

Como a cadeia de valor da sua empresa pode se tornar a vacina para o futuro?

Renata Martins | Gouvêa Consulting | Abril, 2021

O momento de descongelar e pensar diferente é agora, especialmente nesses momentos de turbulências onde a incerteza é a única certeza!

As empresas precisam se reinventar para poderem acompanhar as mudanças contínuas de seus consumidores. É fundamental entender que o passado já não é mais referência para o futuro e o que foi traçado para os próximos anos terão que ser reavaliados com uma nova mentalidade.

A chave dessa nova mentalidade está em um novo olhar para a sua cadeia de valor. Os fornecedores, prestadores de serviços, distribuidores, clientes, startups do mercado ou mesmo empresas com produtos ou serviços complementares são componentes fundamentais para atender as demandas desse novo consumidor em contínua transformação.

A vacina consiste em integrar a cadeia de valor em um ecossistema onde as empresas juntas conseguem oferecer algo melhor, mais rápido e mais relevantes do que é feito sozinho entre as partes. **E o melhor, ela já está disponível!**

Segundo a Nikkei Asian Review, a Tecton – maior empresa de jogos do mundo em receita além de proprietária do superapp *WeChat* que possui em sua carteira restaurantes, loja físicas e transporte público e de vários outros negócios – registrou um salto de 26% na sua receita durante o período de janeiro a março de 2020 superando o crescimento do trimestre anterior e do mesmo período de 2019. O principal fator chave de seu sucesso foi os múltiplos canais de receitas que proporcionaram estabilidade em meio à turbulência. Outra empresa que surpreende é a famosa Alibaba que apresentou crescimento de 22% no 1º trimestre'20 versus o mesmo período do ano anterior, Segundo seu próprio artigo na Alizila, impulsionada pelo sólido crescimento da receita de e-commerce e de seu sistema integrado na nuvem. Em poucos dias, essas empresas conseguiram lançar serviços que ajudaram a China a lutar contra o Covid-19 como um exemplo da sua velocidade e comprometimento de ajudar a vida das pessoas todos os dias.

Essas empresas estão nadando de braçada, muito mais maleáveis e adaptáveis as mudanças frequentes do mercado se sobressaindo em relação as demais do setor. Empresas que fazem diferente em momento de crise são muito mais consideradas nos momentos de alta! A flexibilidade e resiliência se tornam competências ainda mais importante permitindo as empresas a reaprender e mapear de forma contínua a jornada e necessidades de seus clientes.

Como que essas empresas conseguem ter habilidade de desenvolver vantagens competitivas tão rapidamente sem perder a sua alta eficiência operacional?

Essas empresas desenvolveram, testaram e comprovaram que o ecossistema de alianças estratégicas é uma vacina vital para manter o crescimento sustentável ao longo do tempo.

Essa vacina é composta de 03 camadas principais:

- **Núcleo:** Composto pela principal competência da empresa sendo sua principal fonte de renda. O núcleo é sua origem, sua razão de existir, o propósito da empresa.
- **Amálgama:** Conectada ao seu núcleo foi desenvolvida uma amálgama, a cola que conecta tudo que está ao seu redor. Esse amálgama é formado de uma plataforma

digital que direciona de forma integrada os meios de pagamento digitais e instantâneos, logística centrada na experiência do cliente até a sua última milha e compartilha um sistema inteligente automatizado de coleta de dados e relacionamento com os clientes e parceiros.

- **Camada externa:** Essa camada externa é o ecossistema expandido plugada na amálgama e formada de empresas que se complementam como serviços locais offline, empresas de mídias e entretenimento entre outras. Elas que realizam a retenção do cliente e trazem insights contínuos sobre seus hábitos e necessidades moldando o ecossistema conforme sua movimentação.

Com isso a empresa se conecta a vida do seu **cliente oferecendo tudo que ele precisa no mesmo lugar**. A proposta é que o cliente não desligue, que ele esteja sempre interligado com a plataforma com serviços disponíveis 24:7 oferecendo maior conveniência e facilidade.

E o interessante é que agora observamos a aceleração ainda maior dos meios digitais na vida das pessoas comprovado pelas informações da *Cashback World* que aponta um crescimento de 73% nas compras online em março de 2020 sendo que os marketplaces registraram um aumento de 242% nas vendas no mesmo período.

Essa vacina vai muito além de resolver problemas imediatos, o ecossistema de alianças estratégicas permite desafiar continuamente os modelos de negócios, buscar novas oportunidades de crescimento, avaliar de onde vem os maiores riscos mudando a forma de trabalho e a mentalidade das empresas.

De forma prática, como pode ser desenvolvido as alianças estratégicas na forma de um ecossistema?

1- Tenha sempre em mente o propósito da sua empresa, sua origem e essência para não perder o foco do ecossistema que será desenvolvido hoje para o futuro

2- Desenvolva uma equipe (*squad*) com mentalidade que vai além de buscar o crescimento da empresa mas que estabeleça relações permanentes em todos os momentos da vida de seus clientes

3- Liste os potenciais parceiros da sua cadeia de valor e empresas ou startups complementares a sua principal competência

4- Entre em contato com as empresas potenciais listadas demonstrando o seu interesse em formar as alianças de negócios

5- Em paralelo, desenvolva um processo digital de trabalho interno e externo bem como contratos de trabalho compartilhado mantendo a interdependência entre os negócios de forma a co-criar, co-aprender e co-inovar para caminhar na mesma direção com *KPI's* – Indicadores de performance integrados e mensurados continuamente, porém lembre-se...sem engessar o processo!

6- Crie uma plataforma que possa ser plugável com ferramentas digitais de fácil utilização e que possam ser compartilhadas por todos os parceiros conectados. Pense em modelos dinâmicos que facilite as transações como meios de pagamento digitalizados e instantâneos, ferramentas automatizadas de relacionamento com clientes, sistemas de levantamento de dados compartilhados em nuvem entre outros. **O acesso é muito mais importante do que ter a propriedade da tecnologia**, ou seja, desenvolva a plataforma de forma colaborativa com parceiros de negócios de maneira plugável, como um jogo de “Lego”.

7- Repense junto com seus parceiros chaves as dores e necessidades dos clientes, repense novamente e novamente...

8- Avalie em conjunto com seus parceiros as soluções que atendam a esses problemas

9- Teste as soluções, aprenda e aprimore continuamente

Toda atividade que nos propomos a fazer durante o dia a dia já está inserida de alguma forma em um ecossistema. A solução para te levar da sua casa ao seu trabalho envolve ter a pessoa que produziu seu combustível que não serve para nada se não tiver alguém que produziu seu carro, que só fez isso por que outras pessoas produziram as peças que estão nele. Dessa forma a ideia de que podemos ir muito mais longe dentro de um ecossistema não é propriamente uma novidade, a novidade é tentar se associar para fornecer esse ecossistema dentro de uma mesma organização, integrando o online e offline em uma cadeia de valor única em que todos se beneficiem e juntos se tornem muito mais fortes.

"Coming together is a beginning, keeping together is a progress, working together is success"

"Reunir-se é um começo, permanecer juntos é um progresso, e trabalhar juntos é um sucesso"

Henry Ford