

ATENTE PARA AS PREVISÕES SOBRE O SEGMENTO DE TECNOLOGIA PARA 2022

▶▶ Leia na página 4

Os sons de uma orquestra na jornada de compra

Elaborado para ser uma estratégia de marketing, vendas e atendimento ao cliente (SAC), o omnichannel busca oferecer uma experiência única e interligada.

Isso por meio de um diálogo detalhado e alinhado aos meios de comunicação da empresa. Ou seja, propõe uma orquestra de sistemas, na qual todos trabalham cooperando entre si. O que significa o atendimento omnichannel?

Em primeira instância, é essencial entender a tradução da palavra. O termo significa "todos os canais". Seu prefixo "omni" vem do latim e quer dizer "todo/tudo". Já "channel" tem origem inglesa e é descrito como "canal". Também reconhecido como uma tática para alavancar os lucros das corporações, o objetivo é sincronizar os locais de interação com o usuário. Inclusive, tem como propósito fortalecer a relação entre as partes e, para isso, esse método busca oferecer uma vivência consistente em todos eles.

Você também precisa conhecer o consumidor omnichannel. Atualmente, com a abrangência dos smartphones, o poder de compra aumentou. Entretanto, a decisão de realmente efetuar a operação, também. Segundo estudo da entidade inglesa Tecmar, as pessoas olham em média 200 vezes por dia para a tela, seja para interagir ou mesmo encontrar alguma informação de maneira ágil.

Ademais, é inerente ao cotidiano. Para se ter uma ideia, o Brasil está na segunda posição global dentre os países com mais tempo gasto na Internet, conforme dados da Hootsuite e WeAreSocial. Em média, são dez horas por dia conectados, seja para trabalho ou lazer. Desse intervalo, 5 horas e 17 minutos acontecem pelo celular.

Segundo Tiago Sanches, gerente comercial da Total IP, "tal desenvolvimento impacta diretamente no comportamento de consumir alguma coisa e em suas expectativas em relação às marcas". Afinal, o público consegue consultar referências sobre qualquer serviço



ou produto, aliado à facilidade da web. No alcance de alguns cliques, você pode, por exemplo, avaliar a qualidade, seja em mensagem ou vídeo. Além de ver as opiniões de outros usuários.

De acordo com o levantamento Making the Digital Connection, publicado pela Capgemini Consulting, 75% dos entrevistados procuram pelas mercadorias antes de ir até uma loja física. Nesse momento, entra o atendimento omnichannel, unificando o discurso e proporcionando uma assistência eficiente, afinado como os sons de uma orquestra.

Como funciona o atendimento omnichannel? - Essa modernidade visa otimizar o contato do cliente com o empreendimento, propondo uma sincronia em todas as vias de comunicabilidade. Ou seja, é crucial uma sintonia nesse tratamento, o internauta não deve perceber diferença de manifestação ou conduta. Inclusive, é recomendado um tom neutro e amigável, para dar credibilidade.

Na prática, Sanches pontuou a seguinte situação: o indivíduo escolhe o site da organização para se informar sobre algo desejado, lá ele faz diversas pesquisas.

Caso a página seja responsiva, com boa navegabilidade, design atraente e não demore para carregar, ele permanece ativo e considera

o consumo. No entanto, se decidir tirar dúvidas sobre características por intermédio de um chat encontrado na própria plataforma, vai considerar o tempo de retorno, a maneira como foi o procedimento e um feedback coerente.

Dessa forma, a compra fica ainda mais próxima. Nessa jornada, ele escolhe o objetivo e se endereça à guia de pagamento, lá ele encontra sua maneira preferida e um checkout transparente. Ou seja, seu trajeto foi bom do início ao fim, por isso, ele a concretizou.

Contudo, ele pode retirar na loja física. Na data marcada, se desloca e é recebido com agilidade e gentileza, rapidamente toma em mãos seu pedido. Ao retornar para casa, surge uma dúvida de como utilizar a ferramenta e ele opta por uma mensagem no WhatsApp, sua pergunta é respondida com velocidade e eficácia. Em todo o processo, ele foi bem atendido e sua expectativa foi cumprida, independente de onde procurou a instituição.

