



SALTO NO ECOSISTEMA

TRÊS FATOS QUE DEVEM MUDAR A DINÂMICA DO MERCADO CRIPTO

▶▶ Leia na página 8

O que podemos esperar do mercado de CRM?

No atual cenário empresarial, marcado por intensa competitividade e digitalização, os softwares de Customer Relationship Management (CRM) emergem não somente como ferramentas, mas como um farol guiando as empresas rumo à prosperidade.

Essas soluções, essenciais para o sucesso em qualquer setor ou porte de negócio, hoje transcendem a simples gestão de contatos, posicionando-se como um pilar estratégico para moldar interações com os consumidores. Até por conta desse potencial, o mercado de CRM tem apresentado um crescimento constante e significativo ao longo dos últimos anos.

Em 2023, essa lógica não foi diferente. Em um contexto econômico desafiador, a ênfase na conquista e retenção de clientes impulsionou a relevância da ferramenta nos orçamentos das empresas, principalmente por conta do objetivo de aprimorar interações e relacionamentos com os consumidores. E não foi um ano sem desafios. Dadas as circunstâncias econômicas, investimentos em tecnologia ocorreram de maneira mais cautelosa.

Muitas companhias enfrentaram a necessidade de reduzir custos, incluindo cortes de pessoal e aquisições. Esse cenário reflete em uma mudança no mercado, onde o crescimento a qualquer custo cedeu lugar à prudência nos investimentos. A adoção dos softwares de CRM se apresenta como um desafio contínuo, principalmente no que tange ao treinamento e aceitação dos usuários.

A expectativa se concentra na evolução constante dessas ferramentas, com a emergência de novas tecnologias e tendências. Manter-se os sistemas atualizados à necessidade dos clientes é, portanto, imprescindível. A integração da inteligência artificial (IA) nas soluções de CRM também passa a ser um foco central. Embora a IA esteja ganhando terreno



no mercado corporativo, ainda há um grande descompasso entre as necessidades reais das empresas e as oportunidades oferecidas pela inovação. Reduzir essa lacuna é um dos principais dilemas.

Por mais que a tecnologia seja atraente, ainda faltam resultados concretos no setor comercial. Para que isso aconteça será preciso entender como todo o volume de dados produzidos pelas soluções pode interagir com os bancos de dados de IAs generativas para agilizar e otimizar processos. Além disso, as corporações precisarão também ser educadas em termos de CRM para conseguir implementar a cultura de gestão do relacionamento com os clientes na rotina das equipes de vendas. Sem isso, não há dados para tornar a IA verdadeiramente relevante.

Outra preocupação crescente é a segurança dos dados. Com o aumento dos ataques cibernéticos, assegurar a proteção das informações dos clientes é um desafio significativo para os fornecedores de CRM. A partir deste contexto, se torna perceptível que ambas as tendências compartilham um ponto em comum: a necessidade de lidar e manusear um alto volume de dados. Mais do que isso, tais desafios levam as companhias a terem que se

adaptar rapidamente às mudanças, mantendo a confiança e a satisfação do consumidor.

Sendo assim, tornar a tecnologia cada vez mais rápida e responsiva, sem que isso signifique abrir mão de um ambiente seguro, deve liderar os caminhos do setor. Além disso, conquistar a adesão dos usuários é um desafio fundamental. Afinal, são eles os responsáveis pela construção das informações que mostrarão os caminhos às lideranças da empresa. Dessa forma, a escolha pelos melhores recursos passa pelas opções que possam ser integradas às operações diárias, automatizando rotinas e facilitando a inserção de dados.

É importante destacar ainda que soluções dependentes exclusivamente da iniciativa da equipe tendem a ser menos eficazes nesse universo, uma vez que elas tendem a cair em desuso e não serem efetivas. Uma abordagem consultiva na implementação de CRMs, com serviços adaptáveis à realidade específica de cada organização e suporte adequado, pode ser a chave para um uso mais eficiente e assertivo do sistema.

