

Top Ser Humano 2019

Empresas



Case: Randon ExO

AUTORES DO CASE:

Thamis Aline Zeni - Business Partner Corporativo

Bruno Bazanella - Analista de Inovação e Transformação Digital

[Ana Paula da Rocha – Business Partner Corporativo](#)

ÍNDICE

1.SINOPSE 01

2.OBJETIVOS 02

2.1 GERAL 02

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 02

2.2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL 03

2.2.2 TECNOLOGIA 03

2.2.3 INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTO 04

3. INTRODUÇÃO 05

3.1 EXO NO CONTEXTO DA RANDON 05

3.2 EXO E A NOVA CULTURA 06

4. EXO E A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL 06

4.1 EMPRESA AMBIDESTRA 08

4.2 METODOLOGIA DA RANDON EXO 09

5.RESULTADOS 10

5.1 PÁGINA DE CARREIRA - #VEMPRARANDON 10

5.2 RANDON APP 13

5.3 PRA.VC 15

5.4 SAP CONCUR 20

5.5 CHATBOT 22

5.6 ROBÔ TEL 24

5.7 TECNOLOGIAS JURÍDICAS 25

6.CONCLUSÃO 26

7. BIBLIOGRAFIA 28

8. AUTORES DO CASE 28

1.SINOPSE

A Randon ExO é a razão desse relato. Ela foi concebida para ser uma estrutura externa das Empresas Randon, encarregada de pensar, projetar e executar as primeiras ações de transformação organizacional para conectar a Companhia com o mundo digital.

A experiência relatada ocorreu em 2018, com sete (7) projetos de soluções de *back office* para todas as empresas da Companhia. Os projetos serão apresentados nesse case com os seus resultados. Ao final dessa apresentação, também abordaremos qual o futuro da Randon ExO após a análise dos resultados iniciais pelos *sponsors*.

O movimento da ExO foi uma iniciativa protegida do dia-a-dia das Empresas Randon. A célula buscou soluções ágeis para serem testadas rapidamente e que representassem ganhos de produtividade. O foco foi trazer para o negócio as vantagens competitivas da Nova Economia e de novos modelos, entre eles o de *startups*.

A Randon ExO é um grupo multidisciplinar que atuou na OCA Brasil Coworking (local que funciona como um hub de inovação em Caxias do Sul, RS), com autonomia de agenda, reporte mensal a um comitê de gestores e suporte para os times dos projetos. Sua missão foi introduzir no ambiente das empresas uma nova forma de trabalho conectada a esse novo mundo, com foco nas pessoas da Randon.

2.OBJETIVOS

2.1. GERAL

A criação da Randon ExO partiu da necessidade de conectar as Empresas Randon com a cultura digital, e os primeiros passos dessa jornada foram a identificação de problemas reais das empresas e a aproximação com startups que pudessem trazer soluções em Processos de Back Office - Ganhos de Produtividade, tais como redução de tempo e de custo operacional, e o desenvolvimento de novos comportamentos e competências.

A atuação foi pautada dentro dos Princípios das Empresas Randon, sendo três deles norteadores para essa transformação digital:

- **Pessoas Valorizadas e Respeitadas:** Respeitar o ser humano como destinatário final de tudo o que fazemos.
- **Tecnologia Competitiva:** Desenvolver, absorver e fixar tecnologia criativa, inovadora e competitiva.
- **A Randon Somos Todos Nós:** Trabalhar em parceria, com dedicação, criatividade, competência e espírito de uma organização única.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Coube ao grupo de trabalho explorar o ecossistema de inovação, conhecer as novas tecnologias, mapear as oportunidades e os novos comportamentos, recomendar parcerias e acelerar a transformação digital. Para cada grupo do

ecossistema explorado foram estabelecidos objetivos, conforme relatamos abaixo:

2.2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL INTRAEMPREENDEDORISMO E *MINDSET* DAS PESSOAS

- Propor ações para inserir o tema na rotina da organização, inclusive com melhorias de espaços físicos;
- Incentivar o desenvolvimento e disseminação do intraempreendedorismo organizacional;
- Definir modelo de disseminação do *mindset* digital para as Empresas Randon;
- Apresentar as oportunidades de interação e envolver os públicos internos na execução das ações propostas;
- Estimular por meio de ações práticas a visão sistêmica entre processos e áreas;
- Propor ações de apropriação e interação com o público interno das Empresas Randon (eventos informais, *happy hours*);
- Utilizar os projetos aplicativos como potencial de atratividade.

