

V JORNADA ESTUDOS DE CASOS DA PEQUENA EMPRESA – 2006

WebSoftware LTDA

001/06

Ficha técnica:

Razão Social: WebSoftware LTDA

Sócios: Cedrick Vils Seixas e Erick Vils Seixas

Ano de Fundação: 2000

Número de Funcionários: 16 funcionários

Área de Atuação: Desenvolvimento, Aluguel e Venda de Software baseados na plataforma Web.

Faturamento em 2006: de R\$240.000,01 a R\$2.400.000,00

Período de análise do caso: 2000 até 2005

Site: www.websoftware.com.br

Prefacio:

A WebSoftware é uma empresa de desenvolvimento de sistemas baseados na plataforma Web. A empresa foi fundada pelo engenheiro de Telecomunicações Erick Vils Seixas. Em 2000 ele vislumbrou uma oportunidade de negócio na Internet relacionado à prestação de serviço de consultoria e de produção de software utilizando como base a tecnologia ASP (Application Service Provider, padrão que engloba software, serviços e hospedagem).

No ano de 2002 a Websoftware conheceu o projeto Petrópolis -Tecnópolis que

contava com o apoio do Sebrae, e em Maio de 2002, transferiu sua SEDE para o Tecnopolo I, no Condomínio de Empresas de Tecnologia, administrado pela FUNPAT e apoiado pelo Sebrae, sob coordenação do Movimento Petrópolis Tecnópolis.

Em 2004 a WebSoftware participou do projeto de criação da Associação de Empresas de Alta Tecnologia para Exportação de Software - ALTEX com outras nove empresas de Tecnologias para Exportação, localizadas no condomínio empresarial.

Conheceu o prêmio TOP Empresarial, através do SEBRAE, em 2003 e já nessa Edição, participou, recebendo menção Honrosa, repetindo o feito, também em 2004.

Em 2005 a empresa ganhou o prêmio TOP Empresarial e em 2006 ganhou o Prêmio de Reconhecimento Nacional, conferido pelo MBC e Sebrae nacional.

Em 2006, a empresa contava com parcerias como o Centro de Competência em Engenharia de Software (C2ES), Centro de Tecnologia XML da Microsoft(CTXML), G.E.T. (Grupo de Empresas de Tecnologia de Petrópolis), SINCO Sistemas e Universidades como a UCP em Petrópolis e o Núcleo de Computação Eletrônica (NCE-UFRJ).

Possui entre seus clientes grandes empresas como CSN (Companhia Siderúrgica Nacional), PETROBRÁS , Globo.com, Reader´s Digest, Ibope, Shell Gás, Kraft Foods; instituições como a Firjan (Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro), SESI/RJ (Serviço Social da Industria) , SENAI/RJ (Serviço Nacional de

Aprendizagem Industrial); universidades como PUC-RJ (Pontifícia Universidade Católica) e Universidade Gama Filho, UniverCidade, SENAC-SP, ademais da Prefeitura Municipal de Petrópolis.

O Sebrae tem apoiado os eventos e iniciativas da WebSoftware, desde 2002, na divulgação de melhores práticas de gestão empresarial e de gestão de arranjos produtivos, através das ferramentas de software inovadoras, desenvolvidas pela empresa, para segmentos específicos e voltadas para as Micro e Pequenas Empresas, já que, pela sua tecnologia Inovadora, não necessitam de Investimento, bastando que se pague pelo efetivo uso (Software como Serviço), ficando a Solução, Hospedada em um DataCenter profissional, com administração, suporte, gerência e segurança, totalmente executadas pela WebSoftware, incluídas no aluguel mensal ou no Total de horas de uso/Mês. Este é o moderno e inovador conceito de Software como Serviço (SAS) ou ASP.

Introdução

Embora a WebSoftware tenha sido fundada em 2000, o seu projeto começou a ser idealizado em 1996, quando Erick Vils planejou e desenvolveu toda a estrutura de venda on-line da empresa de *hardware* Sinco Sistemas, criada por seu pai.

