

OPINIÃO

Digitalização da comunicação, uma alternativa viável

Heleno Nogueira (\*)

Ouvimos dizer, muitas vezes, que com as novas ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TICs), os serviços de telefonia foram superados.

Realmente, as redes sociais, como WhatsApp, Telegram, ou mesmo as plataformas de comunicação em tempo real têm demonstrado faces de uma comunicação instantânea, interativa e de baixo custo. Entretanto, essas soluções ainda são disponibilizadas de forma muito pontual por grandes empresas de tecnologia, como Microsoft, Facebook e Google.

Estão muito distantes de se configurar como soluções integradas e de atender às necessidades dos pequenos empresários que têm demandas específicas para seus negócios. Nesse sentido, quando pensamos nas empresas de pequeno e médio porte, em franquias, varejistas de menor fôlego, buscar soluções customizadas e integradas no que se refere à gestão de diferentes volumes de ligações ainda parece ser um caminho estratégico.

Nessa perspectiva, pensar em "telefonia" nos dias de hoje, ainda é fundamental, ou melhor, pensar a comunicação. A diferença é o formato e a tecnologia agregada a esse tipo de serviço, que hoje é oferecido em outros moldes. Isso vale para os mais diferentes modelos de negócio: franquias, varejo de alimentos, varejo de roupas, pet shops, clínicas, escritórios de advocacia, entre outros. Uma boa saída para esses empreendedores é o serviço de telefonia em nuvem.

Mas o que vem a ser a chamada telefonia em nuvem? A telefonia em nuvem é uma das soluções mais modernas e eficazes para empresas que necessitam otimizar processos, seja de comunicação interna, seja de atendimento ao público.

Trata-se de um sistema de telefonia digital, em que a central telefônica fica hospedada em servidores na internet. Esses sistemas operam com ramais IP, tecnologias que utilizam conexões com base em protocolos de internet, a fim de transmitir dados em voz e outras formas de comunicação. No passado, a única forma de realizar a transmissão desse tipo de dados era por meio de uma linha telefônica.

Agora, faz-se uso da internet para conectar pessoas e aparelhos, propor-

cionando mais mobilidade, agilidade, eficiência e economia. Entre as vantagens de se optar por esse tipo de solução para o negócio de um pequeno empresário estão: mobilidade, produtividade, gestão eficaz do atendimento. Não há necessidade de instalação de equipamentos, apenas um programa permite a eficiência da operação de telefonia.

Além disso, há fácil adaptação ao tamanho da empresa em termos de número de ramais e chamadas com possibilidade de ampliação, sem dificuldade. As tendências da gestão do atendimento ao cliente/consumidor e outros públicos de interesse das corporações estão cada vez mais relacionadas à transformação digital.

Penso que optar por plataformas profissionais, com operação em nuvem, desenvolvidas estrategicamente para atender pequenas e médias organizações, é assegurar configuração, diagnóstico e suporte especializado aos processos de telefonia das demandas da atualidade. É garantir competitividade ao negócio.

Entretanto, há alguns parâmetros que devem ser respeitados para o sucesso da execução da telefonia em nuvem. O mais elementar é uma boa qualidade de serviço de internet, além de ajustes em processos internos e seguir orientações de um bom fornecedor que possa fazer a implantação do sistema de forma integrada, consultiva e assertiva.

Tudo isso ocorre, muitas vezes, sem a necessidade de troca de aparelhos de telefone da organização e de abrir mão das linhas telefônicas existentes, pois é possível conectar o sistema por meio de dispositivos conversores. As soluções, como se vê, são inovadoras, trazem benefícios múltiplos, agregam praticidade e mobilidade à operação de telefonia do passado e permitem que o usuário escolha o dispositivo por meio do qual vai atender a chamada: smartphone, tablet, desktop, terminais IP.

Por fim, propiciam a gestão de atendimento sem a necessidade de um software de call center (sistema de atendimento ao cliente convencional e normalmente mais caro) e melhores resultados operacionais e de negócio. Essa é, de fato, a telefonia do presente, fundamental para o sucesso de uma empresa que quer chegar ao futuro.

