08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

Digitalizando a Experiência do Cliente: Case de Implementação de Chatbots na MRV&Co

ANA LUÍZA LARA DE ARAÚJO BURCHARTH
FUNDACAO DOM CABRAL

LÍLIA TAVARES MASCARENHAS
FUNDACAO DOM CABRAL

ANDRÉS CROSARA FERREIRA DOS SANTOS
FUNDACAO DOM CABRAL

Agradecimento à orgão de fomento:
N/A

08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

Digitalizando a Experiência do Cliente: Case de Implementação de Chatbots na MRV&Co

O caso

O caso de ensino descreve brevemente sobre o pioneirismo da MRV &Co S/A no segmento da construção civil brasileira no que tange à incorporação de soluções que contribuíram para melhorar o atendimento ao cliente e aferir ganhos de produtividade. Entretanto, o desafio de se tornar a primeira construtech do Brasil impôs à MRV um novo desafio, muito mais arrojado, devido à necessidade de ganhar escalabilidade nas operações, que é condição sine qua non para que sua estratégia expansionista se viabilize.

Objetivo de ensino

O caso de ensino propõe uma reflexão acerca dos resultados obtidos sob a perspectiva da escolha da definição de uma estratégia de inovação, bem como de uma tecnologia radicalmente nova para a empresa (inteligência artificial) com a finalidade de melhorar a qualidade de atendimento. Neste sentido, o caso permite o debate em torno de quais cuidados devem ser tomados na condução e gestão do processo de transformação digital sem perder de vista a assertividade na definição da estratégia de inovação, além de incluir o desafio de decisão sobre uma nova estratégia de inovação arquitetural.

Fontes e Métodos de coleta

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, gravadas e, posteriormente, transcritas para análise do caso. As entrevistas foram realizadas entre os meses de outubro e novembro de 2019, na sede da empresa em Belo Horizonte/MG, de forma presencial. A escolha dos entrevistados se deu por conveniência, tendo a entrevista contado com a participação de cinco membros da diretoria, além de diversos funcionários do squad que conduziu o projeto chatbot. No total, foram seis horas, quarenta e quatro minutos e quarenta e sete segundos de entrevistas.

Disciplinas sugeridas para uso do caso

Programas de graduação e pós-graduação em Administração, especificamente, em disciplinas da área de Estratégia, Tecnologia e Inovação Digital e Transformação Digital.

Sugestões de bibliografia

MANNINEN, V. The Agile Transformation Business Information Technology, 2018. NAMBISAN, Satish et al. Digital Innovation Management: Reinventing innovation management research in a digital world. MIS Quarterly, v. 41, n. 1, 2017. PISANO, G. P. You need an innovation strategy. Harvard business review, v. 93, n. 6, p. 44-54, 2015. SMITH, P.; BERETTA, M. The gordian knot of practicing digital transformation: coping with emergent paradoxes in ambidextrous organizing structures. Journal of Product Innovation Management, v. 38, n. 1, p. 166-191, 2021.