

ATUALIZAÇÃO

SURGE UM NOVO PERFIL DE ADMINISTRADOR NO CONTEXTO DA INDÚSTRIA 4.0

▶▶ Leia na página 6

Apps ganham protagonismo na atenção ao cliente

O processo de digitalização em que se encontra a grande maioria das empresas, bastante acelerado pela situação gerada pela pandemia da COVID-19, é um fardo mais pesado do que inicialmente se esperava para muitas delas, pois não se trata apenas de adotar novas tecnologias, mas um processo global de reconstrução da dinâmica das organizações e das capacidades das pessoas se adaptarem às necessidades do presente e do futuro.

Isso implica uma mudança cultural, e não apenas tecnológica, que se compromete a colocar o cliente no centro da estratégia de negócios. Um recente relatório elaborado pela IDC Research Spain confirma que a evolução do cliente financeiro é uma realidade. Na verdade, os clientes que preferem interagir digitalmente com sua identidade financeira são 14% mais do que aqueles que optam pelos meios tradicionais.

Os serviços bancários online e mobile tornaram-se os principais canais de interação bancária para muitos consumidores. O relatório prevê que o aumento para canais digitais nos próximos cinco anos será próximo a 25%. O grande desafio das empresas é conhecer as reais necessidades de seus clientes para atendê-los onde eles estão.

Portanto, o processo de digitalização deve partir do cliente, entendendo suas necessidades e desenvolvendo uma estratégia em torno das respostas obtidas, assumindo que não será uma simples mudança, mas uma revolução que afetará toda a empresa. Nesse contexto, a grande questão é como as instituições financeiras e as empresas em geral estão ouvindo seus clientes, entendendo como o perfil do consumidor mudou diante dessa nova realidade que vivemos.



Segundo o estudo da Atento, 78% das empresas notaram alguma mudança na utilização dos canais durante a crise, sendo o Contact Center o canal mais utilizado tanto para vendas e serviços (28%), como para consultas e relato de incidentes (31%).

De acordo com o levantamento realizado, setores como o bancário pretendem investir em aplicativos móveis para o próximo ano - especificamente mais de 40% dos entrevistados nesses setores, viram essa necessidade em decorrência da pandemia e mostraram vontade e intenção de integrar aplicativos de telefones celulares em seus modelos de negócios.

Em grande medida, a decisão de iniciar esses processos de transformação é uma decisão reativa, que corresponde mais ao medo de ser ultrapassado por concorrentes do que a uma necessidade comprovada de satisfazer as necessidades de clientes, funcionários ou colaboradores.

Os valores e sentimentos das pessoas mudaram: a importância da saúde e o valor real do tempo são aspectos que ganharam especial relevância e que continuarão a ter importância no futuro. Nossos hábitos também mudaram: novos modelos de trabalho que pareciam distantes se tornaram nossa realidade; modelos de interação e lazer que pareciam inovadores agora são uma realidade diária. E, claro, os hábitos do consumidor foram digitalizados, criando novas tendências inesperadas.

E é nesse processo de convivência, no qual a distância social é o novo normal, em que as empresas devem abordar seus clientes de forma coerente e respeitosa, ser capazes de fazer uma segmentação correta e ter ferramentas de medição adequadas que permitam entender as necessidades do consumidor, os canais que ele usa, como os usa, o que acha desses canais, etc.

A cultura digital também se caracteriza pela oportunidade de ajudar os clientes com uma capacidade de autoatendimento e com respostas em um ritmo espaçado que combina voz e texto em um estilo de conversação comum, o que também ajuda a reduzir o número de ligações e aumentar a qualidade da experiência proporcionada pelo Contact Center. E é neste cenário que as aplicações estão ganhando cada vez mais destaque.

No campo dos canais digitais, é necessário propor uma estratégia adequada à nova realidade. Aproveite como os canais digitais permitem aumentar as interações instantâneas com o Contact Center e a capacidade de atender às necessidades do cliente a qualquer hora e em qualquer lugar.

Os canais digitais disponíveis por meio de dispositivos móveis e wearables são um complemento necessário para Contact Centers, principalmente em um setor como o financeiro.

(Fonte: José Maria Pérez Melber é Diretor da Atento na Espanha).

Reabertura de lojas de móveis

Para apoiar o retorno do segmento de loja de móveis às atividades, de forma segura, o Sebrae elaborou um protocolo de retomada que reúne orientações das autoridades de saúde e das entidades representativas do setor. A iniciativa faz parte de uma ação mais ampla que a instituição vem desenvolvendo e que prevê a formulação de um conjunto de documentos para 14 macrossetores, com recomendações para que os empresários consigam adequar o ambiente de trabalho, preparar e orientar os colaboradores e fornecedores, e oferecer um local mais seguro para receber os clientes. ▶▶

Conectividade durante blecautes

Antes da pandemia, a infraestrutura do ambiente de TI corporativo era responsabilidade dos gestores da área, mas hoje essa tarefa passou a ser compartilhada. De um lado, a empresa, que deve gerenciar e organizar a dinâmica das equipes incluindo a garantia da infraestrutura de TI, enquanto do outro, os colaboradores, que precisam seguir uma lista de prevenções e dispor de uma estrutura para garantir que as atividades sejam feitas com qualidade, sem comprometer a produtividade ou a comunicação com clientes, colegas e superiores. ▶▶

Financiar o próprio negócio

Em um momento em que a recessão econômica parece ser inevitável, o mercado de venture capital deve destinar menos verba para o setor de tecnologia e startups. É o que aponta um estudo realizado pela "Anjos do Brasil", entidade de fomento ao investimento anjo apoiando o empreendedorismo de inovação. Segundo a pesquisa, 64% dos investidores ouvidos disseram que a predisposição para investir em startups deve diminuir. Além disso, mais da metade deles (51%) concorda que empreendedores terão dificuldade de conquistar investimento anjo ou de alguma venture capital. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

AI/Senior Sistemas



Vinicius Senger, que participará do Seniortec em 2020, na edição do ano passado realizada presencialmente em Blumenau/SC

Evento online e gratuito propõe reflexão sobre transformação digital

O Seniortec chega à 12ª edição com palestras específicas sobre o universo da tecnologia. Promovido pela Senior Sistemas, uma das maiores desenvolvedoras especializadas em tecnologia para gestão do país, o evento tem como foco levar conhecimento para desenvolvedores e entusiastas da tecnologia. Acontecerá entre os dias 21 e 24 de setembro, das 17h15 às 19h no formato online. As inscrições para participar já estão abertas, são gratuitas e podem ser feitas através do site www.senior.com.br/seniortec. ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI

AI/Hexagon



Integração de sistemas corporativos é tema de webinar

@A Hexagon Xalt é uma solução fácil de ser implementada e compatível com as tecnologias operacionais existentes, apresentando como pontos importantes a flexibilidade e a capacidade de evoluir ao longo do tempo sem custo adicional para o cliente. Todo o potencial dessa ferramenta será apresentado no webinar Integração de Sistemas Corporativos, na próxima terça-feira, 15 de setembro, às 16h00. O evento é gratuito e será conduzido por Francisco Daffre, vice-presidente de Transformação Digital na Divisão Xalt da Hexagon, e por Hélio Samora e Ruslan Segusky, respectivamente fundador/CEO e Especialista da Industrial IoT Solutions, empresa distribuidora de soluções para a Indústria 4.0, contando com a mediação de Margareth Soares, Sales Manager na Saad Solutions. Inscrições: <https://lnkd.in/eyTZnPS>. ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Literatura

Livros em Revista

Por Ralph Peter



▶▶ Leia na página 5