2.2.2 TECNOLOGIA STARTUPS E ACELERADORAS

- Monitorar as principais aceleradoras tecnológicas e startups em ascensão para possível inserção nas Empresas Randon;

- Manter relacionamento com *startups* em todos os estágios, oportunizando novos negócios e/ou mentoria;
- Avaliar as oportunidades de projeção da marca em eventos do segmento (regionais, nacionais e/ou internacionais);
- Oferecer soluções tecnológicas com agilidade para ampliar produtividade e velocidade para ações internas;
- Estabelecer *networking* com os interlocutores;
- Participar de eventos e fóruns dos segmentos, inclusive com a participação de gestores-parceiros (gestão de talentos);
- Inserir as Empresas Randon em eventos de avaliação e/ou promoção de tecnologia;

2.2.3 INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTO INSTITUIÇÕES DE ENSINO E PÓLOS DE TECNOLOGIA

- Estabelecer relacionamento com instituições de ensino e pesquisa ampliando a sinergia entre a academia e as organizações com ações práticas;
- Ser reconhecida como uma célula interlocutora das Empresas Randon com a pesquisa acadêmica garantindo governança das ações e envolvimento interno;
- Propor ações que ampliem a participação de acadêmicos em ações internas proporcionando acultramento e atratividade da mão de obra;
- Estimular o público interno a participar de ações de pesquisa e inovação com parceiros e pólos de tecnologia;

- Estabelecer projetos das Empresas Randon em parceria com as Instituições;
- Ampliar a divulgação de ações de interesse e convidar parceiros estratégicos.

3.INTRODUÇÃO

3.1 ExO NO CONTEXTO DA RANDON

As Empresas Randon contam com o Instituto Hercílio Randon (IHR), que complementa a busca por novas tecnologias e inovações, para promover a excelência dos seus produtos e serviços junto aos clientes e parceiros.

Em 2017, visando reposicionar a Randon para disseminar o *mindset* digital, a Companhia deu um passo ousado ao criar uma célula protegida da organização com a missão de “pensar diferente”, sem a interferência das rotinas e do pensamento fixo. Desde então, esse time autônomo de funcionários passou a atuar na busca de soluções para os setores que atuam no *back office*, com resultados animadores. O nome desse núcleo, Randon ExO, é inspirado nas Organizações Exponenciais, que utilizam novas técnicas organizacionais que alavancam as tecnologias aceleradas para obter um impacto (resultado) desproporcionalmente grande se comparado aos seus pares. Um dos aprendizados foi adotar o desafio de aprender com as *startups* a forma de pensar mais simples e conectar com o ecossistema de inovação, propondo mudanças de fora para dentro.

3.2 ExO E A NOVA CULTURA

Por se tratar de um projeto de desenvolvimento, em que a transformação cultural é o foco principal da Randon ExO, os membros da equipe reforçaram a crença nas pessoas, mostrando a cada passo que elas são o fator crítico do sucesso para toda e qualquer transformação.

Em 2018, foram firmadas parcerias com outras organizações para o trabalho da ExO - OCA e TecnoUCS, três funcionários atuaram diretamente (1 Analista de RH – Corporativo, 1 Analista de RH – CSC e 1 Analista de Negócios – TI). Em cada projeto (foram sete no ano), em média 15 pessoas foram envolvidas diretamente.

As palavras-chaves do processo:

inovação, transformação digital, cultura, experimentação, autonomia, colaboração, fazer acontecer, acreditar, observar, aprender, pesquisar, testar, compartilhar.

4. ExO e A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os benefícios da disseminação da cultura digital justificaram o movimento de criação da Randon ExO e o investimento estimado em R\$ 500 mil. A Companhia investiu no desenvolvimento de ações e criação de ferramentas de estímulo à transformação da cultura com foco em inovação; conceituação do que é cultura ágil; inserção da Companhia no ecossistema, gerando visibilidade e

posicionamento da marca em um novo ambiente; estímulo à liberdade de pensar (pensar fora da caixa) para identificar soluções rápidas e de qualidade; criação de ambiente favorável à colaboração e inovação; simplificação nos processos; atuação como *hub* de soluções; fomento para mudança de *mindset* por meio de projetos aplicativos, gerando maior adesão interna; e difusão do conceito de equipes com capacidades de se autogerir.

