



5 TENDÊNCIAS NA TECNOLOGIA DO «NOVO NORMAL»

Artigo | Noesis

Os tempos de Pandemia que atravessamos, trouxeram novos desafios para as organizações. Desde logo, novas formas de trabalhar e colaborar, mas também novos processos, novos fluxos de decisão, novas formas de abordagem ao mercado, novas formas de vender e novas formas de se relacionar com clientes. Foram muitas as mudanças, tecnológicas, organizacionais e culturais que o Covid-19 veio acelerar.

A Transformação Digital das organizações é um tema na ordem do dia há vários anos, um chavão com muitos significados e interpretações, mas sobretudo, com diferentes ritmos de aplicação, dependendo do perfil das organizações, do mercado e contexto em que se encontram e, não menos importante, do cliente/consumidor.

Muitos são os exemplos, por exemplo, de empresas que, em 2020, ainda se debatiam com decisão de avançar ou não para modelos de E-commerce, por exemplo. Pois bem, se há méritos desta situação e contexto atual, o principal foi a aceleração que provocou nessas organizações.

O confinamento forçado a que fomos sujeitos mudou-nos enquanto consumidores, mesmo aqueles que já recorriam aos formatos digitais, para fazer algumas compras, para se relacionar com o seu banco ou para contratar determinados serviços, por exemplo, reviram os seus comportamentos, adotando o canal digital mesmo para as situações em que ainda eram “resistentes”.

Por outro lado, **a situação generalizada de teletrabalho a que as organizações se viram votadas, trouxe igualmente desafios internos,** para além de adequarem o seu modelo de negócio às novas exigências de mercado, foi necessário definir novos processos de trabalho e novas formas de organização interna.

É nesta conjugação entre o mercado e a organização interna que é possível identificar desde já **5 grandes tendências do impacto da Pandemia na tecnologia:**

1) CUSTOMER EXPERIENCE

A experiência do utilizador ou do cliente. Uma buzzword muito utilizada sobretudo no desenvolvimento de interfaces (como um site ou app) de interação com clientes.

Customer experience não se cinge apenas a uma questão visual ou de design, é uma questão transversal ao negócio e que deve cobrir todos os pontos de contacto de uma marca com os seus clientes, sejam eles físicos ou digitais.

A tecnologia, hoje em dia, permite garantir essa uniformização. Trabalhar informação e analítica existente nas organizações, conhecer cada vez melhor os clientes, apostar numa comunicação segmentada e personalizada, **garantir uma experiência ao cliente coerente e uniforme** em todos os canais, são temas cada vez mais importantes no contexto atual.

2) DIGITALIZAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

Também no seio das organizações o contexto atual veio acelerar a **necessidade de otimizar e acelerar processos, digitalizar, automatizar fluxos, desburocratizar, tornar processos de decisão mais ágeis**, são preocupações que a tecnologia ajuda a resolver.

Permitir, por exemplo, que um processo de abertura de conta num banco ou que a subscrição de um serviço seja 100% digital, sem recurso a papel, sem necessidade de assinatura física – utilizando soluções de assinatura eletrónica, por exemplo – e sem necessidades de deslocações a um balcão, loja ou de qualquer reconhecimento presencial é, hoje, possível, graças à tecnologia.

Também no Back-office ter **processos de aprovação automatizados**, sem recurso a envio de emails, com **fluxos de decisão pré-definidos** e aprovações exequíveis com um simples clique, permitem às organizações acelerar, otimizar e tornar-se mais eficientes, o que ganha especial relevância num contexto em que os colaboradores estão dispersos, em regime de trabalho remoto.

3) ASSISTENTES VIRTUAIS (BOTS)

Mais do que ferramentas de interação com o cliente, **os Bots podem contribuir para a automatização e otimização dos processos**, anteriormente referidos.

Esta tecnologia, cada vez mais avançada, permite hoje em dia o reconhecimento de voz, linguagem natural e conversação contextual. É cada vez mais fácil implementar soluções de bots e cada vez mais intuitivo utiliza-las, seja na interação com um cliente – por exemplo permitindo guiar um utilizador num processo de compra online de um produto ou serviço, mas também numa lógica interna, para ajudar os colaboradores num determinado processo, solicitando-lhes ações concretas e assegurando todo o processo de forma automática.

A introdução da Inteligência Artificial nesta tecnologia abre ainda mais as possibilidades, com a capacidade do Bot ir “aprendendo” e evoluindo à medida que a maturidade da organização aumenta.

Os bots já deixaram, há muito, de ser meros “chats” de perguntas pré-formatadas e respostas standard que colocamos num website.

4) PLATAFORMAS COLABORATIVAS E DE PRODUTIVIDADE

Provavelmente a alteração e tendência mais visível neste contexto de Pandemia. **A consequência direta do teletrabalho levou as organizações e colaboradores a procurar ferramentas de colaboração**, para se manterem em contacto, para realizar reuniões e vídeo conferências. Não é por acaso que **plataformas como o Zoom atingiram uma valorização bolsista superior às cinco maiores companhias de aviação no mundo...somadas!**

O primeiro passo está dado, estão generalizados o uso de vídeo conferência, as reuniões virtuais, os webinars ou os eventos virtuais, mas essa é apenas uma ínfima parte dos benefícios que estas plataformas podem trazer para as organizações.

Ferramentas como o Microsoft Teams permitem muito mais do chat entre colaboradores ou reuniões por vídeo. Estas ferramentas abrem um mundo de possibilidades para tornar o trabalho mais colaborativo, aumentar a produtividade e a eficiência das organizações.

A colaboração e **co-edição de documentos**, por exemplo, **criar equipas de trabalho** que colaboram entre si, ferramentas de planeamento de equipas, **apps que permitem gerir espaços comuns** num escritório e gerir a **marcação de salas, medir índices de produtividade** e satisfação de colaboradores, desenvolver aplicações que **automatizam tarefas rotineiras**, tudo isto é possível desenvolver com base no Microsoft Teams. **O futuro da colaboração e da produtividade está aí!**

5) GESTÃO DE ESPAÇOS E DE RECURSOS (FÍSICOS E HUMANOS)

Os novos desafios do “desconfinamento” que se quer gradual e regrado com alterações legislativas constantes, horários, regras distintas em função da geografia, lotações máximas, distanciamento, etc, obrigam as empresas e instituições que gerem espaços públicos a uma rápida adaptação. É necessário, por um lado, adaptar rapidamente esses espaços às novas regras e, por outro lado, monitorizar a aplicação das mesmas.

Quantas pessoas em loja? Como gerir as filas de espera? Como proporcionar a melhor experiência possível ao cliente que se dirige ao nosso espaço – restaurante, loja, museu, serviço público? Mais uma vez a tecnologia responde.

Aplicações para **gestão de filas, organização de espaços, monitorização** com base em dados recolhidos **em tempo real**, apps para que o consumidor consiga gerir a sua ida à loja, **senhas virtuais, notificações**, tudo soluções que estão a surgir no mercado, que podem ser desenvolvidas com a tecnologia existente atualmente, integrando vários interfaces e sistemas vigentes nas empresas e que permitirão tornar mais normal, este “novo normal”.



Fundada em 1995, a Noesis é uma consultora tecnológica internacional de referência, que oferece serviços e soluções para apoiar os seus clientes na transformação digital e no desenvolvimento dos seus negócios. De forma a criar um valor sustentável e transversal a todos os setores, fornece soluções centradas em infraestruturas, software, qualidade e pessoas.

