

Soluções *digitais* para empresas visionárias



E-BOOK

ALGAR TELECOM

Introdução



Quando falamos de Transformação Digital mergulhamos em uma atmosfera de inovação que traz tanto mobilidade como novas tecnologias, melhor experiência ao usuário, otimização nos processos, facilitação nas tomadas de decisões, maior segurança, redução de gastos e outras várias formas de tornar o mundo dos negócios e nosso cotidiano bem mais fáceis.

Muito mais que só uma “fase” da humanidade, a transformação digital veio para ficar e inovar, gerando um investimento que vai somar US\$ 6,3 trilhões entre 2018–2020. Com isso, é preciso entender todas possibilidades que ela cria e todas as mudanças que estão por vir. A expressão “tempo é dinheiro” nunca fez tanto sentido para essa era digital.

Aqui, você vai entender o que é transformação digital e como implementá-la em seus negócios a fim de gerar mais renda e versatilidade. Nos capítulos a seguir, reunimos informações sobre as mudanças relacionadas a esse contexto, tendências, problemas e soluções.

Boa leitura!

Transformação Digital

Antes de implementar qualquer tecnologia à sua empresa é necessário saber o que é Transformação Digital. De uma forma resumida e direta, Transformação Digital (ou DX) é o uso da tecnologia para melhorar o desempenho dos negócios. Com ela, se tem uma mudança estrutural das organizações, ou seja, há mudanças no processo de gestão, de marketing e tecnologia.

Com as mudanças feitas nos processos operacionais, a tecnologia passa de presença superficial para uma presença central dentro das empresas, dessa forma, ela se torna muito mais presente e indispensável para qualquer negócio.

Com o digital mais presente em nossas vidas, o volume de informações é muito maior, a otimização das demandas do dia a dia se tornou mais dinâmica em muitas coisas, na hora da decisão de compra, mudaram. Falaremos sobre isso mais abaixo.





Transformando a geração

Com os avanços tecnológico e as mil possibilidades que ele nos oferece, a sociedade vem mudando sua forma de consumir. E isso vai muito além de compras online (e-commerce), tem a ver com tomadas de decisões, personalização e experiência.

Provavelmente você já deve ter ouvido termos como, Customer Centric ou Customer Experience em algum momento, seja na internet, case de sucesso de alguma empresa, palestras ou cursos. Não importa onde e quando você ouviu, o importante é entender o que isso tem a ver com transformação digital e o que pode trazer de benefícios para sua empresa.

Experiência do consumidor

Customer Centric, Customer Experience ou simplesmente experiência do consumidor, é uma prática empresarial que centraliza a estratégia corporativa no cliente e em suas necessidades. Isso significa, proporcionar uma excelente experiência ao cliente, não apenas vendendo um produto ou serviço a ele. Essa experiência deve ter uma cronologia, começar com o primeiro contato empresa-cliente e seguir até o pós-compra.

Customer Centric coloca o cliente em primeiro lugar, essa estratégia visa principalmente a fidelização do consumidor. O objetivo final é ter mais fãs da marca do que meros clientes.

Quando você transforma um cliente em fã, você estabelece um relacionamento mais duradouro.





Dessa forma, é possível saber que seu consumidor não vai te trocar por um outro negócio do mesmo segmento que a sua empresa, ou até com os mesmos produtos, e ele sabe que pode contar com você para suprir suas necessidades.

Toda essa relação traz benefícios muito mais sólidos para a empresa. Você vai ter ao seu lado um consumidor que não só compra de você, mas que ama sua marca e a defende.

Oferecer uma experiência agradável ao cliente virou uma questão de necessidade e até mesmo sobrevivência para as empresas.

Segundo o Relatório Global de 2015 sobre Serviços para o Consumidor Multicanal da Parature/Microsoft, 68% dos consumidores não fecharam negócios com uma determinada marca por uma experiência considerada ruim ou “pobre” no meio digital.

Não existe uma receita exata para começar a proporcionar uma boa experiência ao seu consumidor, mas existem algumas dicas que você pode implementar de modo a descobrir o que seu público gosta.

Valores da marca

Você precisa saber qual é o DNA da marca. Pelo que ela luta, quais seus objetivos, suas convicções.

Liderança voltada ao cliente

Segundo Accenture, 66% dos consumidores trocam de empresa por causa de um atendimento ruim, e desses, 55% dizem que permaneceriam se a empresa os tivesse contatado proativamente. Por isso é de extrema importância fazer treinamentos internos. Você precisa alinhar toda sua equipe para que todos entendam o quão importante é tratar bem e solucionar os problemas do seu público. Faça disso uma das etapas para futuros processos de contratação. A ideia é que todos os colaboradores estejam engajados nesse objetivo.





