

Natura melhora níveis de serviço e Atendimento digital aos consultores

Monitoramento realizado por software impulsionou índice de satisfação dos usuários para 90% nas principais aplicações



São Paulo, outubro de 2015 - Maior multinacional brasileira de cosméticos e produtos de higiene e beleza, a [Natura](#) usa tecnologia para operar seus negócios e se conectar com seus consultores e clientes em escala global. A garantia dos níveis de serviços considerados críticos ao seu negócio de venda direta é indispensável para o sucesso da companhia. Por isso, a empresa investiu nos últimos dois anos em softwares para alavancar sua transformação digital.

Além da performance, a empresa busca melhorar a experiência de interação digital de seus consultores e consumidores, simplificar a operação de TI e acelerar o lançamento de novas soluções de tecnologia. Para contemplar esses três pilares, a Natura optou pela plataforma de performance digital da [Dynatrace](#).

De acordo com o gerente de TI da Natura, Filipe Jaske, responsável pela área de monitoração, uma das principais necessidades da organização era acompanhar em tempo real a experiência dos seus usuários, principalmente das consultoras de venda direta. Os sistemas digitais da empresa são muito usados para campanhas de lançamento de produtos, captações de pedidos e capacitações das consultoras.

Em algumas situações, problemas pontuais mobilizavam grande parte da equipe de tecnologia. Para distinguir questões isoladas de falhas que afetavam um grande número de pessoas, elevando a eficiência dos processos, a Natura escolheu as ferramentas da Dynatrace. Em 2013, foram implantadas as primeiras soluções de monitoração, baseadas em experiência do usuário, focadas na captação de pedidos web.

Os problemas passaram a ser solucionados preventivamente, o que contribuiu para um incremento na qualidade dos serviços e na gestão de negócios da empresa. "Era um momento de grande demanda por ser um período de campanha de Natal. Com a implementação das soluções da Dynatrace, o resultado foi imediato. Logo após a instalação, foi possível analisar todas as visitas e avaliar em tempo real a performance dos sistemas e a experiência percebida pelos usuários. Conseguimos evoluir nossos processos já na primeira semana pós-implantação, corrigindo problemas da aplicação e apurando nossa percepção da natureza de falhas, segregando problemas isolados de usuários daqueles de sistemas em si. Foi um grande salto de qualidade na tecnologia da informação da Natura", disse Jaske.

Com o decorrer do tempo, a atuação da Dynatrace se tornou intrínseca à operação de tecnologia da Natura. As soluções se espalharam para vários outros sistemas e, atualmente, fazem parte da rotina de operação de tecnologia da multinacional. "Nenhuma nova aplicação que é desenvolvida para uso pelas consultoras da Natura pode entrar em operação sem suporte da plataforma Dynatrace. É uma regra nossa. Fomos aprimorando nossa parceria e relacionamento e, conforme nossos negócios e aplicações foram crescendo, a Dynatrace evoluiu junto conosco", completou Jaske.

As soluções da Dynatrace abrangem hoje mais de 30 aplicações da companhia. Todas são monitoradas pela plataforma em várias estruturas, atingindo indiretamente centenas de pessoas no dia-a-dia de interação. Entre as células da Natura que passaram a utilizar as soluções da Dynatrace estão a sustentação de aplicações responsáveis

por sistemas gerais, acompanhando tendências, erros e melhorias de performance; infraestrutura de tecnologia, relacionamento com o cliente e operação e logística.

Com a implantação das soluções da Dynatrace, questões que demandavam aprofundamento e investigação da equipe de tecnologia da Natura passaram a ser detectadas em tempo real, permitindo ao time antecipar soluções e evitar impactos na operação. Com isso, a empresa conseguiu melhorar o seu nível de serviço e atendimento de maneira geral. "Graças à plataforma, os profissionais de tecnologia da companhia criaram um novo indicador interno, a métrica chamada de Experiência do Usuário, que traz o foco na qualidade dos serviços para as Consultoras e clientes do nosso e-commerce. Ou seja, a Dynatrace passou a ser parte integral do processo de interação com nossos principais clientes e alavancou o sucesso da jornada de transformação digital da Natura", afirma Jaske.

Principais soluções da Dynatrace na Natura

Nova célula de atendimento – Experiência Consultora Natura

A primeira implementação da Dynatrace permitiu à Natura automatizar os processos de acompanhamento de performance de toda a cadeia de entrega de aplicações, com a capacidade de monitoramento das transações de negócio 24 horas por dia, sete dias por semana. Os *dashboards* da Dynatrace possibilitam uma avaliação detalhada das aplicações e infraestrutura a partir da perspectiva dos usuários finais.