"A experiência foi assertiva, tanto digital quanto presencial. Portanto, ele viveu um atendimento omnichannel. A melodia foi perfeita", finaliza o gerente comercial. Com a Total IP, é possível ter acesso a diversas soluções integradas, de modo a facilitar o suporte de companhias de todos os setores e tamanhos. - Fonte e outras informações, acesse: (www.totalip.com.br).

Negócios em Pauta



MSC e Lufthansa querem comprar ITA Airways

O Grupo MSC e a Lufthansa manifestaram o interesse em comprar uma participação majoritária na companhia aérea ITA Airways, substituída da Alitalia e controlada pelo governo italiano. De acordo com comunicado, o interesse deriva da "possibilidade de ativar sinergias positivas tanto no setor de cargas quanto no de passageiros". A Italia Trasporto Aereo (ITA) é uma companhia aérea estatal criada pelo governo italiano para superar de forma definitiva a crônica crise na agora extinta Alitalia, que deixou de operar em outubro de 2021. De acordo com uma nota da companhia aérea italiana, a manifestação de interesse será analisada na próxima reunião de seu conselho de administração. A Lufthansa chegou a negociar a compra da antiga Alitalia, mas sempre impôs como condição uma profunda reestruturação na companhia aérea italiana, o que só aconteceu com o surgimento da ITA (ANSA). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI



70 vagas para a área de inovação

@A Vivo está com mais de 70 vagas abertas para a área de inovação da empresa. As oportunidades são para São Paulo para atuar como Scrum master, Product Owner, Tech Lead, Agile Coach, Desenvolvedores Front End - Back End, negócios, projetos, performance, mídia e conteúdo, entre outros. Os colaboradores contarão com o VIBE, o programa de benefícios flexíveis da companhia, que possui uma extensa lista de vantagens adaptáveis às necessidades de cada um, como vale refeição e transporte; plano de saúde e odontológico e Gym Pass para academias. Além disso, a empresa oferece outros diferenciais como mobility (home office) duas vezes por semana, programa de idiomas; day off de aniversário; smartphone com plano de voz e dados ilimitados. Os colaboradores podem aproveitar ainda o espaço de bem-estar na sede da Vivo em São Paulo, no edifício Eco Berrini - quase 600 m² dedicados integralmente à saúde, com equipe multidisciplinar de acupunturistas, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, sala para meditação, yoga, incluindo a clínica Albert Einstein. Os interessados em concorrer a uma das vagas podem acessar o link. (https://vividigital.gupy.io/job/eyJqb2JkZC16MTQ0ODMxOCwic291cmNlIjoiz3VweV9wdWJsaWNfcGFnZS99?jobBoardSource=gupy_public_page). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Equipes ágeis melhoram a percepção do usuário sobre o produto

Foi-se o tempo em que metodologias ágeis eram "coisa de startups". Tendo em vista que elas geram altos níveis de produtividade, engajamento e inovação, além da entrega de valor agregado à solução para o cliente com custos reduzidos, sua adoção se tornou praticamente obrigatória, mesmo nos cenários mais improváveis. E o porquê não é difícil de entender. ▶▶

Direito da moda e modelos: a crise no setor e a questão da essência da imagem

Direito da Moda é uma área jurídica interdisciplinar que reúne saberes que vão de questões sobre a proteção da criação dos estilistas e das grandes marcas, dos negócios envolvendo vestuários e acessórios, até a normatização e resguardo do trabalho de modelos e sua imagem, dos desfiles e publicidade, ainda abarcando temas referentes à luta contra o trabalho escravo. ▶▶

Commerce Media e dados first-party: 2022 é o ano da aceleração da publicidade

2021 foi um ano de adaptação, com os consumidores se ajustando às novas formas de fazer compras e interagir com a publicidade após as grandes transformações ocorridas em 2020. Embora as mudanças repentinas nem sempre sejam fáceis, muitos medos foram desaparecendo gradualmente e o que era novo se tornou confortável. Esse conforto, aliado à convergência do comércio e da inovação, indica que se 2021 foi o ano da adaptação, 2022 é o ano da aceleração do marketing e da publicidade. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Contábil

Contribuição do MEI passa a ter novo valor a partir de fevereiro

Por Eduardo Moises

▶▶ Leia na página 3

