

PÓS-GRADUAÇÃO

GESTÃO DE NEGÓCIOS DE SOFTWARE E SERVIÇOS DIGITAIS

INSCRIÇÕES ABERTAS

Carga horária: 368 Horas

Coordenação:

Prof. Dr. Nicolau Reinhard

Coordenação Pedagógica:

Prof. Nei Fernando Tremarin

Prof. Descartes Teixeira



*As informações podem sofrer alterações sem aviso prévio.

A última década presenciou o surgimento de novas organizações que apresentaram um crescimento exponencial e que ultrapassaram, em valor de mercado, faturamento e número de clientes, grandes corporações tradicionais e centenárias. Essa revolução no mundo dos negócios só foi possível devido ao grande avanço da T.I. e à uma mudança na construção do modelo de negócio, os quais passaram a ser criados tendo a tecnologia como parte fundamental e integrada a toda a operação da empresa e colocando o usuário, ou cliente, como foco da missão do negócio.

A Empresa Digital passa então a resolver o problema das pessoas e a facilitar e resolver situações e tarefas do dia a dia. Ecossistemas e plataformas de negócios surgem para juntar quem demanda um determinado serviço com quem pode atender essa demanda. Empresas que se auto definem digitais oferecem serviços que juntam motoristas e pessoas que precisam se deslocar pela cidade, ou proprietários de imóveis que desejam oferecer quartos de sua casa como alternativas de hospedagem para viajantes, ou para oferecer ferramentas mais vantajosas de intermediação de pagamentos entre empresas e seus clientes.

A possibilidade de estarem presentes e ofertar seus serviços em formato digital e em qualquer lugar a qualquer momento, aliado a interações e processos muito simples, permitiram a esses negócios crescer exponencialmente, tornando-se em curto espaço de tempo empresas avaliadas em bilhões de dólares, com milhares de clientes e fornecedores, mas com pouquíssimos recursos físicos imobilizados.

Como criar um ecossistema ou uma plataforma de negócios que utilizem as tecnologias disruptivas?; Como conquistar e reter os clientes?; Como gerenciar a infraestrutura de TI? e Como deve ser a gestão de pessoas e equipes nessa nova estrutura de organização? Esses são os desafios que os empreendedores de Negócios de Softwares e Serviços de TI convivem diariamente.

OBJETIVO

Fornecer as competências gerenciais exigidas dos profissionais que atuam em negócios de software e serviços digitais. As empresas desse mercado específico, que tem seu modelo de negócio construído de forma integrada a TI, demandam que o profissional seja capaz de desenvolver estratégias empresariais e comerciais tendo o cliente no foco da atenção, criando produtos e serviços de base tecnológica e gerenciando as operações de produção, comercialização e suporte desses negócios, que oferecem serviços digitais através do uso de tecnologias disruptivas, como blockchain, inteligência artificial, Internet das Coisas, redes 5G, aplicações descentralizadas, entre outras tecnologias.

DIFERENCIAL

O curso foca no uso das tecnologias disruptivas como Blockchain, Inteligência Artificial, Internet das Coisas, 5G entre outras, que permitem que as Empresas de Negócios de Software e Serviços Digitais se especializem em determinado segmento ou público, surgindo assim os negócios Techs (Fintechs, LawTechs, EduTechs, HealthTechs, entre outros modelos de negócios com forte uso da TI), os quais que muitas vezes nascem como startups ou spinn-offs (uma empresa que nasce dentro de outra), recebe rodadas de investimentos, consegue juntar através da tecnologia oferta e demanda, em qualquer lugar e em qualquer horário, resultando em grandes empresas de

tecnologia da informação com foco na intermediação ou oferta de bens e serviços, as chamadas empresas digitais. O curso discute ainda como essas empresas nascem, se expandem e alcançam a maturidade. Aborda também os desafios para conquistar e reter os clientes e fornecedores dentro do ecossistema que surge no entorno do negócio digital e de sua plataforma de negócios.

