

TECNOLOGIA

DEZ COISAS QUE VOCÊ NÃO SABE SOBRE TELEFONIA EM NUVEM

Leia na página 6

O que podemos aprender com as MPMEs no último ano?

Como disse o filósofo chinês Lao-Tse: "Uma viagem de mil milhas começa com o primeiro passo".

Empreender é uma tarefa complexa. Não apenas precisa de uma grande ideia, como também investir tempo, dinheiro e muito esforço para que o projeto tome forma, ganhe vida e supere constantemente novos obstáculos. E quando os resultados começam a aparecer, é extremamente gratificante.

Criar uma pequena empresa gera múltiplos benefícios - para os empreendedores e para a sociedade. Dados da Cepal (Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe) mostram que as MPMEs na América Latina empregam 67% de todos os trabalhadores, sendo um forte elemento de desenvolvimento social. No Brasil, o percentual é de até 70%.

Em 2017 a ONU decidiu criar o Dia Internacional das Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPMEs). A data escolhida foi 27 de junho, com o objetivo de apoiar as metas da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável pela criação de postos de trabalho e do desenvolvimento econômico. Mas qual o segredo dessas empresas para gerar um impacto tão grande?

Muitas delas buscam trazer soluções para os problemas que enfrentamos hoje em dia, e ajudam a tornar a nossa vida mais fácil. Seja abrindo uma pequena loja de bairro para quem busca a conveniência local ou desenvolvendo novos serviços digitais para facilitar a nossa rotina, um ponto comum é a experiência que trazem para seus clientes. Para refletir sobre o dia e homenagear estas mentes transformadoras, listei três grandes lições que essas companhias nos ensinaram:

1. Agilidade - Estamos enfrentando tempos incertos e algumas PMEs estão nos mostrando o quanto a agilidade é importante em períodos instáveis como o último ano. Muitas foram capazes de se adaptar rapidamente às novas necessidades de seus clientes, como apontou o estudo CX Trends 2021. A pesquisa mostrou que 67% dos pequenos negócios implementaram novas ferramentas ou processos no ano passado, o que resultou na sobrevivência e, em muitos casos, no crescimento do negócio.

Eugenio Maronghi, CANVA



À medida que a Covid-19 acelerou a transformação do mercado e até a dinâmica do trabalho - que deixou de ser presencial para ser 100% remoto -, as PMEs investiram rapidamente em tecnologias para gerenciar seus funcionários a distância e adaptar-se às novas circunstâncias e necessidades. Com o apoio de ferramentas digitais, elas puderam expandir seus negócios para regiões antes inacessíveis, competindo mais de perto com grandes empresas.

2. Proximidade com os clientes - A Experiência do Cliente é um investimento, e não uma despesa. Muitos negócios já compreendem a importância de colocar o cliente no centro, porque tê-los satisfeitos é a melhor forma de fidelização. De fato, 75% dos consumidores afirmam estar mais dispostos a gastar com marcas que ofereçam uma boa experiência de compra e de atendimento.

Um recorte da pesquisa 2020 de Maturidade em CX das PMEs mostrou ainda que investir mais na personalização do relacionamento com os consumidores também foi um grande diferencial. Durante a pandemia, a pesquisa mostrou que as pequenas e médias que investiram em CX tiveram 3,6 vezes mais chances de aumentar a sua base de clientes. Uma das tendências que a pandemia também acelerou foi a troca de mensagens entre as empresas e seus clientes.

Com todo mundo passando mais tempo em casa e se apoiando na tecnologia para intermediar as relações, houve um aumento no uso de mensageria, como o WhatsApp, chat,

Instagram, entre outros. Esse modelo confere muitas vantagens para ambos os lados por ser prático e ágil. Para as pequenas empresas, esses canais significaram uma digitalização do modelo comercial, tornando-se ainda, para muitas, a alternativa para a sobrevivência do negócio.

3. Empatia - Com todas as transformações que vivemos no último ano e meio, um serviço ágil já não é mais suficiente para os consumidores. É preciso se apoiar na empatia e nos valores da marca para construir um bom relacionamento. Hoje, com tantas opções parecidas de produtos e serviços, as pessoas buscam consumir daquelas marcas que se identificam e que procuram deixar um legado positivo para a sociedade.

A transformação digital para as micro, pequenas e médias vai além da incorporação de novas tecnologias ou um upgrade no e-commerce. Ela envolve a mudança cultural na forma de pensar dessas empresas, que refletirá em novas formas de agir.