Esta mesma iniciativa apontou barreiras a serem vencidas, como: interlocução entre os modos de funcionamento (empresa x célula da ExO); resistência ao novo e à mudança; burocracia nos processos internos e baixa consciência do entendimento de *mindset* digital. Todas essas dificuldades levaram à ideia de trabalhar a Cultura Organizacional, valorizando a experiência de 70 anos da Companhia e seus princípios e valores, mas adicionando ao dia a dia das lideranças e funcionários novos elementos da cultural digital.

Várias ações foram desenvolvidas, porém algumas foram mais expressivas para provocar o diálogo sobre a cultura digital e, ao mesmo tempo, ajudar a equipe da ExO a identificar os integrantes do exército multiplicador da cultura digital dentro das empresas.

Em junho de 2018, as lideranças participaram de atividades onde foram apresentadas a nova formatação do Instituto Hercílio Randon e o case da Gupy. Esse último foi o primeiro projeto a ser entregue pela ExO. Em julho de 2018, foram desenvolvidas palestras denominadas Randon Talks, com os temas Mindset Digital, Futuro do Trabalho e Ecossistema Startup para funcionários. E em agosto de 2018, mais de 200 líderes e funcionários das Empresas Randon participaram do Gramado Summit, momento em que puderam experienciar a integração com o Ecossistema Startup e sua dinâmica de funcionamento. Essas

ações fazem parte da estratégia de desenvolvimento das lideranças e do fortalecimento do novo *mindset*.

4.1 Empresa Ambidestra

As Empresas Randon, ao longo dos seus 70 anos, sempre foram referência em seus segmentos de atuação, com sólido reconhecimento na qualidade de seus produtos e em inovação. Têm em seu DNA elementos muito importantes para a jornada de transformação, tais como: ousadia, liderança, ética, empreendedorismo e colaboração. Para perpetuar esse legado e estar à frente dos desafios futuros, as empresas vêm adotando a ambidestria.

O modo tradicional de inovar, conhecido como incremental, existe para selecionar, priorizar, gerenciar rotinas, eliminar desvios, colocar entre os limites. Nessa forma de operar os pontos fora da curva (*outliers*) não são bem vistos. Assim, as inovações são desenvolvidas na ótica de projetos de médio e longo prazos.

A ExO foi concebida para trabalhar na inovação a partir de uma outra lógica e velocidade distinta, com equipes multidisciplinares de elevado grau de autonomia. É uma operação que permite pivotar e lida melhor com os erros. Assim, a Companhia procura gerar uma nova compreensão quanto a como melhorar os negócios existentes com eficiência, controle e mudança incremental, enquanto conquista novos mercados nos quais flexibilidade, autonomia e experimentação estão na ordem do dia.

4.2 Metodologia da Randon ExO



Em síntese, na implementação dos sete (7) projetos, a ExO identificou parceiros, propôs testes para utilização e avaliou

oportunidades. A área beneficiada implantou, estimou ganhos e validou testes.

Nas ações da ExO, foram usadas técnicas de facilitação para ter melhor envolvimento das áreas. Consideramos a ampla participação do cliente internos, rodadas de escuta e foco no cliente interno.

A análise das soluções a serem implementadas eram feitas através de uma matriz, e as pessoas das equipes eram envolvidas no processo de implementação e adoção das soluções.

Do ponto de vista da Marca e do Negócio, criou um método de captação de informações sobre a estratégia dos negócios e oportunidades para subsidiar o grupo de trabalho; relacionou os principais desafios do negócio atualmente e no horizonte de tempo (internos e externos); entendeu as ambições corporativas sobre características culturais e intervenções, projetos e ações atuais e/ou nos próximos anos; gerou inovação e propostas de ações para agregar valor aos negócios da organização; promoveu reuniões sistemáticas com os *sponsors* e

demais gestores; trabalhou com informações referentes a projetos, intervenções e ações relacionadas ao Planejamento Estratégico; mapeou as oportunidades de melhoria e parcerias além dos itens expostos pelos *sponsors*.

Com foco na mudança de *mindset* e desenvolvimento das lideranças, a ExO inseriu o tema “Futurismo” no calendário da Gestão; propôs ações de integração da gestão com o ecossistema de inovação e novos modelos de negócios; engajou gestores ao propósito de transformação digital como estratégia de sustentação dos negócios; definiu modelo de disseminação de conceitos e interação com o tema; propôs modelo de aplicação prática alinhado ao modelo de desenvolvimento de gestão; identificou potenciais parceiros para apoiar as ações de transformação digital; ampliou a interação da gestão com a academia e *startups* com projetos aplicativos e pesquisa.