(\*) - É Gerente de Negócios Corporativos da Leucotron.

Home office: com a volta ao trabalho em casa, como as empresas têm lidado com os reembolsos e gastos de funcionários

Devido à pandemia do novo Coronavírus, no ano passado, as empresas precisaram adaptar o seu dia a dia e o home office se tornou a melhor opção para que o negócio não parasse de funcionar.

Apenas em 2020, segundo um estudo elaborado pela Fundação Instituto de Administração (FIA), 46% das empresas migraram para trabalhos remotos.

Neste ano, com o novo aumento de casos da Covid-19, as companhias que tinham voltado para seus lugares físicos, mais uma vez, precisaram recorrer ao home office. Mas, uma outra preocupação que tem afligido a vida dos empresários é o aumento das contas e a falta de dinheiro. O VExpenses, empresa de gestão de prestação de contas de gastos corporativos, também desenvolveu uma pesquisa que afirma que os gastos com delivery (306%), celular (108%) e internet (116%) aumentaram de forma significativa no ambiente corporativo em relação às quantidades de despesas apresentadas nos relatórios de prestação de contas do período pré-quarentena.

Diante disso, Thiago Campaz, CEO do VExpenses, separou cinco dicas de como as instituições podem auxiliar os colaboradores com a volta do home office e implementar um sistema de reembolso eficaz:

Faça um acordo por escrito - Circule um comunicado interno para todos os colaboradores, assegurando que todos estejam cientes da motivação das medidas tomadas. É importante, inclusive, que ele faça um relato sobre a crise de saúde e que o regime de home office será adotado, ou mesmo mantido, para garantir segurança aos mesmos. Também colete uma confirmação virtual de leitura e ciência do documento dos seus colaboradores.

Monte a infraestrutura - Esse é o momento em que a empresa precisa ponderar se é



mais vantajoso oferecer uma ajuda de custo ou reembolso para os gastos adicionais. Para tomar essa decisão, é necessário levar em consideração as políticas de gastos da empresa. Apesar da ajuda de custo ser um valor fixo que pode ser provisionado todo mês, ela não exige prestação de contas, e assim não é possível auditar onde o dinheiro da empresa está sendo investido. O reembolso, por outro lado, exige a prestação de contas como etapa inicial do processo. Assim, acaba sendo um método mais justo tanto para a empresa, que arcará com o valor exato do custo do home office, quanto para o funcionário, que não sairá no prejuízo caso seus gastos sejam maiores do que o valor fixo estipulado como ajuda de custo. Porém, não esqueça de exigir comprovação desses gastos por meio da apresentação de comprovantes e notas fiscais.

Adapte sua política de reembolso de despesas - Se a companhia não estava acostumada com essa prática, é necessário construir uma política de reembolso de despesas, prevendo

todos os gastos de teletrabalho embasados na recente medida provisória.

Use a tecnologia a seu favor - Muitos softwares de gestão remota podem ajudar a gerir a empresa neste momento. Então aposte neles e garanta que o funcionamento do seu negócio continue o mais próximo possível do cenário convencional. Além de otimizarem o tempo gasto com os processos administrativos-financeiros da empresa, essas ferramentas proporcionam até mesmo economia de gastos para a empresa. A adoção de um sistema de gestão de prestação de contas e reembolso de funcionários, por exemplo, possibilita uma economia com despesas de serviços postais e de entrega.

Mude o modo de cobrar sua equipe - Neste momento é preciso que você se adapte e passe a cobrar por resultados. Comece fazendo pequenas cobranças por atividades cumpridas, dessa forma, você garantirá um melhor andamento das atividades da corporação.

Empresas buscam profissionais de tecnologia

Aulas online, compras pelo celular, games etc. Por trás de tantas tecnologias está uma ocupação profissional em alta no mercado de trabalho: a de desenvolvedor web ou programador. Este profissional tem função chave para diversas áreas. Sua atuação pode ir da criação de sites e jogos até a automação de empresas.