PERFIL DO ALUNO

O curso é destinado para profissionais Executivos, Consultores, Gestores, Empreendedores, Empresários e Investidores que atuam em segmentos como Desenvolvimento de Softwares e APPs, Consultorias de Software e Hardware, Start-ups, Fundos de Investimentos e empresas de outros segmentos que possuam áreas de desenvolvimento de softwares e aplicações. O programa do curso foi desenvolvido não apenas para profissionais de áreas de Tecnologia dessas empresas, mas também para os profissionais de outras áreas que desempenham um papel relevante nos Negócios de Software e Serviços Digitais, como as áreas Comercial, Marketing, Financeiro, Operações, Produto, Serviços e Suporte.

METODOLOGIA

A metodologia do curso enfatiza a combinação de teoria e troca de experiências, usando aulas expositivas, métodos participativos, simulações e trabalhos em equipe, adequados aos diferentes temas do curso. Os conhecimentos e experiências dos docentes, aliados à vivência dos alunos em diferentes seguimentos empresariais, permitem maximizar as oportunidades de troca de conhecimentos e experiências e a criação de redes de relacionamento de grande valor para todos os participantes.

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Descartes de Souza Teixeira



Consultor de negócios em softwares com sólida atuação no apoio a empresas que buscam desenvolver e aplicar uma estratégia de exportação de seus produtos, em especial no mercado soluções financeiras. Possui grande experiência no gerenciamento de processos de inovação e na realização de Mentoring para empresas iniciantes em seu processo de internacionalização e na estruturação da gestão internacional de negócios de TI. Atualmente é assessor de Planejamento do SOFTEX e Presidente do Conselho Executivo do ITS (its.org.br).

Possui graduação em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal Fluminense e mestrado em Engenharia Eletrônica e Computação pelo Instituto Tecnológico de Aeronáutica, com experiência na área de Engenharia Elétrica, com ênfase em Circuitos Lineares e Não-Lineares.

Nei Fernando Tremarin



Especialista na estruturação de empresas de Software, com foco nas áreas de Vendas e Marketing, atuando como consultor em grandes empresas e startups, nacionais e internacionais. Profundo conhecedor de todo o ciclo de software: desde a ideia até o pós-venda com + de 10 anos de experiência em go-to-market de produtos/ serviços de TI. Como consultor, está desenvolvendo projetos de estruturação das áreas de Marketing e Vendas em Parceiros de Venda e Implantação da empresa SAP.

Seu histórico profissional conta com atuação e projetos de sucesso em empresas como Linx Sistemas, TOTVS, Mercado Eletrônico e Citibank, em áreas estratégicas para essas empresas no Brasil e no Exterior (EUA e Europa). Desenvolveu e lançou softwares de gestão empresarial nos EUA e Brasil em parceria com Salesforce.com. Liderou o processo de IPO da Datasul e a captação de recursos para diversas Start-Ups. Participa ativamente dos principais eventos de TI e Inovação no Brasil e no Mundo.

Economista pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com MBA em Administração Global pela Universidade Independente de Lisboa e MBA/GAP Program pela UCLA de Los Angeles.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O programa é dividido em módulos obrigatórios e módulos optativos (de acordo com a especialização desejada pelo aluno).

Módulo 1 - Gestão Estratégica de Empresas de Tecnologia e Serviços Digitais

Disciplinas:

Ambiente Econômico e os Negócios de Software e Serviços Digitais

- Análise do Ambiente de Negócios e as Empresas de Software
- Economia de empresas e estruturas de mercado
- Economia brasileira e cenários
- Mercado nacional e internacional de serviços de TI
- Ecossistemas de inovação de empresas de tecnologia e clusters de negócios
- Negócios digitais e novos modelos de negócios
- Modelos de receita em servitização
- Consumo sustentável e economia circular

Gestão Estratégica de Negócios de Software e Serviços Digitais

- Pensamento Estratégico e Planejamento
- Administração e Gestão Estratégica de Negócios de Software e Serviços Digitais
- Análise do ambiente competitivo e Estratégia Competitiva para Negócios de TI
- Alianças estratégicas e globalização