Em 1998, a Sinco iniciou a prestação de serviços de consultoria em software e desenvolvimento de sistemas via Web, dentre outras plataformas, visando a integração com bases de dados de grande volume em Oracle e outros formatos,

para a Multinacional Reader's Digest Brasil. Ainda para esta empresa, em 1999, a Websoftware desenvolveu um protótipo para site de sorteios e prêmios. Esse protótipo foi aceito pela matriz americana, que contratou o desenvolvimento do software. Com a crescente demanda de serviços e a possibilidade de desenvolvimento futuro, foi então que, em dezembro de 2000 ocorreu a criação da WebSoftware, posicionando-se no mercado de Desenvolvimento de Software, consultoria e ASP(Application Solution Provider), já contando com um contrato com a Reader's Digest, seu primeiro cliente, para desenvolvimento de um novo Software de Call Center.

Acumulando experiência

Em 2001 a WebSoftware conquista mais um novo cliente, a Globo.com. para desenvolver um sistema de um site de processamento de pesquisas de opinião e enquetes, totalmente automatizado e operado em regime ASP, com segurança e disponibilidade e que chegou à mais de 12 milhões de acessos/Mês.

Devido a escalabilidade do produto WebCallCenter e sua atuação sobre bases de dados com mais de sete milhões de clientes, a Reader's Digest contratou a Websoftware para que este produto se tornasse o padrão de software de CRM de toda a organização, atendendo mais de vinte filiais ao redor do mundo e que em 2005 atendeu toda a Corporação, em mais de 48 países, em todos os continentes.

Decorrente das necessidades de seus clientes, a WebSoftware iniciou a prestação

de serviços mais completos de consultoria que, a partir de abril de 2002, incluíam profissionais com experiência no gerenciamento de bancos de dados relacionais de alto desempenho e novas ferramentas de programação em Plataforma Web.

Em maio de 2002 a WebSoftware tomou conhecimento da iniciativa que se encontrava em fase de desenvolvimento na cidade de Petrópolis – o projeto Petrópolis-Tecnópolis, onde, dentre outras ações, foi construído o “Tecnopólo I”.

O projeto visava à promoção da região através da difusão do conhecimento tecnológico e da criação e crescimento de empresas de tecnologia, centros de pesquisa, agências de fomento e instituições de ensino, formação e treinamento. A empresa mudou-se para a cidade de Petrópolis iniciando suas operações com uma estrutura orientada à transferência de tecnologia e, principalmente, à capacitação dos recursos humanos. Outros fatores relevantes que contribuíram para essa decisão foram à instalação do Centro de Tecnologia XML da Microsoft e do Centro de Competência em Engenharia de Software, neste mesmo pólo e sua integração no G.E.T.

Em agosto de 2002, a WebSoftware desenvolveu o software de controle e publicação de licitações e compras, de todo o sistema FIRJAN, baseado no padrão web, possuindo um módulo externo visível ao público, visando sua transparência.

Nos dois primeiros meses de 2003, a WebSoftware conquistou dois novos

clientes. O primeiro foi a Prefeitura Municipal de Petrópolis, para desenvolvimento de um sistema, em padrão ASP, para emissão da 2ª via do IPTU (Imp. predial e territorial) via Internet. O segundo foi a Shell Gás, a empresa desenvolveu um aplicativo para controle da programação de entrega de produtos em sua cadeia de distribuidores e franqueados, além de concretizar mais um contrato com a FIRJAN. Os projetos desenvolvidos pela WebSoftware estão sendo modelados a fim de tornarem-se produtos escaláveis. Nesse mesmo ano a empresa passou a dedicar-se ao desenvolvimento do Software Virto, que era um software de gestão modular totalmente baseado na plataforma Web, visando a comercialização de produtos de software, na Modalidade aluguel e OnDemand(Primeiro no ramo).

Em 2005 foi à vencedora do Prêmio Top Empresarial na categoria de serviços, pelo reconhecido modelo de gestão, excelência e seus resultados. Foi escolhida dentre 6.000 empresas inscritas em todo o estado do RJ. O prêmio contou com o apoio do Governo do Estado do Rio de Janeiro, através do Programa Qualidade Rio – PQR, e em parceria com a GERDAU, o SEBRAE/RJ e a FIRJAN.

“A empresa buscou os prêmios de qualidade devido a minha formação (...) Eu era um coordenador de qualidade, fiz curso de avaliador, etc. Então essa idéia de usar os critérios de Excelência, usar as melhores práticas, eu já trouxe pra cá, apesar de ser uma empresa nascente e pequena, adequando aqueles conceitos de

grandes empresas, que participam do Prêmio Nacional da Qualidade, à realidade das pequenas empresas, já que o SEBRAE tinha acabado de criar o prêmio Top em 2001/2002". (SEIXAS, 2006).

