

# A importância de um serviço de outsourcing com foco no cliente

O avanço tecnológico trouxe possibilidades animadoras em termos de otimização de processos e redução de custos, não há como questionar essas contribuições para o cenário empresarial

Andrea Rivetti (\*)

As empresas se deparam com meios factíveis de transformar a cultura corporativa de gastos e a própria produtividade dos profissionais por meio da digitalização. Nesse sentido, serviços de outsourcing de TI encabeçam uma alternativa utilizada com recorrência em um mercado em constante evolução.

Mesmo assim, é importante enfatizar o impacto de uma abordagem personalizada e que atenda às expectativas do cliente. Com certeza, um dos objetivos compartilhados por todas as empresas que trabalham com outsourcing de TI é de tornar possível que o cliente abrace de vez a inovação e visualize a mesma no cotidiano das operações, de modo que reflexos positivos sejam distribuídos e sentidos a médio e longo prazo.

Não basta depositar essa responsabilidade na presença digital e esquecer que os componentes centrais de qualquer organização repousam sobre a figura das pessoas. Por isso, deve-se pensar na customização como uma saída praticamente obrigatória nos dias atuais.

## • Projetos personalizados acompanham demandas

- Por mais consistente e chamativo que um projeto de outsourcing possa aparentar, se ele permanecer em um campo estático de implementação, sem variáveis capazes de corresponder à particularidade que cada cliente apresenta, é improvável que esse modelo de serviço faça sucesso no mercado.

Se os últimos meses ofereceram alguns aprendizados no que diz respeito a fatores externos e como eles influenciam o dia a dia das empresas, pode-se destacar a importância de se contar com um planejamento estratégico totalmente flexível. Logo, a tecnologia precisa compactuar com essa mentalidade inovadora.

Em razão desse dinamismo que foge do controle do empresário, é determinante que o gestor obtenha soluções de automação e estrutura tecnológica de acordo com suas maiores características e urgências. Dessa forma, ele terá à disposição todas as ferramentas necessárias para enfrentar situações de



É primordial para a tomada de melhores decisões que os dados sejam prioridade durante a transição ao digital.

adversidade de modo ágil e assertivo, sem entraves operacionais.

## • Transparência é palavra-chave na era dos dados

- Hoje em dia, os dados representam um objeto de valor analítico indispensável, principalmente se considerarmos a chegada da LGPD, fator legislativo que exige uma estabilidade fiscal que o outsourcing de TI consegue propiciar. Focar no cliente e entender os elementos que compõem a eficiência de seu negócio é uma tarefa que passa por essa nova concepção em relação às informações

armazenadas internamente. Com a questão de segurança e conformidade em alta e com caráter de obrigatoriedade para as organizações, trata-se de um dos pontos de atenção na hora de escolher por uma empresa de terceirização. Em outras palavras, é primordial para a tomada de melhores decisões e a integridade fiscal do contratante que os dados sejam prioridade durante a transição para o digital.

• O que muda para a realidade da empresa? - Olhando para o tema sob uma ótica mais ampla, o que realmente muda para a companhia que opta

por um serviço de outsourcing de TI capaz de preencher suas lacunas? Além de evitar os esforços em investimentos em hardwares e softwares, elementos digitais que ficam a cargo da terceirização, o gestor terá tempo hábil para centralizar todas as ações no core business do negócio, deixando este aspecto técnico para uma equipe especializada e suportada pela precisão tecnológica.

Custos referentes à administração, manutenção e gerência dos ativos, assim como o atendimento ao usuário, também são terceirizados dentro deste contexto. No fim, com tantas contribuições e uma mudança completa na perspectiva estratégica e processual da organização, o grande diferencial que confirma a consolidação do outsourcing no mercado de soluções inovadoras decai sobre o relacionamento com o cliente, que se personalizado e adaptável às demandas apresentadas, pode inserir a empresa em um novo patamar de maturidade tecnológica e eficiência operacional.

(\*) - É CEO da Arklok, empresa pertencente ao Grupo Arktec (www.arklok.com.br).

# Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?

**N**ão pode haver dúvida a respeito: publicidade legal deve ser divulgada no Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. Continua valendo o que diz a lei 6404/76.

Empresas, contadores, administradores devem ficar atentos aos efeitos da perda de validade da Medida Provisória 892, que previa mudanças nestes procedimentos. A MP

caducou no início de dezembro passado e, portanto, volta a valer a legislação vigente.

Achamos importante dar este aviso porque muitos profissionais e empresários ainda não se deram conta desta mudança e podem incorrer nas **punições previstas**.

Traga sua publicidade legal para o jornal **Empresas e Negócios**, uma publicação com 17 anos de tradição, bons serviços e qualidade editorial.

Aproveite também a praticidade de transitar online seus anúncios. O E&N foi o pioneiro entre os jornais privados na certificação digital de suas páginas, seguindo a tendência aberta pelo Diário Oficial.

Fale conosco: **11 3043-4171 / 2369-7611**

Empresas  
& Negócios