

Empresas & Negócios

1º Congresso Latino-Americano de Autocuidado
A Associação Brasileira da Indústria de Produtos de Autocuidado de Saúde, a Associação Latino-Americana de Autocuidado Responsável e a Federação Global de Autocuidado anunciam o 1º Congresso Latino-Americano de Autocuidado, a ser realizado nos dias 8 e 9 de novembro de 2023, na cidade de São Paulo, Brasil. O tema do encontro é "Fazer do autocuidado um movimento de saúde" (<https://www.cla2023.com.br/>).

ESTRATÉGIAS DE IIOT

IOT

GARANTINDO A PROTEÇÃO E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS POR MEIO DA SEGURANÇA EMPRESARIAL

Leia na página 8

WhatsApp e redes sociais são os canais mais utilizados pelas empresas no Brasil

No mundo, a adoção de aplicativos de mensagens crescerá cerca de 30%, chegando a US\$ 3,7 bilhões em 2025

A pesquisa encomendada pela Yalo, principal plataforma de comércio conversacional do mundo, e construída pelo International Data Corporation (IDC) — iniciado em novembro de 2022 e concluído em junho de 2023, aponta que a plataforma de comunicação mais usada pelas empresas no Brasil é o WhatsApp, com 95% delas confirmando o diagnóstico. O documento descreve ainda que os canais preferidos dos consumidores são: WhatsApp (88%), redes sociais (77%) e e-mail (59%).

De acordo com dados divulgados pela própria Meta, no Brasil existem 197 milhões de usuários de WhatsApp, o segundo maior mercado da plataforma no mundo. A companhia de Mark Zuckerberg revelou que 1 bilhão de pessoas conversam com contas comerciais ou de serviços no WhatsApp e no Messenger do Facebook. Outro dado importante vem da pesquisa da agência We Are Social, referência nesse tipo de estudo, que faz a indicação de que 93,4% da população ou 9 em cada 10 pessoas no país têm conta no WhatsApp.

Dentro das empresas no Brasil, aumentar a produtividade é prioridade com 43% de relevância, e logo depois vem o desafio de equilibrar a experiência do cliente nos mundos digital e físico, com 36% das instituições colocando-o como prioridade também. “Empresas de todos os setores têm colocado o cliente no centro de sua estratégia. Nesse sentido, já podemos comprovar o sucesso do comércio conversacional ao ajudar as organizações a escolher o melhor canal de comunicação para interações comerciais hiperpersonalizadas em qualquer tempo e lugar, conectando pessoas, dados, processos, sistemas e aplicações de forma bastante orgânica”, argumenta Erick Buzzi, General Manager da Yalo no Brasil.



No mundo, a adoção de aplicativos de mensagens crescerá cerca de 30%, chegando a US\$ 3,7 bilhões em 2025, de acordo com o levantamento do IDC encomendado pela Yalo. “O momento atual reforça a necessidade de aumentar os processos de marketing, pré-venda, venda e pós-venda, gerando melhores taxas de fidelidade e uma experiência de cliente perfeita e transparente. O foco no cliente requer canais de comunicação com os quais os usuários se sintam mais confortáveis na interação e a comunicação deve fluir naturalmente”, comenta Buzzi.

Espera-se que o investimento em chatbots B2B na América Latina tenha um crescimento anual composto de 31% entre 2020 e 2025 devido à crescente demanda por soluções de automação de processos de negócios e adoção da inteligência artificial (IA). Hoje, por meio dos chatbots, o comércio conversacional detém cerca de 8% do mercado global de plataformas de comércio eletrônico, segundo estudo do Future Market Insights. A análise defende, ainda, o crescimento de 15,6%, chegando a uma arrecadação de US\$ 26,3 bilhões até 2032.

“No Brasil, 92% das empresas já recolhem dados de clientes e 75% utilizam chatbots. Isso só reforça o quanto a tecnologia precisa estar presente nos negócios. A conectividade já é uma estrutura onde os dados unem pessoas, coisas, aplicativos e processos a qualquer hora e de qualquer lugar e esse modelo deve ser cada vez mais valorizado como um impulsionador de agilidade e desenvolvimento econômico”, finaliza o executivo.