Em março de 2006, recebeu em Brasília (DF) mais uma premiação do "Movimento Brasil Competitivo", o Reconhecimento Nacional dos ganhadores de Prêmios de Qualidade, pelo destaque em excelência e competitividade alcançado no cenário nacional e internacional, durante o ano de 2005.

Modelo de Negócios

A WebSoftware iniciou suas operações prestando serviços de consultoria onde desenvolveu produtos de acordo com a necessidade de cada um de seus clientes. Esse fato permitiu a equipe, que trabalhava nas instalações do cliente, o desenvolvimento de sistemas como o Centria, o Triage, o Webpesquisa, de forma interna e, o Mil Prêmios e o Web Call Center, para a Reader's Digest e o e-licitações e o ISIS(sistema de ensino Integrado do SENAI), para a FIRJAN.

A partir da experiência e a acumulação de conhecimento técnico e do mercado de software, através da prestação de serviços de consultoria, no final de 2003, a empresa passou a considerar uma outra possibilidade de negócio por meio da criação e desenvolvimento de diversos produtos com soluções padronizadas para

diversos tipos de negócios utilizando o modelo ASP de tecnologia. Ou seja, uma mudança no modelo de negócio da empresa passando de prestação de serviços de consultoria para desenvolvimento, aluguel e venda de software.

A possibilidade de mudança de foco gerou diversas indagações que seus dirigentes deveriam ponderar para uma tomada de decisão. Para o novo modelo deveriam ser estudados e analisados alguns fatores, uma vez que a empresa passaria a enfrentar uma série de desafios com relação ao produto, aos clientes, aos concorrentes e aos investimentos.

Com referência ao produto à empresa precisaria mudar um dos aspectos fundamentais de empresas prestadoras de serviços, a questão da padronização e customização. Os produtos WebSoftware tinham destaque por serem produtos que se moldam integralmente ao negócio do cliente, sendo customizados de acordo com as suas necessidades específicas. Com a mudança de foco, o mesmo passaria a ser padronizado. Por ser uma empresa nova em um mercado novo a empresa teria que investir recursos para consolidar seu nome no mercado e introduzir a marca dos novos produtos desenvolvidos. Os investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento dos novos produtos deveriam ser considerados pelos sócios, caso desejassem concretizar a mudança de foco. O quarto aspecto relacionado ao produto que exigiria avaliação era a definição do canal de venda associada à possibilidade de customização dos novos produtos para os clientes finais.

“(...) Também teríamos que investir muito na parte de marketing de produto e no comercial, que é primeiro tornar o produto conhecido e segundo, formar o canal, teríamos que continuar investindo muito nisso, teríamos que conseguir canais que cubram todo o território nacional, todos eles bem treinados e certificados, apoiados e preparados para atender bem aos seus clientes e ter por traz disso, aqui na empresa, um conjunto de recursos que hoje não são tão importantes, que são as pessoas que vão entender, ajudar nas vendas e treinamentos e dar suporte aos canais (...).”
(SEIXAS, 2006).

Outro desafio que a empresa enfrentaria, caso optasse pela mudança de foco, seria relativo à base de clientes, e se essa mudança refletiria em fidelização, aumento da carteira, estratégias de captação e retenção de novos clientes.

Em um cenário de mudança de foco, uma pergunta que surgia entre os sócios era se ocorreria a mudança de concorrentes, e caso houvesse, quem seriam eles.

Mercado de software no Brasil

As tecnologias da informação e do comércio eletrônico como ferramentas são essenciais para o desenvolvimento e a modernização das relações econômicas.

Segundo uma pesquisa publicada na Computerworld - Edição 379 - 22/01/2003, o total bruto comercializado pelo mercado de *software* no ano 2000 no mercado

brasileiro, (último dado obtido pelo MCT) foi de R\$ 1,684 bilhão, sendo que 70% provenientes da venda de *software* customizado e sob encomenda (R\$ 1,185 bilhão). Outros valores, entre eles os provenientes da aquisição de *software* de prateleira, complementaram essa receita (R\$ 357 milhões). Segundo a pesquisa pode-se estimar que o total bruto comercializado pelo mercado de *software* no Brasil proveniente da venda de *software* customizado e sob encomenda em 2003 deve alcançar R\$ 1,480 bilhões.