"Garantir disponibilidade de infraestrutura em 99,9% dos casos não é mais suficiente em um mundo digital. Temos como meta na Natura garantir a performance dos serviços críticos ao negócio. Não adianta, por exemplo, o serviço estar disponível, se estiver lento, pois isso impacta o seu uso pela Consultora e, por consequência, nosso resultado final de negócio, comenta Filipe Jaske.

Com apoio da plataforma de monitoração, a Natura criou uma célula de relacionamento com a Consultora, que permite acompanhar e realizar ações proativas de contato para solução de problemas no acesso e uso dos serviços de captação de pedidos na internet. Formada por profissionais de tecnologia, essa célula analisa diariamente, das 6h à meia-noite, falhas encontradas pelos usuários, e entra em contato por telefone no mesmo instante. Caso haja um problema de navegação no browser, por exemplo, o atendimento identifica a fonte da falha da aplicação e repassa a solução mais adequada para o consultor que enfrenta a dificuldade. A equipe da Natura tem condição de avaliar quaisquer gargalos, independentemente de onde ocorram na cadeia do serviço, incluindo servidores, rede, banco de dados, componentes de terceiros e até mesmo na aplicação em si, permitindo a resolução mais rápida dos problemas.

Logo no primeiro mês da implementação da célula, em 2014, 50% dos problemas encontrados pelos usuários passaram a ser solucionados imediatamente no momento da interação. As outras falhas, normalmente vinculadas a tratativas internas, também passaram a ser resolvidas com maior agilidade, em função de diagnósticos precisos. "O feedback dos consultores tem sido o melhor possível. Antes, a Natura tinha uma postura reativa para essas situações e, agora, temos uma atenção maior às suas necessidades", destacou Filipe Jaske.

Soluções no e-commerce da "Rede Natura"

Outro exemplo de atuação da Dynatrace está na plataforma de e-commerce usada pelos Consultores Digitais Natura: a [Rede Natura](#), lançada em 2014 para atender diretamente pedidos de compra de clientes na web. O monitoramento feito pelo software da Dynatrace permitiu a remodelação de toda a interface do sistema, elevando o índice **de satisfação dos usuários de 60% para 90%**.

Sobre a Dynatrace

Dynatrace é a visão e a inovação por trás de uma nova geração de gerenciamento de desempenho de aplicações que entrega visibilidade das aplicações para as áreas de TI e negócios. As soluções de software da empresa permitem que mais de 7.500 clientes em todo o mundo, otimizem os momentos digitais para seus clientes. Os produtos líderes da Dynatrace permitem que companhias gerenciem aplicações modernas, incluindo mobilidade, cloud, big data e

*Natura melhora níveis de serviço e Atendimento digital aos consultores
Outubro, 2015*

SOA, transformando complexidade em sucesso digital. Saiba mais em: <http://www.dynatrace.com> ou acesse nosso [Performance Blog](#)

Sobre a Natura

Fundada em 1969, a Natura é a maior multinacional brasileira de cosméticos e produtos de higiene e beleza. Líder no setor de venda direta no Brasil, registrou R\$ 7,4 bilhões de receita líquida em 2014, possui sete mil colaboradores, 1,8 milhão de consultoras e operações na Argentina, Bolívia, Chile, México, Peru, Colômbia e França. Maior empresa B Corp do mundo, foi a primeira companhia de capital aberto a receber a certificação, em dezembro de 2014, o que reforça sua atuação transparente e sustentável nos aspectos social, ambiental e econômico. A estrutura da companhia é composta por fábricas em Cajamar (SP) e Benevides (PA), oito centros de distribuição no Brasil, um hub logístico em Itupeva (SP) e centros de Pesquisa e Tecnologia em São Paulo (SP), Manaus (AM) e Nova Iorque (EUA). Detém 71% da fabricante australiana de cosméticos Aesop, com lojas em países da Oceania, Ásia, Europa e América do Norte. Produtos da marca Natura podem ser adquiridos pela Revista Natura ou pela Rede Natura www.redenatura.net. Para encontrar uma Consultora Natura por perto, os consumidores podem enviar um SMS gratuito com a palavra Natura para 28128. Para mais informações sobre a empresa, visite www.natura.com.br e confira os seus perfis nas seguintes redes sociais: [Linkedin](#), [Facebook](#), [Twitter](#) e [Youtube](#).

Siga-nos:

- [Facebook - Dynatrace Latin America](#)
- [Linkedin - Dynatrace Brazil](#)
- [Twitter – Dynatrace Latam](#)