

## OPINIÃO

## A transformação digital de uma empresa passa pela automação de marketing

Diogo Lupinari (\*)

Se você ainda não ouviu a expressão “transformação digital”, certamente vai escutar nos próximos meses

O conceito é uma das principais tendências para empresas de diferentes setores e tamanhos e reforça a necessidade de se apostar em soluções tecnológicas ao mesmo tempo em que atualiza e expande a cultura organizacional para estes novos tempos. Seja de forma planejada ou não, o fato é que se trata de um caminho sem volta para os empreendedores que lidam com o ambiente digital – inclusive, essa mudança já está começando a partir da automação de seu departamento de marketing.

Praticamente três quartos das companhias brasileiras (75,3%) já despertaram para a importância que essa digitalização possui em seus negócios e consideram o tema totalmente essencial em suas estratégias, de acordo com dados da consultoria IDC Brasil. Mesmo assim, trata-se de uma tomada de consciência tardia por parte dos empresários nacionais: 42% admitiram que esperam iniciar esse processo entre 2019 e 2021 e 10% delas não possuem qualquer planejamento de como fazer isso.

Considero a transformação digital como uma união de duas ideias principais: adoção de tecnologias e mudanças de mindset e cultura organizacional. Do ponto de vista tecnológico, é essencial apostar em um ecossistema que utilize dezenas de aplicações em várias partes da empresa e que são capazes de resolverem problemas específicos. A adoção desses recursos, contudo, é apenas parte do processo. Essa mudança também é uma consequência para corporações que já pensam suas estratégias de forma digital e possuem estes sistemas funcionando de forma orgânica.

Ou seja, com todas as soluções conectadas e conversando entre si, permitindo que os profissionais possam extrair valor dessa junção e o cliente possa melhorar sua experiência. É justamente neste ponto que entra o departamento de marketing. Como qualquer área, também possui suas próprias rotinas e processos e depende de sistemas, aplicações e softwares para gerenciar tudo. Hoje, os profissionais do

setor lidam com captação e aquisição de leads, gestão de oportunidades, qualificação dessas informações, comunicação via redes sociais, entre outros.

É comum, portanto, utilizar diferentes sistemas para cada um desses serviços. Assim, quanto mais integrado essas soluções estiverem, mais ricas serão essas informações dos clientes da empresa, que conseguirá ter uma visão macro de seu público-alvo, independentemente do canal que ele utilizar no dia a dia.

Dessa forma, o obstáculo para as empresas não é mais encontrar informações digitais de seus clientes, mas sim tê-las descentralizadas – e utilizar formas de juntá-las automaticamente. No caso do marketing, por exemplo, há diferentes dados que estão inseridos em sistemas específicos, como cadastro de pessoas no ERP, pontos de contato no CRM, e por aí vai.

De forma manual, o profissional de marketing encontra uma realidade paralela de todos esses clientes, mas totalmente dispersa. É como se estivesse falando com três pessoas diferentes, mas que no fundo é o mesmo cliente. Sistemas integrados garantem que a comunicação faça sentido aos consumidores e, principalmente, automatizem processos burocráticos na rotina de trabalho.

A transformação digital tornou-se primordial atualmente. Os negócios são digitais, as pessoas consomem quase tudo na Internet e até remodelaram velhos hábitos, como o abandono das ligações pela troca de mensagens por aplicativos. Evidentemente, não se faz isso em uma companhia de uma só vez.

É necessário estudar os departamentos e os processos, avaliando o que faz sentido transformar digitalmente naquele momento – ainda que o marketing esteja na vanguarda por pura necessidade de trabalho. Em todo o caso, não há mais espaço para desconhecimento. Tenha certeza que o seu concorrente já está fazendo transformação digital.

Se nenhuma empresa de seu segmento estiver trabalhando com isso, há startups em garagens ou salas de aula que estão criando uma nova tecnologia que vai mudar o seu mercado para valer.

(\*) É CEO da Wevo (wevo@nbpress.com)

## Ciência e Tecnologia

ricardosouza@netjen.com.br

# Serviços e TI oferecem vagas tentadoras

Recentemente o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou que há cerca de 13 milhões de desempregados no Brasil

Porém, esta não é uma realidade que afeta todos os setores produtivos, como é o caso do segmento de tecnologia, softwares e serviços. Estima-se que até 2024 serão demandados 70 mil profissionais para atender a meta de dobrar este setor e Santa Catarina, que é polo em tecnologia, deve formar e abrigar grande parte desses especialistas.

