

Gestão de documentos: muito além da eficiência operacional nos setores de varejo e serviços



No cenário competitivo dos setores de varejo e serviços, a busca pela eficiência operacional é essencial para impulsionar o crescimento, mas com a gestão de documentos é possível ir muito além. Neste e-book, mostraremos que é possível ter redução de custos, melhorar a experiência do cliente, equilibrar ESG e prioridades financeiras, além de ter mais rentabilidade e competitividade ao adotar estratégias de gestão de documentos.

Sumário

[1. Os desafios dos setores de varejo e serviços](#)

[2. Experiência do cliente unificada](#)

[3. Equilibrando ESG e prioridades financeiras](#)

[4. Gestão de documentos: otimização, rentabilidade e competitividade](#)

[5. Case Chilli Beans – Governança documental e escalabilidade](#)

[6. Riachuelo passa a finalizar contratos em até 7 dias](#)

Os desafios dos setores de varejo e serviços

Atualmente, os setores de varejo e serviços estão passando por uma transformação significativa impulsionada pela tecnologia e pelas mudanças nas preferências dos consumidores.

No varejo, observa-se uma crescente integração entre as lojas físicas e o ambiente online, com empresas adotando estratégias omnichannel para atender às demandas de um mercado cada vez mais conectado. Além disso, a personalização e a experiência do cliente ganharam destaque, levando as empresas a investirem em análise de dados para entender as necessidades individuais dos consumidores.

No setor de serviços, a automação e a digitalização desempenham um papel crucial na otimização das operações. Empresas estão adotando chatbots, inteligência artificial e automação de processos para agilizar tarefas rotineiras, liberando recursos para atividades que requerem maior atenção humana.

Nesse contexto, a gestão de documentos emerge como um elemento essencial para a eficiência operacional em ambos os setores. A transição para processos digitalizados de armazenamento e gerenciamento de documentos não apenas reduz o uso de papel e espaço físico, mas também permite o acesso rápido e seguro a informações cruciais.

Para o varejo, a gestão eficaz de documentos, como registros de vendas, contratos de fornecedores e histórico de compras dos clientes, pode agilizar as operações, melhorar a tomada de decisões e fortalecer as relações com os stakeholders. Para os serviços, a rápida recuperação de dados e a capacidade de compartilhamento de informações entre equipes podem otimizar o atendimento ao cliente e a coordenação interna, resultando em uma experiência mais satisfatória e eficaz.

Ao longo do material, falaremos mais sobre como a gestão de documentos pode ser importante para esses dois setores.

Experiência do cliente unificada

Após entender os desafios dos setores de varejo e serviços, é importante saber que esses segmentos também estão preocupados com a experiência do consumidor.

O fato do cliente ter uma experiência unificada de excelência é decisivo para o sucesso de qualquer negócio. Aqui, separamos quatro pontos importantes sobre como a digitalização e personalização de documentos podem contribuir para uma estratégia de experiência do cliente unificada, proporcionando uma jornada mais positiva e satisfatória, desde a aquisição até o pós-venda.

Consistência na comunicação

A digitalização e personalização de documentos permitem que a empresa mantenha uma comunicação consistente em todos os pontos de contato, garantindo que a mensagem transmitida seja coerente em todas as etapas da jornada do cliente.

Visão 360° do cliente

Ao centralizar e unificar informações em plataformas digitais, a empresa tem uma visão completa do cliente, o que permite oferecer um atendimento mais personalizado e soluções adequadas às suas necessidades.

Melhoria na eficiência

Com documentos digitalizados e personalizados, os processos se tornam mais eficientes e escaláveis, liberando recursos para focar na excelência do atendimento ao cliente.

Fidelização e retenção

Uma experiência do cliente unificada, com documentos digitalizados e personalizados, cria uma jornada mais agradável e satisfatória e aumenta a probabilidade de fidelização e de clientes satisfeitos que retornam para novas compras.



Equilibrando ESG e prioridades financeiras

Em um cenário empresarial cada vez mais consciente e responsável, a adoção de práticas alinhadas aos critérios ESG (ambiental, social e governança) tornou-se crucial para empresas de varejo e serviços. Entretanto, muitas organizações temem que a busca por metas ESG possa comprometer suas prioridades financeiras de curto prazo.

