamos quatro pilares importantes de como começar a utilizar:

- Comece com o que está sendo feito e sem pressa, com o Kanban, o processo é ajustado aos poucos;
- Guie suas mudanças de maneira evolutiva, evite atritos dentro do time e comece com adequações pequenas;
- Funções, cargos e atribuições continuam, deixe isso claro pois o foco é a colaboração;
- Atos de liderança são bem-vindos pois, somente com a contribuição de cada um será possível alcançar o fluxo de trabalho ideal.

E o que são as colunas, cartões e linhas do Kanban?

As colunas são as etapas do fluxo de trabalho. Tradicionalmente, há 3 colunas, porém, é possível adicionar outras como “em validação”, “entregas da semana” etc;



- Os cartões são os itens que descrevem o que deve ser executado e caminham de acordo com o fluxo de trabalho. Ou seja, podem avançar ou retroceder;
- As linhas não tradicionais podem servir para direcionar cartões a pessoas, departamentos ou delimitar um número específico de fluxos de trabalho simultâneos.

Com o Kanban, o empreendedor consegue entender seus processos, além de facilitar a visualização dos pontos de melhoria e pensar em como corrigi-los.

O custo dessa ferramenta de organização é zero e, precisamos destacar também a fase de documentação que a ferramenta oferece e que todo negócio precisa organizar.

Essa fase de documentação se conecta com o fluxo de organização e com a comunicação do seu negócio.

Documentar então é apresentar um entregável da tarefa registrado e comunicado, ou seja, pode ser um status de “concluído” ou um e-mail de formalização.

Ao fazer essa documentação de tarefas, todos os colaboradores ficam na mesma página ao evitarem cobranças

desnecessárias, mal-entendidos e problemas na própria comunicação.

Voltando aos aplicativos de delivery, um exemplo de documentação seria o registro do pedido, com:

- Número do pedido;
- Chat com o estabelecimento e com o entregador;
- Registro de itens;
- Avaliações.

Dica: não pule essa etapa. Aqui, você pode identificar as eventuais falhas, gargalos e resultados para gerenciar melhor seus processos.

Mais do que um registro, esse é um documento, onde é possível recorrer no futuro, caso necessário.



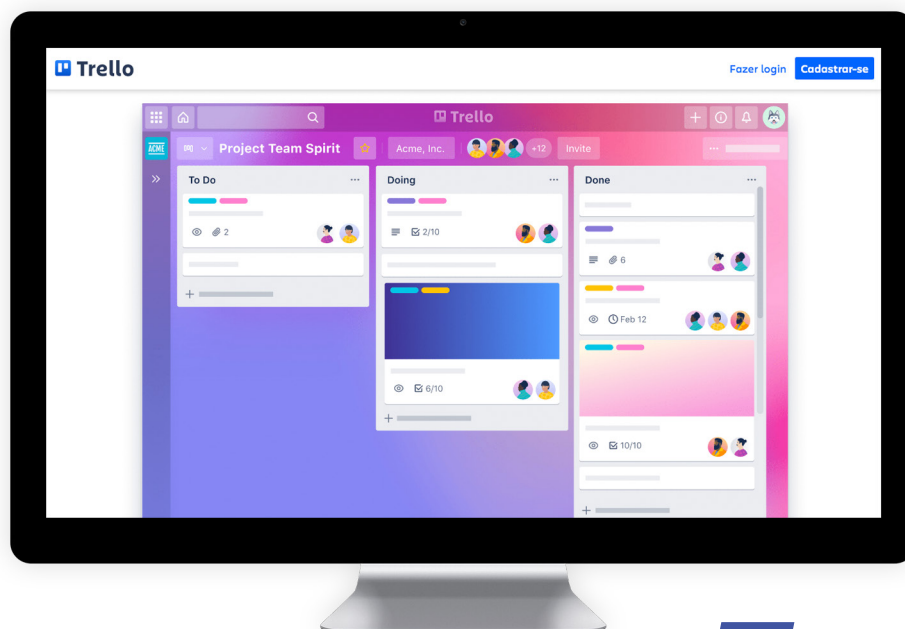


4. Ferramentas digitais para te ajudar.

Confira três ferramentas de uso simplificado para trazer ao seu dia a dia:

