

TECNOLOGIA

STREAMING E A REVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DIGITAL

▶▶ Leia na página 6

Como o comportamento do consumidor foi afetado pela pandemia?

A pandemia mudou efetivamente muitas dinâmicas em vários setores, mas a maneira como as pessoas se relacionam, com certeza, foi uma das mais afetadas

A forma de se adquirir produtos ou serviços foi repensada, e muitas empresas correram para acelerar o processo de transformação digital, não ficar para trás, e diminuir o impacto na sua renda.

Entretanto, não foram apenas as empresas que tiveram que se adaptar a essa nova realidade: o comportamento do consumidor também foi moldado por ela.

"As pessoas já haviam tido uma mudança de comportamento grande lá atrás, muita gente já tinha abandonado a telefonia e migrado para o chat como canal principal de comunicação.

Com o advento da pandemia, as pessoas se viram obrigadas a aderir ao isolamento social, por segurança, e isso mudou o modo como as pessoas se relacionam com outras pessoas e, consequentemente, a maneira como as pessoas compram", explica Mauricio Trezub, CEO da OmniChat, startup líder no segmento de implantação de chat-commerce.

Uma pesquisa realizada pela Think With Google mostrou que 40% dos consumidores começaram a comprar mais em comércio locais desde o início do isolamento social. Outra pesquisa, do IBOPE, mostrou que 87,5% das empresas no Brasil aceleraram projetos de transformação digital, 92% estão reinventando seu modelo de negócio por conta da pandemia e que 56% dos entrevistados acreditam que a situação incentivou o uso da tecnologia no dia a dia.

"O desafio nesse momento foi entender que apesar do digital ter crescido e muito, o consumidor está buscando cada vez mais



um atendimento personalizado e humano. Eu brinco que o WhatsApp é o sistema operacional do brasileiro, e quando uma pessoa entra em contato com a sua empresa usando um canal de mensagens, ela espera um tratamento diferenciado. Só no Brasil são 120 milhões de pessoas no WhatsApp, tornando o chat-commerce um serviço com muito potencial para ser explorado", diz o CEO.

Atualmente, a sociedade tem uma aderência cada vez maior pelas compras online, isso foi moldado pela pandemia, que limitou as oportunidades de aquisição de muitos produtos considerados não essenciais. O faturamento do comércio online no Brasil teve um crescimento de 122% no acumulado do ano (janeiro a novembro de 2020), em relação ao mesmo período do ano de 2019. Neste caso, movimentou cerca de R\$115,3 bilhões, segundo o indicador de e-commerce da empresa Neotrust e da Câmara Brasileira da Economia Digital.

Os dados não mentem, pelo menos é isso o que mostra uma pesquisa realizada pelo Facebook, que apontou que 70% das experiências de compras são afetadas pela forma como o consumidor sente que está sendo tratado, e que 68% dos clientes desistem de uma empresa por se sentirem

negligenciados em um atendimento.

A jornada do consumidor virou digital, e as marcas precisam se atentar na criação de estratégias para esse novo modelo. "Um consumidor que vai atrás de uma empresa no WhatsApp não espera ter o mesmo atendimento de ir sozinho no e-commerce da marca. Quando você conecta essa pessoa com o vendedor da sua loja, ele espera que o atendimento seja o mais detalhado possível. É uma outra dinâmica, um desafio mais complexo", pensa Mauricio.

Para aquelas pessoas que já fizeram compras por chat e compararam com outros canais de e-commerce, existe um sentimento de maior confiança com a marca, além de acharem o tempo de resposta mais rápido, atendimento melhor e respostas mais honestas, diz a pesquisa "Facebook Seasonal Holiday Study".

"Neste momento, é cada vez mais nítido que as empresas que não se adaptarem às novas demandas por parte de seus consumidores ficarão para trás e terão dificuldade em trazer uma experiência de compra adequada a essa nova expectativa que foi criada pela pandemia", finaliza Trezub.