Felizmente, a gestão digital de documentos surge como uma solução poderosa, que permite que as empresas conciliem esses dois aspectos promovendo a sustentabilidade sem comprometer a saúde financeira. Entenda em 4 pontos:

1. Eficiência operacional e redução de custos

A gestão digital de documentos traz consigo inúmeras vantagens operacionais que contribuem diretamente para a redução de custos. A eliminação do uso excessivo de papel e impressões, a simplificação de processos burocráticos e a otimização da busca e acesso às informações permitem que a empresa economize recursos financeiros preciosos.

2. Sustentabilidade ambiental

Como falamos no tópico anterior, ao adotar a gestão digital de documentos, as empresas reduzem significativamente o consumo de papel, tinta e outros insumos, minimizando sua pegada ecológica e demonstrando um compromisso genuíno com a sustentabilidade ambiental. A redução do uso de papel também contribui para a preservação de florestas e habitats naturais.

3. Engajamento social e comunicação transparente

Possibilita uma comunicação mais transparente com stakeholders e clientes, permitindo o compartilhamento de relatórios ESG, práticas sociais e iniciativas sustentáveis. Esse engajamento fortalece a reputação da empresa, aumentando sua atratividade para investidores socialmente responsáveis e consumidores conscientes.

4. Responsabilidade social corporativa

A gestão digital de documentos pode ser vista como um compromisso alinhado com a responsabilidade social corporativa. Ao adotar práticas de negócios mais sustentáveis e que seguem os princípios ESG, as empresas reforçam sua contribuição positiva para a sociedade e sua preocupação com o bem-estar das comunidades em que atuam.





Gestão de documentos: otimização, rentabilidade e competitividade

A gestão eficiente de documentos não apenas reduz custos, mas também proporciona oportunidades de otimização e rentabilidade para as empresas. Essa abordagem está alinhada à agenda ESG, promovendo a sustentabilidade ambiental e a responsabilidade social corporativa. Além disso, impulsiona a competitividade no mercado ao demonstrar inovação e compromisso com o futuro, fortalecendo a reputação da empresa e atraindo clientes, talentos e investidores conscientes.

Ao adotar essa prática, as empresas podem alcançar o sucesso sustentável, trazendo benefícios tanto para o negócio quanto para a sociedade como um todo.

Fluxograma

Como a gestão de documentos ajuda na rentabilidade e na competitividade para varejo e serviços

Oportunidades de Otimização

- Agilidade na busca e acesso às informações.
- Processos mais rápidos e eficientes.
- Menos retrabalho e erros.

Redução de Custos

- Eliminação do uso excessivo de papel e impressões.
- Otimização de processos burocráticos.
- Economia de recursos financeiros.

Rentabilidade

- Maior produtividade da equipe.
- Maior foco em atividades estratégicas.
- Aumento da eficiência operacional.

Alinhamento à Agenda ESG

- Redução do consumo de papel e insumos.
- Sustentabilidade ambiental.
- Responsabilidade social corporativa.

Impulso à competitividade

- Demonstração de inovação e compromisso com o futuro.
- Engajamento com stakeholders e clientes.
- Fortalecimento da reputação da empresa.



Case Chilli Beans: Governança documental e escalabilidade

Depois de tudo que trouxemos até aqui, nada melhor do que mostrar na prática como grandes empresas estão revolucionando seus negócios com uma gestão de documentos bem feita.

Um dos maiores desafios da Chilli Beans, gigante especializada em óculos e acessórios, com mais de 800 pontos de venda no Brasil e no exterior, era a reestruturação do departamento jurídico para o momento de evolução intensa. Com a grande quantidade de contratos, seja de franquias pelo país ou documentos diversos, foi preciso pensar em sua escalabilidade.

A partir deste cenário, em janeiro de 2022, para acompanhar o progresso, a Chilli Beans decidiu implementar o DocuSign CLM e a assinatura eletrônica, integrando as soluções nas negociações.