Conheça seu cliente

O relacionamento de uma marca com seu público deve ser moldado, para isso você precisa conhecer seu cliente, suas necessidades, do que gosta, onde vai, o que vê. Não fique apenas no “achismo”, invista em pesquisas sérias e que tragam respostas sinceras.

Só assim você conseguirá saber como tratá-lo e até mesmo personalizar seu produto para entregar o melhor valor possível. De acordo com Source, 58% dos consumidores estão dispostos a gastar mais em empresas que fornecem excelente serviço ao cliente.

Feedback do cliente

Faça pesquisas sobre satisfação oferecendo algo em troca, informação vale ouro para qualquer negócio. Vale a pena investir em redes sociais e atendimento em tempo real.

Ofereça autonomia a sua equipe

Deixe sua equipe livre para resolver possíveis problemas com o consumidor, sem burocracias. Isso evita a insatisfação gerada pela demora no atendimento. Algo que pode ser simples de se solucionar, se complicado pela burocracia da empresa, torna a experiência negativa.

Seja criativo

Entregar exatamente o que o consumidor espera receber é importante, mas inovar na forma como ele receberá aquele produto ou serviço pode deixar a experiência muito melhor. Surpreender de forma positiva é indispensável.



Transformação digital é preciso

O digital está aí para otimizar tempo e deixar a comunicação muito mais versátil, rápida. Trazendo sua empresa para o digital, você tem muito mais opções para começar e manter um relacionamento com seu cliente. Podendo proporcionar uma experiência mais rápida e divertida em qualquer lugar que ele estiver. Além do mais, você não precisa ser uma grande empresa com muitos investimentos para fazer um bom marketing no online.

De acordo com a empresa Coleman Parkes, em uma pesquisa feita em janeiro de 2017, os executivos entrevistados disseram ter elevado sua eficiência operacional em 52%, com isso, obtiveram um aumento em sua receita de 50%.

Transformando o modelo de negócio



Disrupção. Essa é a palavra que vem atordoando alguns empresários, e mantendo outros otimistas, já há algum tempo. Se ainda não ouviu falar sobre, vamos esclarecer para você.



E-BOOK

ALGAR TELECOM

Disrupção

Criada pelo professor Clayton Christensen, da faculdade Harvard, disrupção é a palavra que descreve inovação. Essa inovação é por meio da criação de um novo mercado de consumidores com produtos mais acessíveis.

Alguns pensam que o avanço da internet, do meio digital como todo, foi o responsável pela disrupção, mas não é bem assim.

Certamente o avanço do universo digital fez com que a disrupção se alastrasse com maior rapidez, o que na era "analógica" levaria anos, até décadas, para acontecer.

Apesar da disrupção sempre existir, a transformação digital está criando brechas, em praticamente todos os setores de indústria, mais freneticamente. Dessa forma ela vem inovando nos modelos de negócios, nas formas de operar, gerir, inovar e isso não pode ser ignorado.

Devemos levar em conta que, com a internet, a distância entre uma ideia e a realização, no âmbito digital, é muito pequena. O que antes se tornava difícil pelas limitações do mundo físico (capital e informação), hoje é destruído pelo barateamento das tecnologias.



Disrupção

O maior desafio vem para o mundo analógico, no qual, muitos executivos ainda vivem, e se recusam a enxergar o quanto a ruptura digital mudará o mundo dos negócios, afetando toda e qualquer tipo de indústria.

Na mídia, por exemplo, já é visível que os leitores gastam mais tempo consumindo informações em seus dispositivos móveis do que no impresso.

Apesar da onda de transformação digital, junto à disrupção, assustar muitos CEOs, é importante lembrar que a melhor forma de lidar com isso é encarando-a como uma oportunidade.

De acordo com um estudo produzido pela KPMG, CEO Outlook 2017, onde aproximadamente 1.200 CEOs participaram, foi constatado que 71% dos participantes, acreditam que os próximos três anos sofrerão uma disrupção maior que nos últimos 50.



Os primeiros passos

Para começar essa mudança, você precisa listar o que é necessário fazer para que sua atual empresa desenvolva uma cultura apta para o mundo digital, e deve começar o quanto antes.

Entenda se o seu modelo de negócio está pronto para enfrentar uma tentativa de ruptura por um modelo de negócio nascido na era digital, e com isso, se as mudanças necessárias em prol da sobrevivência de sua empresa serão rápidas ou mais lentas.

Tendências

Com a transformação digital, várias tendências de mercado e consumo estão ganhando o coração das empresas, principalmente por proporcionarem uma maior otimização dos serviços, alavancando a produtividade e gerando mais receita.

Listamos algumas das principais tendências para você:

Inovação à todo vapor

O que antes era um problema, hoje está bem mais perto de ser solucionado, graças à inovação. Com a transformação digital ficou muito mais rápido inovar e ter insights criativos.