5.RESULTADOS

5.1– Página de Carreira - #vemprarandon

O primeiro projeto implantado pela Randon ExO foi a revisão do processo de Recrutamento e Seleção com a *startup Gupy*, que transformou em digital a forma de recrutamento e seleção de candidatos às vagas para cargos efetivos ou estágios. Antes disso, o processo de recrutamento de candidatos externos era feito totalmente via agências de recrutamento e seleção. E a seleção interna de funcionários das Empresas Randon para novas vagas era feita pelo Programa Aqui Você Pode Crescer.



#vempraRandon

Vamos construir o futuro juntos!

Na era digital, tanto o candidato externo quanto o funcionário que deseja evoluir acessa as vagas disponíveis na Página de Carreira <https://randon.gupy.io/> e desenvolve todas as etapas iniciais de recrutamento de forma *on-line*, podendo acompanhar todo o processo em tempo real. O papel do gestor contratante é conduzir essa avaliação com transparência e agilidade, mantendo a governança do processo. Para os gestores, essa ferramenta ajudou na ampliação da abrangência dos candidatos e na percepção de quem está mais aderente à vaga. Além das suas próprias percepções, os gestores contam com essa plataforma que, por ter inteligência artificial, indica quais os candidatos estão mais adequados ao cargo.

O processo permite testes, vídeos e entrevistas *on-line*. Os indicadores do processo são em tempo real, além da divulgação das vagas ocorrerem nas redes sociais de todas as empresas do grupo.

Outra vantagem do sistema é a formação de banco de talentos. Caso o candidato acesse o site não encontre uma vaga adequada ao seu perfil, ele pode preencher um formulário para no futuro ser contatado caso surja uma vaga.

5.1.1 RESULTADOS:

- Mais de 65 mil currículos foram cadastrados de abril de 2018, quando iniciaram os primeiros testes, até abril de 2019.
- As Empresas Randon publicaram 767 diferentes vagas, sendo que destas 547 foram preenchidas pelo Gupy.
- 1.148 candidatos foram contratados.
- O potencial de redução de custo estimado é de 60% para 2019 – cerca de R\$ 2,2 MM/ANO, em relação à forma não digital.
- Gerou uma mudança da lógica do processo, uma vez que o gestor passou a ser o protagonista do processo.
- As Empresas Randon mantêm a parceria com as agências de recrutamento e seleção para vagas sigilosas específicas e para demandas de volume significativo.

5.1.2 CONCLUSÃO:

A página de carreira provocou uma mudança cultural ao conferir mais autonomia, inovação e protagonismo nesse processo, inclusive com a desburocratização de tarefas. Observou-se ganhos na flexibilização de critérios, simplificação e acesso às vagas dentro e fora das Empresas Randon. Além disso, para quem é funcionário e deseja participar da seleção, as oportunidades foram potencializadas, pois o funcionário pode se inscrever em todas as vagas abertas (no Programa Aqui Você Pode Crescer não era permitido a inscrição em mais de uma vaga).

Além da importância do projeto em si para o processo de recrutamento e seleção, por ser o primeiro projeto da Randon ExO ele serviu de pontapé inicial

para começarmos a pensar projetos de uma forma diferente. Tínhamos 30 dias para finalizar o piloto e assim tivemos na prática o *mindset* de *startup* dentro da Companhia.

5.2 RANDON APP

*“Um dos principais ganhos do Projeto Randon APP para o processo de mudança de cultura é a agilidade com que as informações podem ser acessadas pelo nosso funcionário de fábrica. O Randon APP permite o acesso isonômico às informações, independente da atividade, na palma da mão do nosso colega. Representa um importante passo para a digitalização da comunicação interna na Randon. Certamente, temos muitos avanços e melhorias, mas já conseguimos acionar em tempo real e ter inputs sobre o interesse do público sobre diversos temas.” - **Bruno Bazanella** - Analista de Inovação e Transformação Digital da Randon S.A.*

Em março de 2018, foi criado o grupo de trabalho para o desenvolvimento do Randon App. Foi o primeiro passo para a construção da principal ferramenta de comunicação interna, hoje disponível para todos os funcionários das Empresas



Randon. O propósito foi o de manter as pessoas informadas e apaixonadas pela marca, e conscientes do caminho a seguir e de como chegar lá. Em julho de 2018, foi desenvolvida a estrutura e capacitação

de equipes multidisciplinares, além do desenvolvimento dos *connects*.