O mercado brasileiro de TI deve totalizar US\$ 16,2 bilhões em 2006, com uma alta de 14,9% em relação ao ano passado segundo um estudo realizado pela IDC Brasil que aponta as tendências de TI no Brasil para o ano. A maioria dos países da América Latina possui “setores virgens” a serem explorados, especialmente o de pequenas e médias empresas. A expectativa é que entre 2007 e 2008 o mercado de serviços ultrapasse o de hardware. Em 2006, as previsões apontam que o setor de hardware represente 44% do mercado de TI, seguido pelo de serviços, com 40%, e de software com 16%.

A segmentação desse mercado compreende tanto a produção e distribuição de software quanto a prestação de serviços conforme figura abaixo, abrangendo em 2006, um volume total de 7,41 bilhões de dólares.

Figura 1: Principais indicadores do mercado de software

A adoção de software como serviço é promissora para os fornecedores de

software. A IDC calcula que este mercado crescerá cerca de 23,5% ao ano e, em 2009, atingirá US\$ 667 milhões. As empresas de pequeno e médio porte demonstram maior potencial de adoção no curto e médio prazo, portanto ofertas específicas para estas empresas garantirão geração de receita. Finalmente, para uma abordagem estratégica de sucesso, o alinhamento da oferta de soluções de TI com os aspectos de negócios do cliente, acompanhando cada movimento e investindo em relações de longo prazo, será fundamental. Facilidade, dinamismo e flexibilidade nos “*upgrades*” serão fatores-chave nas negociações e componentes da oferta de valor de soluções de Software como Serviço.

O mercado de desenvolvimento de software sob encomenda

O mercado de consultoria teve um crescimento acelerado após o ano 2000 devido aos investimentos das empresas em ERPs (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) e depois, nos últimos dois anos, em projetos de Business Intelligence e de integração de aplicações.

Outro fator que contribuiu para o desenvolvimento do mercado foi à evolução do mundo Web, com novos produtos e novas tecnologias. A partir de 2003, o Brasil passou a incluir temas como offshore, CMM, e digitalização.

Segundo Francisco Lara, CEO da Softtek Brasil, América do Sul e Caribe, empresa de consultoria e serviços em TI, “o mercado de consultoria em redesenho e implementação de processos sempre esteve aquecido, ainda mais com a

demanda das empresas se concentrando na busca de otimização e melhoria dos seus principais processos de negócio”. Entre os anos 1999 e 2000, as empresas demandaram prioritariamente serviços de consultoria voltados à adequação e implantação de seus sistemas ao bug do milênio.

Em 2006, o setor de software desenvolvido no Brasil teve uma receita total de 0,95 bilhões de dólares, sendo que o software sob encomenda representou 70% desse valor, totalizando 558 milhões de dólares. O crescimento de 2004 para 2005 foi de 14,2% conforme figura 1.

O mercado de produtos de software e de serviços ASP

O modelo de negócios ASP, que não obriga o usuário final a investir na aquisição e manutenção de ativos de *software*, não decolou como esperado no mundo e no Brasil, porém muitas empresas vão continuar a oferecer este tipo de serviço. O mercado ainda é imaturo o que dificulta a adesão das empresas a estes serviços. Outra forte barreira para a entrada do segmento de ASP no país é o preço da infra-estrutura, pois a capacidade ociosa dos provedores mantém elevados os custos da infra-estrutura de comunicação de dados, da mão-de-obra especializada, hospedagem e gerenciamento do aplicativo.

“Trata-se de um mercado muito pulverizado, sem lideranças. Em menor escala, identificamos empresas fornecedoras de serviços, de infra-estrutura ou de aplicativos, as quais podem disponibilizar *data centers*, conectividade, *hardware* e *software*, fazendo

parcerias com os ASPs ou com elas mesmas aumentando o *portfólio* e oferecendo tais soluções de hospedagem”.

Segundo “*International Data Corp*” Brasil (IDC), as grandes corporações estão conscientes que precisam do BI e começam a implementá-lo. Para o mercado de Software e Serviços pela web à tendência de crescimento do mercado de provimento de serviços de aplicações pela *web* é exponencial, como ilustra a figura adiante, da IDC. A partir de 2003, a participação de grandes empresas passa a ser quase o dobro relacionado às pequenas e médias empresas.