De acordo com o levantamento realizado pela empresa de recrutamento Catho, comparando o período de março a agosto de 2019 e 2020, houve um crescimento de 55% nas oportunidades de emprego para desenvolvedores web.

A Generation Brasil, organização sem fins lucrativos que oferece gratuitamente um curso de três meses de desenvolvedor web júnior, identificou um aumento de 160% na procura pelo curso. Em relação aos empregadores, a entidade registrou aumento na procura por seus alunos para as vagas disponíveis. Esse movimento começou no último trimestre de 2020 e permanece nos primeiros meses de 2021.

Um levantamento realizado pela Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom) revela que esta é uma função



promissora. De acordo com os dados apurados, a expectativa é que até 2024 sejam abertos 420 mil novos postos de trabalho em Tecnologia da Informação (T.I).

Ter profissionais capacitados é um fator de extrema importância para o desempenho sustentável do negócio, afirma Gabriela Paranhos, COO da Generation Brasil para a América Latina, "por isso a acirrada busca por mão de obra qualificada".

De acordo com a Generation Brasil, a taxa de empregabilidade após a realização de seu programa de formação é de 84%. Outro

ponto importante constatado pela ONG é o aumento da renda individual do aluno em cinco vezes, depois que ele é inserido no mercado de trabalho.

"Para aproveitar o nosso curso ao máximo é importante ter afinidade com tecnologia. Tão importante quanto é conseguir desenvolver as habilidades interpessoais e qualidades como organização, resiliência e objetividade", afirma Gabriela.

Para participar conhecer mais a entidade e participar dos processos seletivos, acesse: www.brazil.generation.org

News @TI

Monitoramento remoto e automação de processos para ATMs

@Garantir a alta disponibilidade das redes de autoatendimento, de maneira automática e otimizada. É com esse propósito que a Diebold Nixdorf, líder mundial em impulsionar e conectar o comércio para as indústrias de bancos e varejo, anuncia a expansão da solução de monitoramento dinâmico Vynamic™ View. Parte da recém-apresentada suíte DN Vynamic™ no Brasil, o Vynamic™ View oferece um completo conjunto de recursos para monitorar, automatizar e otimizar o gerenciamento remoto de caixas eletrônicos, incluindo solução remota de incidentes, abertura automática de chamados, sistemas de segurança, análise de dados, aprimoramento de campanhas e muito mais (www.DieboldNixdorf.com.br).

Uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil

@A Vetoquinol Saúde Animal é uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. A companhia recebeu o selo da GPTW (Great Place To Work), renomada consultoria global. Ranqueada entre as dez maiores indústrias veterinárias do mundo, a Vetoquinol também conquistou o selo no Canadá e nos Estados Unidos. "O selo

GPTW reforça a confiança de que estamos no caminho certo", afirma o diretor-presidente da Vetoquinol no Brasil, Jorge Espanha. "Esse reconhecimento comprova o excelente trabalho de nossas lideranças na gestão das pessoas dedicadas à saúde dos animais de companhia e de grandes animais, na área industrial e administrativa. E ganha ainda mais relevância porque são sentimentos genuínos vindos da equipe" (www.vetoquinol.com.br).

UPL é líder mundial na gestão de riscos ambientais, sociais e governança (ESG)

@A UPL, uma das cinco maiores empresas de soluções agrícolas do mundo, foi classificada em primeiro lugar no setor na gestão de riscos ambientais, sociais e de governança pela Sustainability, unidade especializada da Morningstar. O ranking é um dos mais respeitados na análise de responsabilidade Ambiental, Social e de Governança (ou ESG, na sigla em inglês). O conceito OpenAg, lançado após a aquisição da Arysta LifeScience, tornou a UPL uma empresa aberta à inovação, com o objetivo de contribuir para o crescimento sustentável da produção de alimentos, com alta produtividade, segurança e qualidade, permitindo, ainda, a consolidação de uma agricultura colaborativa, ágil e integrada, com tecnologias de ponta e respaldo na ciência.