A ferramenta Randon App passou a concentrar as informações repassadas regularmente pela intranet, e-mail e expostas em cartazes pelas empresas, mas também conta com matérias exclusivas e publicações sugeridas pelos connects. Além da agilidade no repasse das informações de forma democrática, observou-se ganhos na comunicação colaborativa e interativa. Os funcionários são



convidados a acompanhar as novidades, dar o seu *like*, comentar e, em alguns casos, compartilhar a informação na sua rede.

A ferramenta Randon App conta com mais de 3,5 mil usuários, mais de 3 mil

acessos por dia e mais de 560 postagens. São temas diversos, como

notícias das empresas divulgadas na Imprensa, informações diretas da gestão, cardápio do restaurante, participação das empresas nas feiras e eventos, informações sobre mudanças implementadas pela Companhia, metas, melhorias e promoções da Associação dos Funcionários, programas de saúde, capacitações, cursos, entre muitos outros temas que contribuem para a integração dos funcionários nos mais diversos programas oferecidos pelas empresas e que, por desconhecimento, poderiam deixar de usufruir.

5.3 PRA.VC

Portal Randon de Aprendizagem

SapiênCia 2020

FAST & AGILE

SINGULARIDADE TECNOLÓGICA E METODOLOGIAS ÁGEIS

13 CURSOS

SINGULARIDADE TECNOLÓGICA E METODOLOGIAS ÁGEIS Silvio Meira	SIMPLICIDADE: COMO FOCAR NO QUE É IMPORTANTE	SCRUM PARA PRODUTIVIDADE Eduardo Carmello	PENSAMENTO LEAN	PDCA
BIG DATA E A INTERNET DAS COISAS Silvio Meira	CULTURA DE REDE NOS NEGÓCIOS Silvio Meira	MATRIZ DO TEMPO: METODOLOGIA DE GESTÃO DE TAREFAS	PLANO DE AÇÃO COM 5W2H	PLANEJAMENTO DO TEMPO
PITCH: APRESENTAÇÕES RÁPIDAS E DE IMPACTO André Miceli	MVP: MINIMUM VIABLE PRODUCT André Miceli	COMPLEXIDADE: IDENTIFIQUE AS CAUSAS E AJA PARA SIMPLIFICAR Silvio Meira		

Curso Video Exercícios e interação

Empresas
RANDON

SEJA PROTAGONISTA

PRA.VC APRENDER
PORTAL RANDON DE APRENDIZAGEM

**PLATAFORMA DE ESTUDOS
COM MAIS DE 150 CURSOS
PRA VOCÊ SE CAPACITAR!**

**Confira no aplicativo Randon APP,
na aba "Acessos" em PRA.VC.**

“O processo de Educação Organizacional é um importante pilar da transformação digital e mudança de cultura. As Empresas Randon, no início do processo de informatização de processos e inserção tecnológica, criou o Programa Crescer, que era responsável por ensinar o nosso funcionário a operar o computador, ligar/desligar, fazer as principais operações com o uso de

softwares de texto e planilhas. De alguma forma, o PRA.VC – Portal Randon de Aprendizagem é um meio de democratizar o acesso do nosso funcionário a conteúdos de qualidade, com a curadoria de uma empresa especializada em educação digital, para que ele e sua família possam acompanhar o dinamismo do mundo do trabalho. Além da estratégia organizacional de qualificação das pessoas, entendo que este projeto tem uma pegada relevante de responsabilidade social. O legado da Randon ExO para a área de Educação é abrir portas para um futuro cada vez mais presente e evidente na nossa rotina. Além disso, a ferramenta permite a digitalização de todos os processos realizados pela área, inscrições, avaliações, presenças e outros que estão sendo implementados na medida que avançamos na utilização do software.” - Bruno Bazanella - Analista de Inovação e Transformação Digital da Randon S.A.

Em agosto de 2018, o Portal Randon de Aprendizagem - PRA.VC APRENDER - foi lançado nas Empresas Randon com o objetivo de impulsionar a inovação digital e alinhar pessoas, processos e cultura. A Randon ExO encontrou na empresa Ciatech uma plataforma de educação *on-line* com pacotes para o aprimoramento constante das competências e habilidades atuais (*upskilling*) e a capacidade de aprender, desaprender, reaprender o tempo todo (*reskilling*).