De acordo com relatório da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brascom), o setor abriu 43 mil vagas em 2018. A previsão de investimentos na área é de mais de R\$ 345,5 bilhões até 2022. Entre os segmentos que prometem fazer sucesso num futuro recente e que necessita de mão de obra qualificada está o de serviços. Acredita-se que 36,8% das oportunidades serão nesta área. Muito se fala da importância da experiência do cliente e do usuário para o sucesso e crescimento de um negócio e isto está intimamente ligado ao setor de serviços, área na qual a Faculdade Energia oferece um novo curso de pós-graduação. Segundo a Associação Catarinense de Tecnologia (Acate), há pelo menos 700 vagas disponíveis atualmente em Santa Catarina.



priscilla-du-prez

As startups e as empresas que vivem a transformação digital costumam

ter o foco voltado para o serviço e a experiência do cliente e que certamente este é um fator que está atrelado ao crescimento exponencial do setor. A transformação digital atende as necessidades das pessoas, otimiza recursos e promove melhorias, sejam elas em produtos, serviços,

processos ou no próprio sistema de informações de uma empresa.

Com tantas oportunidades de trabalho e necessidade exponencial de mão de obra qualificada, as instituições de ensino precisam se adequar e formar profissionais alinhados com a expectativa e as necessidades das empresas. No design de serviços, por exemplo, é fundamental que o aluno se forme habilitado para atuar na avaliação, criação e implementação de melhorias no setor de serviços, por meio de abordagens inovadoras com foco na experiência dos clientes.

Entre os segmentos que prometem fazer sucesso num futuro recente e que necessita de mão de obra qualificada está o de serviços. Acredita-se que 36,8% das oportunidades serão nesta área.

## Senior abre 2ª turma EAD para formação de consultores

Estão abertas até o dia 19 de agosto as inscrições para a segunda turma do curso EAD de formação de consultores da Senior, disponível na store da empresa. Podem participar profissionais das áreas de tecnologia, negócios, consultores de implantação de outros sistemas de RH, alunos ou ex-alunos de cursos como Administração, TI, RH, e usuários que almejam atuar como consultores de implantação. Atualmente, há vagas abertas nas regiões de Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e São Paulo.

O curso é totalmente online, com provas para avaliação do conhecimento obtido. É por meio de testes que a empresa avalia cada candidato, podendo credenciá-lo para atender os projetos da empresa, e acessando de forma mais completa às capacidades técnicas de cada profissional.

A “Academia de formação de consultores” é uma tradicional oportunidade da empresa e já existe há vários anos no modelo presencial, que foi este ano reestruturada para o formato EAD. O objetivo é formar profissionais que queiram prestar serviços para a Senior, capacitando esse público para atuar com as soluções da empresa (<http://bit.ly/2JQhMm8>).

## Tecnologia permite uso de celular para sacar dinheiro

A TecBan, gestora do Banco24Horas, lança o Saque Digital, tecnologia que permitirá sacar pelo celular. Até o final do ano, a plataforma viabilizará envio instantâneo de dinheiro a qualquer pessoa, mesmo que não bancarizada.

Além da inovação do saque pelo celular sem a necessidade do uso de um cartão ou biometria, a nova tecnologia abre caminho para que as pessoas sem conta em banco tenham mais facilmente acesso ao dinheiro. Entre os benefícios, a solução otimiza a circulação do dinheiro e facilita a maneira como as pessoas físicas e jurídicas movimentam e usam os seus recursos.

A SafrWallet, plataforma do Banco Safra que funciona como uma carteira digital, será o primeiro a oferecer a tecnologia em todo Brasil. Seus usuários terão os mais de 23 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas a sua disposição.

Por meio de um aplicativo, o cliente vai selecionar a opção “Saque Digital” e informar o valor desejado. Posteriormente, ele deve ir a um caixa eletrônico do Banco24Horas, selecionar a opção Saque Digital na tela, fazer a leitura do



QR Code pelo app e o dinheiro será liberado.

