

CMTO

Estive em um evento na semana passada onde, entre vários assuntos, discutiu-se a criação de novo cargo executivo: o CMTO – Chief Marketing and Technology Officer. O motivo é mais do que evidente e o cargo, na verdade, já deveria existir na maioria das empresas. A área de Marketing está passando por modificações profundas e sua existência depende simbioticamente da área de tecnologia. Evidentemente que o tão conhecido “gap” entre tecnologia e negócios faria com que a área de Marketing jamais ganhasse a agilidade e a importância necessária, a menos que houvesse um único “dono” para as duas áreas. Daí surge o CMTO.

Quem sabe no futuro teremos um CSTO (Chief Sales and Technology Officer), CFTO (Chief Financial and Technology Officer) e todo um leque de “C-level” especializados em áreas de negócios e tecnologia. Sei que, emergencialmente, precisamos do CMTO. É em Marketing onde está a inteligência de mercado que entende o que o consumidor quer, olha para a concorrência, para os fornecedores e para a cadeia de valor, e desenha estratégia de produtos e serviços. É em Marketing onde nasce a geração de demanda e de oportunidades, portanto, onde se inicia o processo de vendas. Então, a empresa que tem um bom marketing tem melhores vendas, e o que as empresas mais querem hoje em dia é vender.

Os sistemas de gestão empresarial (ERPs) e os sistemas de cartões de fidelidade ou milhagem vieram acumulando uma quantidade absurda de dados sobre as transações e sobre os clientes. Sabemos todos os detalhes de quem forneceu e em que condições comerciais compramos as mercadorias. Sabemos todos os detalhes de para quem vendemos e quais as condições comerciais. Sabemos até data de aniversário de clientes. Agora está na hora de olhar esse monte de informação e começar a usar a inteligência para saber como vender mais e melhor para os clientes. Mais uma vez a tecnologia terá um papel fundamental neste processo.

A popularização das ferramentas de CRM e de pesquisas via WEB, as utilizações de redes sociais para estabelecer um canal de comunicação com os clientes e a grande evolução da mídia eletrônica estão levando o Marketing para um nível muito DIGITAL. Mais uma vez o CMO passar a ter uma dependência grande da tecnologia.

Por final, a massificação de celulares com acesso a Internet permitirá um novo marketing direcionado diretamente para o cliente. Se bem utilizado o celular passará a ser um excelente vendedor e guia para o cliente assim que ele entrar no estabelecimento comercial. Aliado aos sistemas de gestão empresarial e cartão de fidelidade, o celular será o instrumento de conexão entre consumidor e fornecedor – seja qual for o ramo de atividade comercial.

A plataforma de SaaS (Software As A Service) permitirá que o CMO possa “alugar” sistemas e aplicativos sem a interferência, aprovação ou até mesmo sem o conhecimento da área de tecnologia. Basta entrar na Internet, escolher um aplicativo, dar o número do cartão de crédito corporativo e pronto...sair usando o sistema. Neste momento o CMO vira CMTO. Neste momento, e de maneira INSTANTÂNEA, o CMO passa a utilizar a tecnologia gerando grande valor agregado para sua empresa. Sem a necessidade de ficar na fila esperando prioridade de atendimento da sua área de TI a menos que precise de algum tipo de integração com os sistemas já existentes (legado). Essa integração será o próximo passo da plataforma SaaS. Por enquanto vai ser feito via (DaaS) “desce arquivo aqui e sobe arquivo ali”. Afinal, por muitos anos a área de tecnologia usou DaaS para integrar os diversos aplicativos dentro da empresa.

Este é só o começo de uma grande reviravolta. A área de negócios assumindo o controle de tecnologia.

(*) Dagoberto Hajjar (dagoberto.hajjar@advancemarketing.com.br) trabalhou 10 anos no Citibank em diversas funções de tecnologia e de negócios, 2 anos no Banco ABN-AMRO, e, 9 anos na Microsoft exercendo, entre outros, as atividades de Diretor de Internet, Diretor de Marketing, e Diretor de Estratégia. Atualmente é Diretor da ADVANCE – empresa de planejamento e ações para empresas que querem crescer.