Essas expressões em Língua Inglesa representam os maiores desafios dos funcionários e empresas nesse início de transformação digital da Companhia. Portanto, ao investir na educação digital dos seus funcionários, a Companhia visa assegurar a sustentabilidade das suas empresas no mercado de hoje e no futuro próximo, apostando no envolvimento do seu público interno.



A plataforma oferece acesso a 150 cursos de desenvolvimento pessoal e profissional, em sete trilhas: *Be the Change*, *Leading the Change*, *Think Digital*, *Fast and Agile*, *New Business Model*,

Build Experiences e Connect.

5.3.1 RESULTADOS

- De setembro a novembro de 2018, a Randon ExO identificou 9.814 usuários da plataforma de estudo. Foram 763 conclusões em 90 cursos, por 343 pessoas.
- Os conteúdos mais acessados foram: Liderando a mudança; Midset para mudanças e inovações; e Midset Digital: seja o profissional que o mercado precisa.

5.3.2 DEPOIMENTOS

“Acredito que o PRA.VC APRENDER colabora muito para o conhecimento e aprendizado de todos. Isso mostra o comprometimento da empresa com o desenvolvimento dos seus profissionais. Essa modalidade de ensino nos permite administrar melhor o tempo dos estudos podendo fazê-lo em casa ou nos horários livres do trabalho, pois o conteúdo está a nossa disposição inclusive com vídeos. Percebi que temos treinamentos rápidos e com assuntos da atualidade, como por exemplo ‘Como se preservar das FAKE NEWS’ e ‘Cuide de sua imagem digital – Redes Sociais’ e treinamentos com ferramentas que usamos diariamente no trabalho, como EXCEL. Isso torna o treinamento bastante atraente. Tenho incentivado a minha equipe através de informações no Via de Mão Dupla mensal, com depoimentos e experiências de colegas que estão acessando com maior frequência. Agradeço à Randon por mais essa oportunidade de aprendizado!” - Ronaldo Subtil Godinho, da Fras-le

“Eu entendo ser de extrema importância o conhecimento adquirido com a trilha Liderança para Resultados. Ela nos torna hábeis para compreender os tipos de

liderança e inclusive os movimentos que acontecem na organização, além de reforçar o senso de protagonismo, ao passo que desenvolve autoliderança e responsabilidade. O conteúdo é excelente e de fácil compreensão, a plataforma é de fácil utilização. Defendo que todos deveriam tomar posse dessa oportunidade, pois é uma forma extraordinária da empresa nos presentear. Gratidão!” - Edile Fatima R. da Silva, da Holding.

5.4 SAP CONCUR

Projeto de Viagens Corporativas



Arte de divulgação interna usada no lançamento do Concur.

A transformação digital também modernizou o processo de viagens corporativas das Empresas Randon, desde o planejamento, a aprovação pelo gestor até a prestação de contas, melhorando a experiencia dos funcionários viajantes. Por sugestão da Randon ExO, todo o sistema de compra de passagens, reservas de hotéis e prestação de contas é feito pelo SAP CONCUR, disponível na internet e celular.



O processo é automatizado, ágil e menos burocrático, inclusive reduzindo o risco de extravios das notas fiscais originais. É possível fazer a escolha de voos, hotéis, transporte e alimentação nesta plataforma, o que traz agilidade e simplificação dos processos. Além da economia de tempo, há um reflexo na produtividade de todos os profissionais envolvidos, desde os funcionários na ponta até o pagamento pelo departamento financeiro.

O grande benefício da adoção do SAP Concur foi a eliminação de processos desnecessários, como o gestor ter que validar um reembolso de uma viagem que ele já tinha aprovado e despesas já previstas, como alimentação. Com a plataforma SAP Concur, se a despesa está coberta pela política de viagens da empresa, a aprovação é automática, mediante a apresentação dos comprovantes digitalizados, usando o próprio aplicativo.

A ferramenta permite a digitalização e leitura dos comprovantes de despesas a partir do aplicativo para celular ou da plataforma web. Outro benefício é que a solução pode ser totalmente parametrizada com a política de viagens da empresa e já sinaliza qualquer incompatibilidade no processo no momento em que o funcionário programa a viagem.