(Fonte: Matheus Pagani é CEO e cofundador da Ploomes (<https://www.ploomes.com/>)).

Cinco desafios para a logística na construção civil e como superá-los

Historicamente, o setor da construção civil priorizou investimentos nas áreas estruturais, deixando em segundo plano o desenvolvimento de outras frentes que não têm o impulsionamento da produção como um impacto direto, a exemplo da logística. ▶▶

Como a tecnologia pode favorecer a distribuição de medicamentos?

Não há como negar o crescimento da indústria farmacêutica. De acordo com uma pesquisa feita pela Interfarma, o faturamento do setor registrou uma alta de 62% nos últimos cinco anos, totalizando R\$ 146,7 bilhões em vendas. ▶▶

A importância do monitoramento automatizado de NF-es para prevenir fraudes

O mercado de crédito tem enfrentado desafios significativos, incluindo instabilidade política e casos crescentes de fraudes, o que tem levado a um aumento preocupante na inadimplência e nas recuperações judiciais. ▶▶

Processamento de Linguagem Natural para melhorar a experiência do consumidor

A integração de sistemas baseados em Processamento de Linguagem Natural (PLN) no fluxo de trabalho dos negócios fortalece as empresas na obtenção de benefícios, melhorando a experiência do cliente e ampliando as capacidades profissionais, ajudando a otimizar processos, melhorar tarefas e reduzir o tempo de execução e resposta. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Foto: ANSA



Museu de Roma ganha réplica fiel do Colosso de Constantino

O Colosso de Constantino, estátua monumental do imperador romano Constantino, o Grande (272-337), datada da Roma Antiga e descoberta em pedaços em 1486, voltará a guardar a Cidade Eterna através de uma reconstrução fiel em escala 1:1. Com traços decididos e olhar orgulhoso para o horizonte que construirá, segurando um cetro, com vestes drapeadas sobre o corpo e um joelho descoberto, com 13 metros de altura marcando a distância do líder para seus súditos, a obra receberá os visitantes do jardim de Villa Caffarelli, quase uma porta de entrada para os Museus Capitolinos. Da estátua original do primeiro imperador romano convertido ao cristianismo, um dos exemplos mais significativos da escultura romana antiga, restaram apenas nove fragmentos de mármore, guardados no Palácio dos Conservadores. A reconstrução, baseada nesses achados, foi feita pela Superintendência Capitolina do Patrimônio Cultural, Fondazione Prada e Factum Foundation for Digital Technology in Preservation (ANSA). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

AICIEE e LinkedIn



CIEE e LinkedIn firmam parceria inédita de olho na geração Z

@O Centro de Integração Empresa-Escola - CIEE, maior ONG de empregabilidade jovem da América Latina, e o LinkedIn, maior rede social profissional do mundo, firmaram parceria inédita no Brasil com o intuito de aproximar a plataforma dos jovens e adolescentes em situação de vulnerabilidade. O acordo é um esforço das duas organizações para ampliar a presença de jovens a partir dos 16 anos no mundo do trabalho. Segundo a Pnad Contínua (IBGE) do terceiro trimestre de 2023, a taxa de desocupados desta faixa etária representa 49,7% do total. O percentual de desocupados entre 18 a 24 anos chega a 18%, o dobro da média nacional (8,7%). A parceria contará com ações específicas para apresentar a plataforma aos jovens e ensinar a juventude a potencializar suas chances no mercado de trabalho através do LinkedIn. O início da parceria foi marcado pelo LinkedIn Day, evento que reuniu 450 aprendizes do CIEE, no último dia, 2/2, no Teatro do CIEE, localizado no Itaim Bibi, e mais de 60 mil aprendizes de todo o país de maneira remota. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Automóveis

Via Digital Motors

Por Lucia Camargo Nunes

▶▶ Leia na página 4