Fonte e mais informações: (<https://www.omni.chat/>).

O gerenciamento do ciclo de vida de software é estratégico para os negócios

De acordo com um estudo publicado pela Associação Brasileira das Empresas de Software, ABES, em parceria com o IDC, em 2019, o mercado brasileiro de software cresceu 10,5%, com uma movimentação de R\$ 161,7 bilhões (US\$ 44,3 bilhões), se considerados os segmentos de software, serviços, hardware e as exportações do segmento. ▶▶

Dicas de planejamento para o PME conquistar novos negócios

Ao contrário do que muitos pensam, ter presença digital não se limita a marcar território nas redes sociais e em outros canais online. Vai muito além disso: trata-se de fazer um excelente uso dessas ferramentas, de modo a profissionalizar os seus processos, sejam de atendimento, venda, pós venda, gestão financeira e mais. A digitalização consiste em mudar a forma do empreendedor aprimorar o seu negócio de forma a conquistar a relevância necessária para se tornar um parceiro confiável para o seu público. E, para isso, é necessário planejamento, para manter uma atuação online ativa e sólida. A presença digital é fundamental para a construção da marca de uma empresa. ▶▶

Como melhorar a gestão de cadeia de suprimentos da sua empresa

Um dos principais elos das empresas, a cadeia de suprimentos, também conhecida como Supply Chain - possibilita à companhia gerenciar desde o abastecimento de insumos e matérias-primas, até a experiência final do cliente. É claro que este não é o único requisito para a empresa ser bem sucedida, mas um supply chain mal projetado pode atrapalhar toda a rotina de produção de uma instituição, podendo causar atrito com seus parceiros/fornecedores. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Foto: estrela-mobil.com/reprodução



Primeiro motorhome fabricado no Brasil

A Estrella Mobil, fabricante de veículos recreativos personalizados, criou o primeiro e único motorhome 100% autônomo do país. O veículo tem capacidade para oferecer muito conforto - energia elétrica, ar-condicionado, água quente de forma ininterrupta - sem depender de nenhuma fonte de energia externa. Diferente dos motorhomes convencionais, que utilizam o alternador do veículo localizado no motor para produção de energia, o kit Starlight possui duas fontes distintas de geração de energia: o primeiro por meio de energia solar que gera até 1.200Watts de potência e o segundo por meio de solução criada unicamente no Brasil que utiliza um novo equipamento acoplado ao veículo gerando energia exclusivamente para a casa do motorhome. É sustentável, pois além de ter sistemas adaptados à geração de energia renovável, oferece a possibilidade de transformação dos resíduos fecais em adubo. Saiba mais em: (www.estrella-mobil.com.br). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Foto: Divulgação/Al/Alex Osterwalder



Alex Osterwalder

Criador do Business Model Canvas é a estrela de painel no Brasil

@Alex Osterwalder transformou a forma de desenhar negócios. O criador do Business Model Canvas é uma referência global no universo do empreendedorismo e da inovação. E para comemorar os 18 anos do Parque Científico e Tecnológico da PUC do Rio Grande do Sul (Tecnopuc), um ecossistema de inovação conectado e global, o Parque e o Sebrae RS trazem Osterwalder para um Tecnopuc Talks transmitido pelo Youtube. O evento será no dia do aniversário do Parque, 25 de agosto, às 11h. Alex é autor do best-seller Business Generation. Para construir o livro, ele e seu orientador de Doutorado, Yves Pigneur, pesquisaram e coletaram material para chegar a uma lista de nove pontos que são necessários para qualquer negócio através de um Canvas com linguagem direta, objetiva e acessível. Clique aqui e inscreva-se para receber um lembrete no dia do talk. (https://www.sympla.com.br/osterwalder-quele-que-mudou-o-jeito-de-desenhar-negocios__1307883). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Política

O presidente histriônico

Por Heródoto Barbeiro



▶▶ Leia na página 2