O retorno dos funcionários foi muito positivo na fase de testes. Os profissionais envolvidos neste início contribuíram sobre a usabilidade da ferramenta e compartilharam *insights* positivos sobre a agilidade e simplicidade do novo processo. Em 2018, foram mais de 500 solicitações na ferramenta, mais de 100 relatórios processados, 1200 usuários cadastrados e atendimento *on-line* para novos produtos e destinos.

5.5 CHATBOT

Bot é o diminutivo de Robot. É uma modalidade de aplicação de software concebido para simular ações humanas repetidas vezes de maneira padrão. Os **chatbots** ou **bots** foram implantados pela Randon ExO junto com três áreas da Companhia em 2018: relacionamento com investidores (RI Randon), Skype/Internet e no Atendimento aos Consorciados da Empresa Randon Consórcios para as marcas Racon, John Deere, Volare e Randon Implementos.

A utilização dessa tecnologia digital levou em conta que os consumidores estão mudando e querem ser atendidos na melhor hora para eles. O autoatendimento é cada vez mais importante e o *chatbot* é peça fundamental nesta estratégia de proporcionar uma melhor experiência ao cliente no canal que ele desejar e na hora que ele quiser. Além disso, o *chatbot* também reduz custos diminuindo a demanda por ligações, e-mails, mensagens ou *chat* humano.

Resultados observados pela Randon Consórcios no período de implementação, entre maio e outubro de 2018:

- Foram realizados mais de 2.000 atendimentos aos consorciados;
- Mais de 1.140 conteúdos acessados;
- Retenção de 73% nos atendimentos.
- Mais de 450 boletos gerados;
- 302 senhas foram alteradas;
- Mais de 100 artigos foram publicados.

ATÉ 2020, 85% DAS INTERAÇÕES DOS CONSUMIDORES SERÁ CONDUZIDA POR UM MECANISMO AUTOMÁTICO (CHATBOT)¹ E SERÁ A PRIMEIRA OPÇÃO PARA DIFERENCIAR UMA EMPRESA DE SEUS COMPETIDORES.²

1. Gartner Summits. "Gartner Customer 360 Summit: CRM Strategies and Technologies to Understand, Grow and Manage Customer Experiences." Gartner, Inc. 2011.

2. Walker Information, Inc. "Customers 2020: The Future of B-to-B Customer Experience." 2016.

Os *bots* podem ser os mais básicos, como por exemplo um *chatbot* para conferir débitos e apresentar uma 2ª via de um boleto, ou em versões mais sofisticadas que contam com recursos de Inteligência Artificial. Esses últimos são capazes de aprender com exemplos de atendimento. Uma vez suprida com as informações necessárias, a ferramenta inteligente aprenderá com as novas interações e será capaz de atualizar-se automaticamente (o que denominamos aprendizado da máquina, ou *machine learning*). Por esse motivo, a **Inteligência Artificial** é considerada uma tecnologia avançada em *chatbots*, já que oferece aos programas e aos softwares características similares ao funcionamento da inteligência humana, capaz de criar informações a partir de dados fragmentados.

5.6 ROBÔ TEL



No Setor de Liberação de Cargas no Recebimento Fiscal foram incorporadas soluções em *Robótica Process Automation - RPA*. A solução identificada pela Randon ExO foi a implementação de um robô (software) que “imita” o

comportamento de uma pessoa trabalhando em tarefas automatizadas. O TEL libera as cargas que possuem o xml aceito no sistema. Além disso, valida as notas que estão com alguma divergência, deixando, nesses casos, uma mensagem para a equipe de recebimento fiscal analisar e armazenando situações de problemas.



A equipe recebeu o TEL como um novo colega entre a equipe.

No período de 28 de setembro a 2 de dezembro de 2018, 2.326 notas foram liberadas e 918 verificadas. 3% das

liberações das notas nesse período foram feitas pelo TEL.