- Novos modelos de organização (organizações virtuais, meta-organizações, organizações autônomas, redes e plataformas).
- Criação, evolução e maturidade em Plataformas de Negócios e Ecossistemas
- Questões Éticas em Negócios de Tecnologia
- Governança e Compliance Corporativo

Gestão de Pessoas em Empresas de TI e Serviços Digitais

- Gestão Estratégica de Pessoas
- Gestão da Remuneração e da Valorização Profissional
- Ciclo de Gestão de Pessoas
- Metodologias e Estratégia de Gestão de Carreira e Desenvolvimento Profissional
- A Carreira do Gestor de TI
- Modelos de gestão de pessoas em negócios digitais
- Importância da Liderança
- Características e Competências do Líder
- Estilos de Liderança
- Liderança Positiva - Criando um ambiente positivo
- Autoconhecimento e estilos de personalidade
- Estilos de atuação, estilos de personalidade e liderança para empresas digitais
- Produtividade - Equipes de Alta Performance
- Competências pessoais e coletivas
- Capacidades Pessoais de Influência e Negociação

Marketing para empresas de Software e Serviços Digitais

- O Papel de Marketing
- Framework de Marketing
- Marketing em Empresas de Software e Serviços de TI
- Inteligência de Mercado
 - Pesquisa, Monitoramento, Análises, Previsão de Demanda
- Inteligência Competitiva
- Segmentação de Mercado
- Branding: Posicionamento de Mercado e Gestão da Marca
- Gestão de Produtos / Serviços
- Marketing de Produtos
- Gestão de Canais
- Geração de Leads
- Inbound Marketing
 - Ferramentas
 - Práticas
 - Redes Sociais
- Comunicação de Mercado
 - Propaganda, Publicidade, Relações Públicas
- Materiais Promocionais
- Materiais de Apoio a Vendas
- Eventos
- Relacionamento com Clientes
- KPI's: Indicadores de Performance

Finanças Corporativas e Contabilidade Gerencial

- Mercado monetário e o Mercado Financeiro
- Funções do administrador financeiro
- Análise e Projetos de Investimentos
- Valoração de Empreendimentos
- Planejamento Financeiro
- Contabilidade como Instrumento de Gestão
- Indicadores Financeiros
- Gestão Estratégica de Custos
- Identificação, Composição e Controle de Custos e Despesas.
- Equilíbrio Operacional e Financeiro
- Contabilidade Gerencial
- Impactos de Tecnologias (Open Banking, Moedas Digitais e Fintechs)

Modelos de Negócios para Produtos e Serviços Digitais

- Introdução em design e inovação de modelos de negócios
 - Visão geral de modelos de negócios – conceito, arquitetura, representação
 - Abordagens para design de Modelos de Negócios
 - Integração de Modelo de Negócios à gestão estratégica, dinâmica do Modelo de Negócios
 - Importância da inovação do Modelo de Negócios na nova economia digital
- Estabelecendo o *baseline* do modelo de negócio
 - Como descrever o modelo de negócio e o ambiente interno e externo à empresa
 - Rede de negócios externa em torno de produtos, soluções e serviços da empresa, incluindo seus clientes, parceiros e concorrentes
 - Criação, entrega e captura de valor – visão interna do negócio, representada no modelo de negócio da empresa
- Analisando e aprimorando o modelo de negócio
 - Design da proposta de valor e análise competitiva
 - Modelagem da cadeia de valor; segmentos de clientes;
 - Necessidades dos clientes, problema a ser resolvido e soluções oferecidas
 - Servitização e sistemas produto-serviço
 - Posicionamento estratégico; mapa de posicionamento competitivo, como se diferenciar dos concorrentes
- Desafiando e alterando o modelo de negócio
 - Avaliando oportunidades e ameaças com *trigger matrix*
 - Elaborando desafios relevantes ao Modelo de Negócio atual para ideação
 - Desenvolvendo novas ideias com padrões de Modelo de Negócios para negócios digitais
 - Como combinar e transportar padrões para inovação do Modelo de Negócios
- Testando e verificando o modelo de negócio
 - Princípio da lean startup: ciclo *build-measure-learn*
 - Testando as hipóteses do Modelo de Negócios com *Minimum Viable Products* (MVPs)
 - Métricas para avaliação do MVP
 - Decidindo prosseguir ou pivotar o Modelo de Negócios
- Avaliando e decidindo sobre o modelo de negócio
 - Abordagens para avaliação do Modelo de Negócios – qualitativa e quantitativa