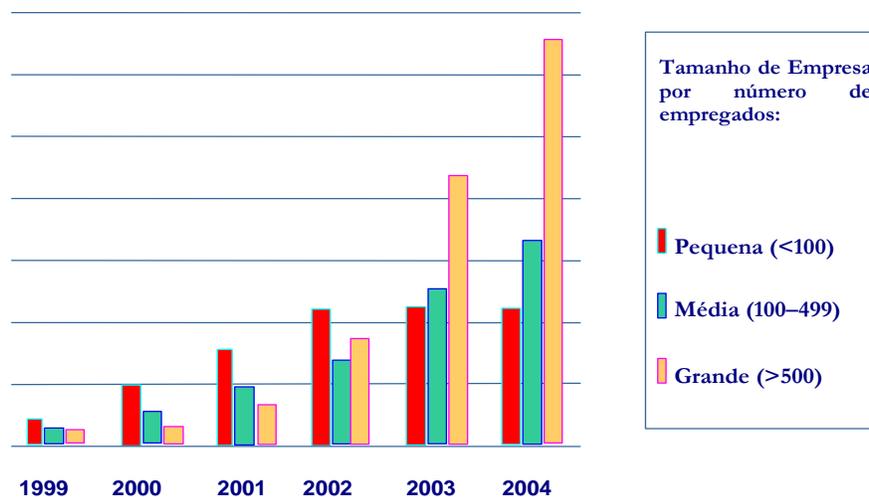


Figura 2 – Comercialização (com aluguel) de Software e Serviços pela Web (Fonte: IDC)

Entretanto, a Associação Americana de Tecnologia da Informação (ITAA) divulgou uma pesquisa indicando que os usuários estão encontrando benefícios com a hospedagem de aplicações e com serviços terceirizados. Entre os benefícios destacados pelos usuários no modelo de terceirização de *software* estão redução de custos, retorno sobre investimentos, *back-up* de emergência, acesso a novos

avanços tecnológicos e maior rapidez para apresentar resultados práticos ao mercado.

Entre as companhias que utilizam ferramentas de ASP, 27% o fazem para bancos de dados, 23% para terceirização de sistemas financeiros e 19% para ferramentas de correio eletrônico, entre outras aplicações de escritório. Como se pode verificar, ainda há campo para negócios baseados no modelo ASP e neste mercado ainda não há liderança. As empresas que procuram abordar o mercado de ASP devem estar conscientes da barreira de entrada, contorná-las a fim de oferecer um produto completo e de alto valor agregado para os clientes. Uma prova disso é que este ano, quatro grandes companhias - Telefônica Empresas, Sun Microsystems, Compuware e o Instituto de Tecnologia de Software (ITS) - juntam forças para revitalizar o conceito, inicialmente, atuando apenas em São Paulo. Cada uma entrará com o seu conhecimento e especialização. Os Investimentos estimados para este projeto superam a casa do R\$1 milhão.

Principais produtos e serviços

Dentro do mercado de TI, a WebSoftware desenvolve soluções focadas no mercado corporativo e baseadas na plataforma *web*. Essas soluções podem ser segmentadas, pois para cada tipo de solução existem mercados e empresas competindo.

○ Centria, definido como, uma ferramenta de CRM sobre a plataforma *web*, era

composto de uma interface integrada de relacionamento das empresas com seus clientes, garantindo credibilidade e confiabilidade no atendimento. Seu objetivo era auxiliar o gerenciamento integrado, através de uma interface padrão, dos contatos realizados com cada cliente, independente da origem dos chamados (“*chat*”, fax, “*e-mail*”, “*callcenter*”, “*telemarketing*” ativo e cartas).

O Triage, apresentado como uma ferramenta de filtragem inteligente de e-mail, que separa e-mails dos endereços eletrônicos que recebem um grande número de mensagens. Seu objetivo era propiciar a comunicação com os clientes por meio do redirecionamento de mensagens recebidas e filtrar “*e-mails*” indesejados automaticamente. Essa ferramenta possuía a inteligência de criar respostas automáticas condicionais, para perguntas freqüentes.

A WebPesquisa, era uma ferramenta para processar pesquisas via Internet, sendo capaz de processar, armazenar e consolidar os resultados de pesquisas de opinião, tendências, satisfação de clientes, votações, dentre outras funcionalidades. Tinha como finalidade permitir que o usuário garantisse o processamento de informações e recursos avaliados com segurança. A ferramenta possibilitava que os formulários de pesquisa fossem personalizados e exportados em formato compatível com a maioria dos softwares de análise de dados e estatísticos.