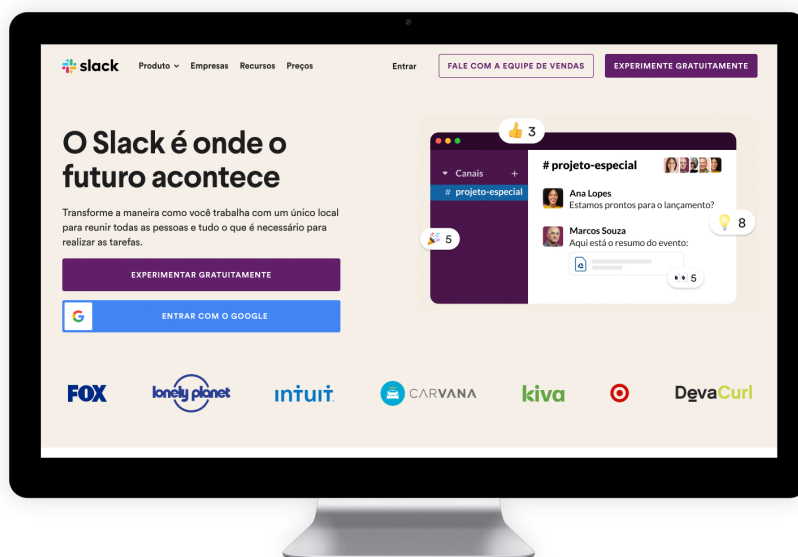
1. Trello

O Trello é uma ferramenta de auxílio na organização de tarefas a fazer, separadas em cartões e colunas que sinalizam em que processo elas estão: em andamento, em validação, concluídas.



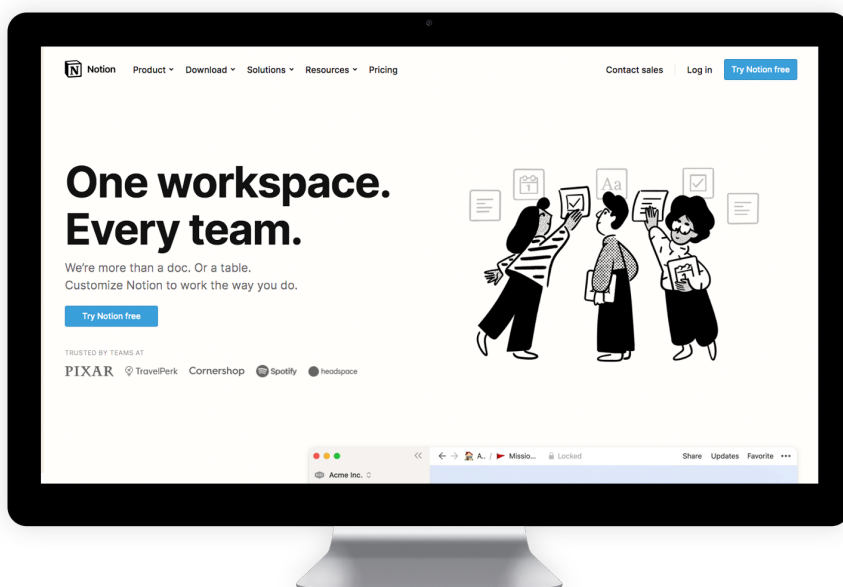
2. Slack

O Slack nada mais é do que um aplicativo (tanto para celular quanto para computador) de criação de grupos para compartilhamentos de mensagens importantes entre a sua empresa.



3. Notion

O Notion também foi criado com foco especial na organização de tarefas e tem funcionamento similar ao Trello.



Para concluir, manter os próximos passos da sua empresa bem definidos podem te ajudar a construir uma cultura forte na sua empresa. Uma cultura forte reforça os processos e faz com que sejam mais naturais.

Além de construir uma equipe mais sólida, consciente e colaborativa otimizando tempo e recursos.

Continue lendo:

[Marketing digital: ferramentas que você precisa conhecer.](#)