5.7 TECNOLOGIAS JURÍDICAS

O projeto impacta as áreas Jurídica, TI, Compras, Centro de Soluções Compartilhadas e Público Externo (contratados, parceiros, escritórios), em especial em:

Contratos	•Minutas Automáticas, Fluxo de Aprovação, Controle de status e prazos, “Carimbo” eletrônico do Jurídico
Contencioso	•Robô Distribuição – Cadastro Automático, Inteligência Artificial – Causas Raízes, Robô Publicações, Contingenciamento automatizado, Gestão e fluxos de pagamentos, garantias, penhoras, etc.
Socientário e Procurações	•Repositório Digital, Controle de Prazos e status
Assinaturas	•Assinatura Digital - ICP e DocuSign

Esse projeto encerra somente em dezembro de 2019 e tem as seguintes previsões de retornos:

Ganhos



- Redução de tempo nos processos



- Saving anual estimado (R\$)



6.CONCLUSÃO

A experiência da Randon ExO gerou como principal resultado a incorporação de uma nova forma de trabalho no ambiente das Empresas Randon, totalmente conectada à nova economia. Os sete projetos da ExO foram desenvolvidos a partir da lógica de trabalho das *startups*, com foco no cliente, operação veloz, resultados rápidos e aceitação dos erros como forma de aprendizado. A resposta dos projetos se mostrou muito efetiva para encontrarmos soluções para demandas de forma mais rápida do que qualquer outra metodologia que tínhamos até então.

O grupo de trabalho que atuou na primeira turma da Randon ExO hoje é referência interna para os demais profissionais; são verdadeiros influenciadores que ajudam a disseminar esta lógica e auxiliar outras equipes. Tanto os resultados foram satisfatórios que estamos em uma segunda onda da Randon ExO, com outra equipe multidisciplinar atuando na busca por soluções para as Empresas Randon. Ficou clara a necessidade de trabalharmos no desenvolvimento de nossas equipes para que elas possam estar à frente dos desafios que não apenas a atuação na Randon irá impor, mas nas empresas como um todo, pois as exigências por inovações só se intensificam.

Temos hoje uma série de processos operando a partir de soluções obtidas com a Randon ExO. Essas soluções estão incorporadas no dia a dia da empresa e mudam a forma de trabalho de um grande grupo de pessoas, oportunizando na prática uma nova forma de atuação. São vários os dados objetivos que podem ilustrar a efetividade disso, como relata este case, mas vemos nos ganhos comportamentais das equipes o principal resultado, pois é onde percebemos a relevância do que a empresa está desenvolvendo para além do seu negócio.

A Randon ExO deixou de ser um elemento externo das Empresas Randon em 2019, com a volta da equipe para a Companhia, mas continua o propósito de transformação cultural com a introdução do *lifestile* no dia a dia entre as equipes. Este é um processo de transição que está sendo redesenhado no momento. A equipe que era de três funcionários em 2018 ganhou novos integrantes, um outro escopo, mas permanece o intuito de deixar de existir assim que atingida a meta de disseminação da cultura digital. Como o Projeto Randon ExO tem o objetivo de realizar a conexão das Empresas Randon com o ecossistema de inovação, a partir do momento que as vias se fortalecem e os processos passam a ocorrer

com naturalidade, será desnecessário manter um time dedicado. Não é possível definir ao certo a data para a atuação da ExO finalizar, por se tratar de avanços culturais, *mindset* e também processos internos. Portanto, os integrantes da formação inicial da ExO agora estão dentro da Companhia com novos desafios conectados aos mesmos propósitos, de influenciar a cultura organizacional para essa mudança.

7. BIBLIOGRAFIA

- A Startup Enxuta – Eric Ries – Editora Leya
- Gestão do Amanhã – Sandro Magaldi e José Salibi Neto – Editora Gente
- Liderança e Disrupção - Charles A. O'Reilly III e Michael L. Tushman –
Editora Alta Books
- Mastering Digital Business - Nicholas Evans – Editora BCS
- Mindset: A Nova Psicologia do Sucesso - Carol Dweck – Editora
Objetiva
- Organizações Exponenciais - Salim Ismail e outros – Editora Alta Books

8. AUTORES DO CASE:

Thamis Aline Zeni - Business Partner Corporativo - Randon S.A. Implementos e Participações - Corporativo - thamis.zeni@randon.com.br - +55 (54) 3239-4110 - +55 (54) 99151-2368

Bruno Bazanella - Analista de Inovação e Transformação Digital
Randon S.A. Implementos e Participações - bruno.bazanella@randon.com.br

Ana Paula da Rocha – Business Partner Corporativo – Randon S.A
Implementos e Participações – ana.rocha@randon.com.br

REDATORA: Ana Maria Cemin – Jornalista MTB 6574 – Redatora do Case para o Prêmio da ABRH RS – ana@bureaucom.com.br