Com três anos de operação no país, a empresa tem em seu portfólio clientes como FEMSA Coca-Cola, Unilever, Nestlé e Grupo Pão de Açúcar. Somente na América Latina, a Yalo já está apoiando empresas com uma base combinada de 350 milhões de clientes e volume de vendas de US\$ 81 bilhões. A expectativa da empresa para os próximos anos é impulsionar os pequenos e médios comércios em suas vendas diretas, não dependendo diretamente de equipes para alcançarem suas metas de vendas, além de ampliar o uso de ferramentas tecnológicas no comércio, trazendo a cultura conversacional para dentro das empresas.

Como preparar sua empresa para IA e arquitetura ágil

No mundo acelerado da tecnologia, as empresas enfrentam constantemente o desafio de permanecer relevantes e competitivas. ➡

Como manter a comunicação envolvente por e-mail e aplicar estratégias de reengajamento?

Quanto mais contatos na lista de e-mails, melhor. Será mesmo? No mundo do marketing 4.0, em que a tecnologia norteia negócios e se transforma em um meio necessário para conectar marcas e consumidores, a busca por impulsionar resultados já não tem mais a ver com quantidade, mas sim qualidade. ➡

Modernização no processo de contas a receber: quais são os benefícios?

Todo empreendedor já deve ter parado para pensar sobre a importância de automatizar tarefas corporativas do dia a dia, a fim de ganhar tempo para focar em atividades que sejam mais estratégicas para o crescimento da companhia. ➡

Dez dicas para otimizar a experiência do cliente com Contact Center as a Service

Com o CCaaS, você pode ter flexibilidade para atender às demandas em constante mudança do mercado e garantir que seu Contact Center seja um trampolim para o sucesso. A experiência do cliente é uma parte crucial do sucesso de qualquer empresa. Um dos principais meios para gerenciar eficazmente essa questão é através do Contact Center as a Service (CCaaS), uma abordagem flexível e escalável para atendimento ao cliente. ➡

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta



FecomercioSP discute dilemas trabalhistas em live no dia 25 de outubro

Por entender que o descuido com pormenores pode inviabilizar a saúde financeira do empreendedor, a Federação realizará o evento virtual Melhor Prevenir do que Indenizar, nesta quarta-feira, dia 25, às 17h, com Eduardo Pastore e Karina Negreli. Os especialistas abordarão todos os aspectos que envolvem a contratação, a manutenção e o desligamento de colaboradores. A transmissão será aberta ao público e realizada pelo canal no Youtube da Entidade. Os interessados podem se cadastrar na página de inscrições do evento no site da FecomercioSP (<https://lab.fecomercio.com.br/associado-feira-do-empendedor/>). A live também contará com a apresentação do Meu Departamento Pessoal, serviço desenvolvido pela Entidade que reúne orientações de gestão e recursos humanos, percorrendo todo o processo de admissão, relacionamento e rescisão de contratos.

News@TI



Uerj recebe 2º Fórum da Inovação no campus de Resende

⑥ A Faculdade de Tecnologia (FAT) da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Uerj) vai receber até 27 de outubro o 2º Fórum de Inovação 2023, no campus de Resende. A programação conta com palestras, exposições, workshops e a realização da Feira de Negócios e Oportunidades, com participação de várias empresas e profissionais da área. O objetivo do fórum é fortalecer as novas tecnologias e a inovação na região, junto à sociedade, poder público, universidades e empresas. Para os organizadores, o investimento nesta aptidão pode tornar a região Sul Fluminense em um polo em Ciência de Dados, Indústria 4.0 e Mobilidade Urbana, demonstrando o potencial de sua infraestrutura e mão de obra especializada. No evento também será entregue o primeiro Laboratório de Software da região para a comunidade, uma parceria da Uerj com a Prefeitura de Resende e a Semcon. A previsão é que o espaço comece a funcionar em novembro (<https://doity.com.br/2-forum-da-inovacao/>). ➡ **Leia a coluna completa na página 2**

Ética e Integridade

Quando auditorias e consultorias falham

Denise Debiasi

➡ Leia na página 6