- Como montar um business case para implementar o Modelo de Negócios
- Receitas e despesas típicos na economia digital
- Como avaliar o Modelo de Negócios ao longo do tempo

Gestão do Cliente Digital e *Customer Success*

- Modelos de negócio
 - Software as a Service (SaaS);
 - Anything as a Service (XaaS);
 - Receita recorrente.
- Customer Success Management
 - Gerenciamento do sucesso do cliente (Customer Success Management);
 - Gerenciamento da experiência do cliente (Customer Experience Management).
 - Healthscore
 - Net Promoter Score (NPS)
 - Lifetime Value (LTV)
 - Churn
 - Upsell
- Gerando receita com Customer Success
- Gerenciamento de produto
 - Gerenciamento de produto;
 - Análise de operações de TI.
- Técnicas de análise
 - Métodos de pesquisa de marketing (B2B, B2C);
 - Análise preditiva;
 - Análise de insights de clientes.
- Relacionamento
 - Gerenciamento de contas
- Palestras e workshops
 - Convidados externos da comunidade de Customer Success;
 - Convidados especialistas do setor de TI.

Fontes de Financiamento e Capitalização

- Fontes de Financiamento
- Fontes de Capitalização por Dívida
- Fontes de Capitalização por Participação
- Contabilidade e Análise de Balanços
- Private Equity e Venture Capital
- Investimento Anjo
- Fontes alternativas de Investimentos
- Inovação, Startups e Corporate Venture
- Monitoramento e Saída dos Investimentos
- Tendências em Private Equity, Venture Capital e Investimentos em Startups
- Valuation: Análise Fundamentalista
- Valuation de Startups
- Perspectivas do trade-off, do pecking order e da teoria de agência
- Fontes de recursos próprios (emissão de ações, retenção de lucros, etc)
- Fontes de recursos de terceiros (debêntures, empréstimos, financiamentos, leasing, etc)

- Política de dividendos

Módulo 2 - Gestão de Operações e Desenvolvimento em Empresas de Tecnologia e Serviços Digitais

Disciplinas:

Criação de Produtos em Empresas de Tecnologia e Serviços Digitais

- Ciclo de vida de produtos e serviços
- Modelagem, desenvolvimento e gestão de serviços
- Desempenho de Processos, Mensuração e Monitoramento
- User Experience (UX) - a Percepção do Usuário
- Design Thinking para o desenvolvimento de produtos e serviços
- Inovação, Design de Serviços e Criação de Valor
- Estudos de Casos

Implementando a Empresa Digital

- Modelos de Negócios Digitais
- Utilizando a Realidade Aumentada para o seu negócio
- Transformando a Empresa Tradicional em Empresas Digitais
- Criando Plataformas e Hubs Digitais Corporativos
- Negócios Exponenciais
- Ciclo de vida de plataformas de negócios e ecossistemas digitais
- Gateways de API e interoperabilidade entre negócios digitais
- Implementando a Empresa Digital (Roadmap)

Gestão de TI em Empresas Digitais

- Executando a Estratégia de Negócio através da Gestão de Processos
- Frameworks para Gestão de Processos
- Gestão do Portfólio de Serviços e excelência em BPM
- Modelos de Gerenciamento de Serviços de TI
- Serviços de Desenvolvimento de Aplicações
- Serviços de Suporte a Aplicações
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Strategic Management of ISIT Services
- Managing the Portfolio of Business Applications
- Definição de Acordos de nível de Serviços (SLA)
- Modelos de Gestão de Processos de Software (CMM, CMMI, MPS.BR, SPICE)
- Gestão de Ambientes Tecnológicos para Desenvolvimento de soluções, Metodologias Ágeis.
- Maturidade Digital, Força de Trabalho Digital, Inteligência e Inovação Digital.
- Capacidades Digitais da Organização