Dessa forma, o desafio que passamos em 2020 apresentou oportunidades para a digitalização dos pequenos negócios e os que se saíram melhor se apoiaram em processos ágeis, personalizados e empáticos no serviço ao cliente. São lições aprendidas para enfrentar os desafios de uma realidade em constante mudança e que os empreendedores, sempre os mais afetados por qualquer turbulência sócio-econômica, podem usar de inspiração. Afinal, o Brasil precisa de vocês.

(Fonte: Paula Villani é gerente PME para a Zendesk na América Latina - www.zendesk.com.br).

Negócios em Pauta

João Geraldo Borges Júnior por Pixabay



Educação Financeira nas escolas

Escolas da rede pública estadual têm até o próximo dia 31 para confirmar adesão ao programa 'Aprender Valor'. A iniciativa do Banco Central estimula competências e habilidades relacionadas à educação financeira e consumo para gestores, professores e estudantes do ensino fundamental, com destaque para Matemática, Português e Ciências Humanas. Financiada com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, do Ministério da Justiça, a ação vem sendo implementada em caráter experimental, em escolas selecionadas de cinco estados. "O programa disponibiliza formações específicas para o desenvolvimento profissional dos gestores escolares e professores, além de um conjunto de projetos escolares para os nove anos do ensino fundamental", diz o secretário da Educação do Estado/SP, Rossieli Soares (<https://aprendervalor.caeddigital.net/#/programa>). [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Allopen-maker-challenge-2021



Algar Telecom busca startups para apoiar seus franqueados

@Algar Telecom está em busca de startups e empresas com soluções modernas de tecnologia que possam melhorar a gestão das lojas físicas abertas pelos franqueados e a experiência dos clientes dentro ou fora dessas lojas. Os ganhos podem ser trazidos, por exemplo, pelo uso de softwares maduros que forneçam informações em tempo real sobre os processos que suportam o negócio, com dados de previsibilidade, desempenho de vendas, mapas de calor etc. Com inscrições abertas de 15 de julho até 15 de agosto por meio de formulário online, esse é um dos desafios nacionais que será realizado por meio do Open Maker, hub de inovação voltado para a Indústria 4.0 localizado em Uberlândia (MG). A iniciativa tem a Algar Telecom como uma de suas mantenedoras ao lado de outras empresas e instituições, como o Senai/Fiemg e a Universidade Federal de Uberlândia (UFU) (<https://conteudo.inovacaobrain.com.br/open-maker-challenge-2021>). [Leia a coluna completa na página 2](#)

Crise global forçou empresas a entrar em uma nova era de inovação

A era digital e o mundo em constante mudança estão alterando as formas das empresas administrarem seus negócios, fazendo emergir novos paradigmas de gestão da inovação, a chamada inovação 4.0. Fortificada pela crise global de 2020, o conceito forçou as empresas a amadurecer, sendo mais proativas e correndo mais riscos a fim de acelerar esse processo de inovação para sua sobrevivência. Além disso, uma comunidade de grandes empresas está envolvida nessa discussão, já que segundo um estudo realizado em 2020 pela Boston Consulting Group, mais de 40% das empresas grandes estudadas foram consideradas líderes de inovação. [Leia a coluna completa na página 2](#)

Sete passos para implantar um programa de integridade

Combater a corrupção e criar programas que garantam maior transparência, ética e integridade em quaisquer setores é um caminho coletivo, que envolve empresas - em suas iniciativas individuais e comunitárias - e o Governo, em papel de implantar leis e fiscalizar. Neste contexto, a implementação de compliance ou programa de integridade é muito importante. Por se tratar de um conjunto de normas que reduz a incidência de fraudes e desconformidades, que geram desvios de recursos; essa metodologia também diminui riscos de sanções legais, perdas financeiras e de reputação. [Leia a coluna completa na página 2](#)

Ransomware: cinco ações para minimizar seu impacto

Os ataques de ransomware continuam exitosos e direcionados não apenas a grandes empresas ou organizações, mas também a municípios e pequenas empresas que podem não ter meios suficientes para se defender contra ataques. A ESET, empresa líder em detecção proativa de ameaças, lista cinco ações a serem tomadas agora para minimizar o impacto que um incidente com essas características pode causar. Se uma empresa for afetada por um ataque de ransomware ou se você quiser estar preparado caso isso aconteça, a ESET recomenda considerar os seguintes aspectos: [Leia a coluna completa na página 2](#)

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Política

A fraude está na urna

Por Heródoto Barbeiro



[Leia na página 2](#)