

Pergunta: Como a empresa poderá atualizar a sua estrutura e atender aos clientes nos ambientes de venda direta e venda por e-commerce.

Introdução:

Toda implementação de novos processos e produtos, assim com a implementação de novos procedimentos de venda de bens de consumo e ou prestação de serviços, visando atender as novas necessidades de clientes, inclusive quando estas novas atividades estão padronizadas e direcionadas para o atendimento ao planejamento estratégico de expansão de negócio dentro das organizações, precisamos levar em consideração todas as variáveis possíveis, não somente para o sucesso das novas implementações, mas também precisamos considerar e disponibilizar de ferramentas aplicáveis para a gestão e controle dos riscos negativos em uma nova implementação, garantindo assim seu monitoramento com o objetivo de mitigarmos seus impactos para os novos projetos.

Esta medida é de suma importância para qualquer implementação e deve ser levada em consideração nas etapas iniciais de qualquer novo projeto, seja de um novo produto ou novo caminho de fornecimento para prestação de serviços, proporcionando uma melhor gestão das etapas do projeto e seu controle de riscos e oportunidades.

Resposta:

Devido à importância que devemos direcionar ao projeto de implementação de um novo canal de venda via web para a Venda Varejo, principalmente na etapa inicial de planejamento dos novos recursos, onde devemos ter em mente a importância do bom desenvolvimento de um projeto de implementação do novo canal, podemos dispor de diversas ferramentas e framework disponível no mercado e de fácil acesso para consulta e implementação tal como o Cobit, que atualmente está sendo altamente direcionado para a gestão de recursos de uma forma mais gerencial, e que em sua literatura oficial possui capítulos específicos que irão nos auxiliar nesta nova implementação, inclusive na gestão de riscos onde nos direciona e nos alerta para a gestão dos riscos de um projeto, reforçando a importância da identificação, análise, avaliação, tratamento, aceitação, comunicação, monitoramento e revisão dos riscos, adotando largamente a utilização do famoso ciclo do PDCA, Plan, Do, Check e Act, tratando todas as entregas do projeto de forma sistemática e padronizada, acompanhando seus resultados e tomando as devidas ações quando aplicável.

Seguindo um processo devidamente estruturado e planejado deste a concepção inicial de implementação do novo método de fornecimento de produtos via web, os principais riscos serão mapeados controlados e tratados, garantindo assim uma maior probabilidade de sucesso na entrega do projeto como um todo.