“Antes da contratação, já trabalhávamos com um sistema de assinatura eletrônica, mas tínhamos algumas dúvidas quanto à segurança jurídica e o processo não era 100% integrado, então optamos por substituir a solução. Depois de uma análise de mercado, escolhemos a DocuSign pela sua credibilidade e reconhecimento internacional”, explica Natália Salgueiro de Almeida, Coordenadora Jurídica da Chilli Beans.

Depois de 10 meses de parceria, os ganhos foram:

- 100% dos contratos passaram a ser assinados eletronicamente;
- Maior governança e segurança jurídica com documentos;
- Uma economia de aproximadamente 24,9 mil folhas de papel;
- Evitar a geração de cerca de 67 kg de resíduos sólidos;
- Evitar a emissão de 1 tonelada de CO2.

“Para o presente e futuro do trabalho, tecnologias como as da DocuSign são essenciais. Com o CLM da DocuSign conseguimos superar desafios relacionados à governança, além de trazer muita segurança para nossos processos”. Natália Salgueiro de Almeida, Coordenadora Jurídica da Chilli Beans.



Riachuelo passa a finalizar contratos em até 7 dias

Outro exemplo de revolução nos negócios fazendo uma gestão de documentos bem-feita foi o da Riachuelo.

Com mais de 40 mil colaboradores espalhados por todas as regiões do Brasil, a empresa de varejo tinha dificuldades para administrar todos os contratos que circulavam internamente, principalmente com a chegada da pandemia e a necessidade de se adaptar ao distanciamento social.

Uma média de 400 a 500 documentos eram assinados por mês com papel e caneta, porém, durante o primeiro mês de quarentena, poucos contratos foram finalizados.

“Acreditávamos que a situação seria por pouco tempo, um mês no máximo e então voltaríamos ao normal. Mas com o tempo, foi necessário pensar em iniciar logo a transformação digital dos documentos físicos”, conta Denis Pavin, Gerente de Tecnologia e Sistema da Riachuelo.

No começo, os funcionários tiravam foto do contrato, escaneavam ou enviavam o motoboy para colher as assinaturas. Este fluxo de trabalho causava morosidade na rotina da empresa. Foi assim que a Riachuelo entendeu que o processo dos documentos precisaria ser digital para que a transformação pudesse ser realizada mais rapidamente.

Devido ao conhecimento prévio do sucesso da assinatura eletrônica da DocuSign, optaram pelo Quick Start, que possibilitou a implementação da solução em apenas uma semana. A solução ajudou a acelerar a transformação digital na Riachuelo, principalmente quando seu uso foi expandido para outras áreas, como o RH.

Os ganhos com a parceria foram muitos:

- Toda a equipe da matriz pôde trabalhar totalmente em regime home office, por meio do envio de 1.800 aditivos de contratos – modelos criados com a ferramenta da DocuSign;
- Contratos que eram finalizados de 20 a 45 dias passaram a ser assinados em até 7 dias;
- Redução de tempo e custos com papel;
- Mais segurança na troca de documentos.

Espero que todas essas dicas e insights que trouxemos neste material sejam úteis para você e sua empresa de varejo ou serviços. Agora que você entende que a gestão de documentos vai muito além da eficiência operacional, que tal implementar no seu negócio?

A DocuSign tem a missão de acelerar negócios e simplificar a vida de pessoas e empresas através de processos de acordos mais inteligentes, mais fáceis e seguros.

Conheça DocuSign para varejo e serviços.

Sobre a DocuSign

A DocuSign ajuda as organizações a se conectarem e automatizarem a forma como preparam, assinam, atuam sobre e gerenciam contratos. Como parte do DocuSign Agreement Cloud, a DocuSign oferece a assinatura eletrônica: a melhor maneira do mundo de assinar eletronicamente em praticamente qualquer dispositivo, de praticamente qualquer lugar e a qualquer momento. Atualmente, mais de 1 milhão de clientes e 1 bilhão de usuários em mais de 180 países usam o DocuSign Agreement Cloud para acelerar o processo de negociações e simplificar a vida das pessoas.

DocuSign, Inc.

Av Jornalista Roberto Marinho, 85
2º andar, Cj. 21 Cidade Monções
São Paulo, SP
docusign.com.br

Para mais informações

contato@docusign.com
Ligue para +5511 3330-1000

DocuSign®