Gestão Comercial em Empresas de Tecnologia e Serviços Digitais

- Planejamento Comercial
- Estabelecimento de Metas
- Metodologias de Venda
- Gestão de Equipes de Vendas

- Modelos de Distribuição
- Venda Direta, Canais, Franquias
- Gerenciamento de Canais de Distribuição
- Gestão de Forecast e Pipeline Inbound Sales
- Outbound Sales
- Análise do principais CRM´s
- Pre-Sales
- Principais metodologias de vendas aplicadas na prática
- Sincronização com marketing
- Como montar uma equipe de vendas vencedora
- Vendas remotas e na WEB
- Muito Além do Ciclo de Vendas
- Qualificação e avaliação da oportunidade
- Habilidades de comunicação
- Principais metodologias
 - Challenger Sales, Target Account Selling, SPIN Selling, Sales Solutions
- Lidando com a concorrência
- Acelerador de vendas
- Ciclo de vendas
- A visita de vendas
- Mapeamento político
- Forecast
- Plano de vendas
- Negociação e fechamento
- KPI´s

Gestão de Negócios Internacionais de Produtos de TI e Serviços Digitais

- Gestão de negócios internacionais de serviços de TI
- Estratégias para a internacionalização de empresas
- Estruturação de empresas para a atividade internacional
- Incentivos à exportação de software e serviços de TI
- Exportação de software, produtos de TI e oferta global de serviços digitais
- Negociação de contratos internacionais
- Proteção e Privacidade de Dados em transações internacionais de dados
- Regulações de negócios digitais no mundo
 - *International Business Plan: Desenvolvimento de Negócios*

Cloud-computing como infraestrutura de Negócios Digitais

- Introdução e Conceitos de Cloud-Computing
- Novas tecnologias e a Cloud
 - IoT
 - Analytics
 - Artificial Intelligence / Machine Learning / BOTs
- Fail Fast
- Digital Transformation on top of the Cloud
- Nuvens Públicas, Privadas e Híbridas
- Mercado de Cloud Pública
- Estrutura e Camadas de Cloud

- Cloud Deployment Models
- Cloud Service Models
- FaaS – Function as a Service
- Drivers para adoção de nuvem
- Eficiência e Gestão de custo em nuvem
- SofA e plano de migração
 - Stage of Adoption
- Processo de Migração
- Pilares de preparação da migração:
 - Business
 - People
 - Governance
 - Platform
 - Security
 - Operations
 - Exemplos e casos reais
- Estratégias de migração
- FUD para adoção de Cloud Pública
- Segurança DA x NA Nuvem
- Segurança by Design / Segurança como código
- Responsabilidade Compartilhada
- Criando a sua jornada segura
- Regulamentações relevantes para nuvem
- Programas de Compliance
- Princípios de Segurança para nuvem
- Mitos, fatos e assuntos quentes

Módulo Optativo - Especialização em Cibersegurança e Riscos Tecnológicos

- Governança e Auditoria de TI em Negócios Digitais
- Cibersegurança e Riscos Tecnológicos em Negócios Digitais
- Compliance Digital e Aspectos Legais em TI
- Tecnologias e Práticas em Cibersegurança

Módulo Optativo - Especialização em Modelos de Negócios de Produtos Digitais

- Tecnologias Disruptivas e Temas Emergentes
- Gamification e Serious Games
- Desenvolvimento de produtos e aplicações com Blockchain
- Tecnologias de Inteligência Artificial para Negócios

Módulo – Trabalho de Conclusão do Curso

- Metodologia para o Desenvolvimento de Projeto de Aplicação



@businessschool.fia



faculdadeFIA



/company/FIA



FIABusinessSchool



fia.com.br/blog

UNIDADE NAÇÕES UNIDAS

Avenida Doutora Ruth Cardoso, 7.221 – CEP 05425-070 – Pinheiros – São Paulo/SP

Informações: Tel: (11) 3732-3535 / (11) 3732-3522 | fia.com.br