Desenvolvimento Ágil

Para se valer a inovação, as empresas não podem apenas contar com a tecnologia, precisam analisar sua cultura corporativa a fim de tornar os processos mais flexíveis. Com isso, o Manifesto Ágil ganha maior visibilidade e preferência pelas empresas, principalmente as Startups.

Experiência do cliente

Com a finalidade de se destacar e gerar mais receita, o investimento na experiência do cliente é fundamental.

Dados

O crescimento da receita gerada através de serviços e produtos baseados em uso de informação será maior do que nunca.

Interação multicanal com cliente

Melhorar o histórico de comunicação e fazer com que os clientes tenham mais opções para entrar em contato com sua empresa é algo em que as empresas têm investido pesado. O que o seu cliente fala é importante.

Business intelligence

BI, como é conhecido, é definido como um processo baseado em tecnologia, e tem como principal objetivo a execução de análise de dados, para que a partir daí, apresente informações que auxiliem nas tomadas de decisões estratégicas dentro da empresa.

Segurança

Ninguém quer arriscar perda de informações de sua empresa e clientes, por isso a tecnologia vem trazendo várias opções para você proteger seu negócio contra possíveis tragédias. Uma dessas inovações é a Nuvem, que ganha força com a transformação digital.

Essas são só algumas das tendências que vêm com a Transformação Digital, você pode ver mais em nosso SlideShare.

[Clique aqui](#)

Os desafios

Depois de todas as mudanças no âmbito industrial, empresarial e social, é normal que muitas empresas com algum tempo de mercado se sintam pressionadas e até mesmo, perdidas nesse vasto universo digital.

O importante é compreender o que sua empresa precisa para começar uma transformação digital. Passar a utilizar redes sociais e blog post sem traçar uma estratégia personalizada para seu negócio e seu consumidor é entrar a cegas em um universo com muitas possibilidades.

Soluções Digitais para empresas visionárias



Para abraçar os desafios da qual a Transformação Digital traz aos CEOs das empresas, e fazer com que os negócios embarquem sem medo, nesta era digital, é preciso pensar sobre como implementar e com o que implementar tais mudanças.

Seja no sistema operacional de sua empresa, ou no social, o importante é se destacar na área e fazer com que seus consumidores e também seus colaboradores estejam engajados, motivados e com suas demandas atendidas sem grandes esforços e preocupações.

O Combo Cloud é um potencializador da Transformação Digital, criado pela Algar Telecom. O objetivo dele é trazer para esse âmbito digital, sem complicações, empresas pequenas e médias de todos os setores, a fim de otimizar a produtividade dos negócios, as tomadas de decisão e, com isso, alavancar vendas.

Conheça-os a seguir.



E-BOOK

ALGAR TELECOM



Cloud Phone

Com o Cloud Phone sua empresa tem: serviço unificado de voz, dados compartilhados, vídeo, telefonia fixa e móvel, tudo baseado em nuvem e personalizado.

Tudo isso através de um aplicativo, instalado no desktop e smartphone.

Caso você precise fazer uma reunião de emergência com colaboradores, fornecedores ou clientes, você pode utilizar o Cloud Phone de onde estiver, sem se preocupar. Sua empresa ganha maior flexibilidade na rotina e os resultados são evidentes.

Saiba mais sobre este serviço.



Cloud Computing

Com Cloud Computing (Nuvem) sua empresa ganha otimização, segurança e versatilidade. Você pode controlar e trabalhar de qualquer lugar, assim como seus colaboradores e fornecedores. Com Elastic Cloud da Algar Telecom, você pode aumentar ou diminuir o serviço contratado, sem complicações. Além do mais, ganha suporte especializado, menor latência, economia e custo baixo.

Tudo para sua empresa decolar com a Transformação Digital.

Saiba mais sobre este serviço.



Cloud Backup

O Cloud Backup da Algar Telecom, ajuda a proteger sua empresa de possíveis imprevistos. Seus dados são replicados e sua segurança garantida. Tudo fica na nuvem, bem longe de qualquer problema que possa acontecer.

Além do mais, você pode ter acesso a tudo que já foi realizado em sua empresa, sem pesar a memória do seu computador.

Saiba mais sobre este serviço.



Com Max Monitor, você tem monitoramento em tempo real e com máxima segurança. Todo o controle das informações dos funcionamentos de TI da sua empresa, de um jeito simples e centralizado, bem na palma da sua mão.

Você não precisa mais estar pessoalmente para monitorar todo o seu negócio.

Saiba mais sobre este serviço.

Com o Combo Cloud da Algar Telecom, sua empresa consegue embarcar na Transformação Digital de uma forma muito mais simples e segura.

Comece hoje a transformar seu negócio e seja uma empresa visionária.

Micro e pequenas empresas

0800 942 2009

algartelecom.com.br/empresas

Médias e grandes empresas

0800 942 1200

algartelecom.com.br/corporativo