O e-Licitações, era uma ferramenta de gerenciamento de licitações e compras via Internet, baseado na lei 8666, que gerenciava processos de compras pelo modelo

de licitações que funciona via Internet. Essa ferramenta permitia que as empresas automatizassem todo o seu processo de compra, ligando através dos sistemas os fornecedores e os departamentos internos e comunicando editais e resultados por e-mail.

○ WebMailer, foi uma ferramenta desenvolvida pela empresa a partir do conhecimento técnico adquirido quando a empresa prestou seus serviços para a Readers Digest e para a Globo.com. Essa ferramenta de “Gerenciamento e envio de *e-mails* personalizados” é uma solução que comunica as bases de clientes ou contatos através do envio de e-mails personalizados, em larga escala, facilitando o marketing direto eletrônico, boletins periódicos, “*newsletters*”, convites a eventos e campanhas por “*e-mail*” .

○ Virto era uma ferramenta de ERP (Gerenciamento e Planejamento Corporativo) e CRM (Relacionamento com Cliente) baseada na plataforma “web” que gerencia negócios em diversas localidades (filiais ou colaboradores) de forma integrada.

Figura 3: Diagrama de funcionamento da solução Virto – plataforma web

O Solutto era um software de gestão de redes de franquias baseada na plataforma Web, criada especificamente para atender às necessidades desse segmento de forma, ágil, integrada e flexível, gerenciando tanto o franqueador, quanto os seus franqueados, melhorando a gestão e a comunicação e seu relacionamento.

Questões

- 1) De acordo o potencial do mercado brasileiro de software explique qual deveria ser o melhor modelo de negócios adotado pela empresa?
- 2) Compare as forças e fraquezas, ameaças e oportunidades da empresa permanecer como empresa de consultoria e desenvolvimento de software sob encomenda ou tornar-se uma empresa produtora de software baseados na plataforma web e ASP?
- 3) Qual a relação existente entre o mercado brasileiro de software e a escolha do modelo de negócios da empresa?
- 4) Que medidas você adotaria se fosse o gestor da empresa para reduzir os riscos caso optasse pela mudança do modelo de negócios?

Bibliografia:

Abes (2006). Mercado brasileiro de TI crescerá 14,9% em 2006. Associação Brasileira das Empresas de Software. São Paulo. On-line. Disponível em: <<http://www.abes.org.br/templ3.aspx?id=262&sub=119>>. Data de acesso: 18 nov. 06. 16:45h

Americano, A. C. E Magalhães, T. (2005). Pesquisa do IDC sobre o mercado brasileiro de software. ORACLE - Brasil. São Paulo. On-line. Disponível em: <http://www.oracle.com/global/br/corporate/press/2005_aug/pesquisa_mercado_software.html>. Data de acesso: 18 nov. 06. 17:32h.

Altex (2005). Associação de empresas de alta tecnologia para exportação de software. Disponível em: <<http://www.altex.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home>> Acesso em: 18. nov. 06. 17:52

Petrópolis – Tecnópolis (2006). Petrópolis - Tecnópolis. Rio de Janeiro, Petrópolis. Online. Disponível em: < <http://www.petrópolis-tecnópolis.com.br/> > Acessado em: 18. nov. 06 20:30h.

Roberts, Michael J. (2001). Developing a Teacher Case. *Harvard Business School*. V.9 pp. 1 -15. junho.

Sebrae. (2005). *Melhores Estudos de Caso da Pequena Empresa*. Sebra – RJ. Rio de Janeiro

Seixas, C. G. da. Cláudio Gonçalves Seixas: depoimento [out. 2006].

Entrevistador: Tatiana Quintanilha. Rio de Janeiro: WEBSOFTWARE, 2006. 3 fitas cassete (120 min). 3 ¼ pps, estereo. Entrevista concedida a apresentação de aluna participante da V Jornada de Estudos de Casos da Pequena Empresa.

WEBSOFTARE (2005). WebSoftware. Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Online.

Disponível em: < <http://www.websoftware.com.br>. > Acessado em: 01. dez. 06
21:52

WEBSOFTWARE – b (2006). Plano de Negócios WebSoftware. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <seixas@websoftware.com.br> recebida em 14 Novembro 2006 as 11:52h.