“Estamos qualificando a experiência do usuário para os clientes das instituições financeiras que integram o Banco24Horas. O Saque Digital vai facilitar o saque de dinheiro e abrir caminho para novas funcionalidades que proporcionem ainda mais acesso da população aos serviços oferecidos nos caixas eletrônicos”, afirma Tiago Aguiar, head de novas plataformas da TecBan. “O Banco24Horas tem o propósito de promover a inclusão financeira da população por meio de soluções eficientes e seguras que conectem ainda mais as pessoas aos seus recursos”, conclui.

A TecBan já está trabalhando

com outras instituições que neste ano também oferecerão o Saque Digital a seus clientes. A solução foi desenvolvida para ser facilmente implementada pelas mais de 40 instituições financeiras que fazem parte do Banco24Horas.

Por meio do Banco24Horas, a TecBan é a 2ª maior rede independente no mundo em volume de saques e 4ª maior do mundo em número de caixas eletrônicos. Cerca de 135 milhões de brasileiros acessam o Banco24Horas, que gerou em 2018 cerca de 2 bilhões de transações nos mais de 23 mil caixas eletrônicos espalhados por 700 cidades de todos os estados do país. São mais de 10 milhões de pessoas usando os caixas eletrônicos todos os dias.

## News @TI

### Cursos profissionalizantes de desenvolvimento de aplicativos

AO Cel.Lep, uma das maiores e mais reconhecidas escolas de idiomas, programação e tecnologia do país, acaba de lançar seus cursos profissionalizantes de desenvolvimento mobile, nos sistemas operacionais iOS e Android, por meio da linguagem nativa concebida pela Apple e Google para criar aplicações. O curso é destinado a qualquer pessoa, programador ou não, que busque conhecimentos na área de criação de aplicativos ou até mesmo melhorar a comunicação com seus desenvolvedores, sendo que não é necessário qualquer requisito mínimo na área de coding para frequentar as aulas. O curso também atende programadores que almejam aprender outras linguagens e elevar o conhecimento na área de programação (<http://madcode.com.br/app-dev-pro/>).

### Vídeos nítidos em HD, com baixa latência e controle de longo alcance

A DJI lançou o Sistema de Transmissão Digital First Person Kieling (FPV) da DJI, um ecossistema digital avançado que inclui óculos FPV, um Módulo de Transmissão de Unidade de Ar FPV, um controle remoto FPV e um FPV Câmera. Juntos, o sistema oferece vídeo HD nítido e suave, latência ultra-baixa de ponta a ponta e transmissão de longo alcance com uma forte tecnologia antiinterferência incluída em uma configuração simplificada. Esta tecnologia de transmissão inovadora é o próximo passo evolutivo na tecnologia de drones e abre um mundo de possibilidades criativas para os pilotos (<https://www.dji.com/fpv/>).

Empresas & Negócios  
José Hamilton Mancuso (1936/2017)

**Editorias**  
*Economia/Política:* J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); *Ciência/Tecnologia:* Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); *Livros:* Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br); *TV:* Tony Auad (central-noticia@bol.com.br).

*Webmaster/TI:* Ricardo Baboo; *Editoração Eletrônica:* Ricardo Souza e Romério Damascena. *Revisão:* Sonia Almeida. *Impressão:* LTJ Gráfica Ltda. *Serviço informativo:* Agências Estado, Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)

**Jornal Empresas & Negócios Ltda**  
Administração, Publicidade e Redação: Rua Vergueiro, 2949 - 12º andar - cjs. 121 e 122 - Vila Mariana - Cep: 04101-300. Tel. 3043-4171 / 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br) - Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90 - JUCESP, Nire: 35218211731 (6/6/2003) - Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.

**Colaboradores:** Cícero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro, J. B. Oliveira, Leslie Amendolara, Mario Enzo Belio Junior.

ISSN 2595-8410

RIO DE JANEIRO: J.C. REPRESENTAÇÕES E PUBLICIDADES EIRELI  
Av. Rio Branco, 173 / 602 e 603 - Centro - Rio de Janeiro - CEP 20040-007  
Tel. (21) 2262-7469 - CNPJ 30.868.129/0001-87