



Investir no tempo

A NewVision assume-se como uma empresa tecnológica, que tem como objetivo disponibilizar uma oferta global, na área dos sistemas de atendimento ao público, com base numa linha de produtos própria. Carlos Gonçalves e António Pedroso, hoje com uma visão mais ampla do que quando começaram, há 17 anos, falam-nos sobre este projeto, onde os avanços tecnológicos se cruzam com a paixão pelas novas ideias.

Foi na viragem do milénio que a empresa começou a trilhar este trajeto. Numa primeira fase, esteve preparada para atuar no mercado de sistemas de gestão de filas de espera e quiosques, mas facilmente percebeu que o seu crescimento não poderia ficar somente por Portugal e aí avançou para uma nova fase do seu progresso, tendo como fundamento principal a internacionalização.

Em 2012, o fundo de investimento americano Riverside adquire a NewVision e integra-se no grupo inglês Tensator. “A entrada neste fundo surge já com a intenção de iniciar a estratégia de internacionalização e estamos conscientes de que sozinhos nunca conseguiríamos levar esse processo com a mesma rapidez. A partir dessa altura, a NewVision teve uma grande expansão”, revelam. Durante quatro anos, a empresa funcionou então como um centro tecnológico desta multinacional até que, em outubro de 2015, voltou a ser uma estrutura autónoma, readquirida pelos antigos acionistas portugueses.



Em 2016, conheceram a sua autossuficiência plena, e aí iniciaram um novo ciclo de expansão: “Conseguimos que os projetos internacionais crescessem cada vez mais, e 80% do nosso negócio chegara a ser dedicado apenas a mercados externos”. Atualmente, a empresa tem mais de três mil soluções instaladas em mais de 400 clientes, localizados na Europa, África, Médio Oriente, Estados Unidos da América e América Latina. O mercado português representa apenas 30% do seu negócio, e os nossos interlocutores não escondem os objetivos ambiciosos que têm para esta tecnológica especialista em sistemas de gestão de filas de espera e de autosserviço (self-service).

CONEXÃO NO MERCADO GLOBAL

A globalização é uma realidade à qual a NewVision nunca ficou alheia, e por isso um dos pontos fundamentais foi sempre identificar a cultura do país, adaptando, a partir daí, a oferta a cada pedaço geográfico. Atualmente, verificamos que a Newvision projeta e fabrica uma gama de produtos eletrónicos, cujo foco move-se tanto pela qualidade como pela diversidade. Aqui, a sua ação desdobra-se em setores tão diferentes como “o dos correios, as telecomunicações, o retalho e os bancos. Apesar de tudo, sentimos que são essencialmente os bancos e o setor do retalho que assistem a momentos de maior transformação”, indicam. Ambos querem, sobretudo, proporcionar uma melhor experiência ao cliente, garantindo que os seus tempos de produtividade continuem a crescer.

O grande desafio que Carlos Gonçalves e António Pedroso colocam neste momento é transferir a gestão das filas de espera das senhas de papel para os telemóveis. “Hoje em dia, o conceito físico da senha está a desaparecer e nós sabemos que através da senha virtual conseguimos assegurar maior disponibilidade”, expõem. Ainda assim, não negam que as senhas em papel são importantes na gestão de filas de espera na América Latina e, por isso, procuram sempre compreender o país e as pessoas antes de desenvolverem qualquer solução.

Tecnologicamente não deixam, no entanto, de estar preparados para os mercados mais sofisticados, como é o caso dos EUA e da Europa, onde as filas de espera passaram a ser geridas através de aplicações de telemóvel: “Nós, humanos, regulamos a nossa vida através de hábitos, e o nosso sistema de inteligência artificial traça rapidamente o perfil de cada pessoa, o que faz com que o gestor de loja ou do balcão possa comunicar com o cliente antes de ele entrar na loja”, explicam. Estas soluções de mobilidade são, claramente, fruto de muitos anos de experimentação de modelos mais tradicionais e, nesse âmbito, os parceiros acabam por representar igualmente um valor elevado para os seus clientes.

HISTÓRIAS REAIS COM VANTAGENS REAIS

Oferecer soluções que permitem a implementação de melhores processos de atendimento continua a ser um dos maiores desafios da NewVision. E é nessa ótica de aprender em constante partilha e diálogo com os outros que os nossos entrevistados ponderam agora dar prioridade ao mercado americano. “Continuaremos também a fabricar máquinas e a desenhar equipamentos para os bancos. Existem, pois, cada vez mais bancos a desafiarem-nos para o constante desenvolvimento de equipamentos self-service”, acrescentam.

Como empresa independente, os cem colaboradores que aqui laboram continuarão portanto a criar uma nova geração de produtos que apostam na mobilidade e na nuvem.

