

GoTo

A qualquer momento, em qualquer lugar: a essencialidade do trabalho flexível nesta nova era

Como PMEs podem aproveitar ferramentas especializadas para conectar e prestar suporte à força de trabalho moderna.



Índice

Introdução

Um novo jeito de trabalhar

01

Levando a unificação à máxima potência nas comunicações unificadas

02

Como ser fora da curva quando o assunto é experiência do cliente

03

Seus eventos sem limites

04

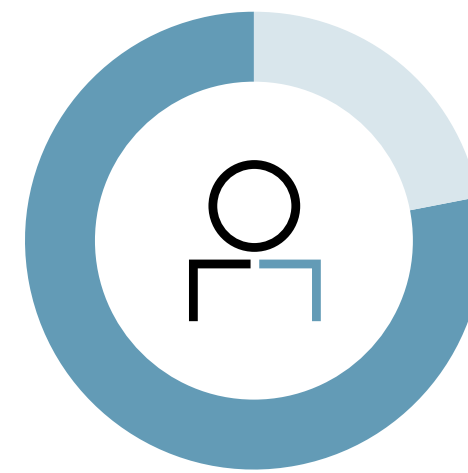
Preste suporte onde quer que o trabalho aconteça

Um novo jeito de trabalhar

As PMEs são cruciais para a nossa economia e precisam se adaptar

Entre 2020 e 2022, empresas, profissionais, clientes e espaços de trabalho de todo o mundo vivenciaram momentos tensos de transformação. Pequenas e médias empresas (PMEs) empregam mais de 70% da força de trabalho mundial, respondendo por mais de 50% do PIB.¹ Infelizmente, elas foram as mais afetadas pela pandemia de covid-19, encarando desafios que vão desde a limitação de fluxo de caixa até a instabilidade da continuidade dos negócios. Agora que já estamos mais acostumados às incertezas, as empresas precisam encontrar uma forma de se adaptar.

Além de usar produtos especializados e conquistar os melhores talentos, elas precisam ter eficiências operacionais que tornem trabalho mais fácil e flexível.



70%

da força de trabalho mundial é empregada por pequenas e médias empresas (PMEs)¹

O que mudou foi a forma como as pessoas querem trabalhar, quase sempre quebrando o paradigma do status quo. O desejo geral é de flexibilidade e autonomia, com mais tempo longe do escritório, menos reuniões presenciais e mais uso da tecnologia nas comunicações. Nesse ambiente, é essencial que as PMEs adotem a digitalização para manter os colaboradores satisfeitos, proporcionar experiências marcantes aos clientes e ganhar agilidade suficiente para conseguir capitalizar novas oportunidades de crescimento.

¹ Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021



A boa notícia é que há ferramentas que podem ajudar.

As melhores e mais intuitivas tecnologias não se restringem mais aos arranha-céus das grandes empresas. Hoje, a nuvem democratiza soluções poderosas e integradas com a conveniência do modelo Software como Service (SaaS, na sigla em inglês), sem pagamentos antecipados e com um preço mensal fixo por usuário. A nuvem foi um imenso respaldo às PMEs durante a pandemia, sendo adotada por 82% das PMEs em 48 países.²

Com os avanços que veremos daqui para frente, os softwares de trabalho remoto podem ajudar as PMEs a aproveitar o fôlego de transformação acumulado nos últimos meses para conquistar novos marcos de crescimento.

Especificamente, as PMEs precisam de ferramentas hospedadas na nuvem para lidar com seis grandes tendências atuais.

² Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021

As principais tendências de hoje

1 Intensificação da sensação de autonomia dos profissionais
A pandemia foi responsável pela ascensão de profissionais genuinamente autônomos, capazes de tomar decisões por conta própria e sedentos por satisfação pessoal. Até o final de 2022, espera-se que 47% de todos os profissionais de atividades intelectuais estejam trabalhando remotamente, um salto em relação aos 27% de 2019.³ À medida que os colaboradores de PMEs criaram seus próprios esquemas de trabalho, as expectativas, padrões e fatores motivacionais também evoluíram.

2 Democratização do digital, fora dos arranha-céus das grandes empresas
Durante a pandemia, 90% das PMEs passaram a usar mais a tecnologia.⁴ De sistemas de telefonia em nuvem a contact centers e eventos online, há uma ferramenta digital para todas as necessidades. O próximo passo seria a consolidação dessas ferramentas de comunicação para que PMEs gastem menos em gerenciamento de TI e agreguem mais valor aos serviços e produtos que oferecem ao mercado. Nos EUA, 90% das empresas afirmam que

estão consolidando, estão planejando a consolidação ou já consolidaram suas ferramentas de trabalho remoto.⁵

3 Expectativas universais dos clientes e abertura a novos mercados
A pandemia provocou mudanças na forma como as empresas se relacionam com os clientes, já que todos nos acostumamos com as transações online mais diretas em todos os âmbitos. Dos serviços de entretenimento ao supermercado, passando pela compra de roupas, serviços essenciais e viagens, as pesquisas sugerem que as interações digitais aumentaram cerca de 31% em todos os setores.⁶ Como resultado disso, os clientes esperam ter experiências excelentes, e as PMEs podem ter acesso a um público digital mais amplo ao adotarem interações online com clientes. Agora, 83% das PMEs têm pelo menos parte de suas operações no ambiente online, representando uma mudança de 95% em relação ao ano anterior.⁷

³ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

⁴ IDC, Digital SMB Pulse Survey, 2021

⁵ IDG, Ensuring Productivity & Security in the New Remote Work Era, 2021

⁶ McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

⁷ Yahoo Finance, Survey: Small Biz Goes Digital, Web Seen Integral To Surviving COVID-19, 2021

4 Low touch, low touch e mais low touch
Low touch é a capacidade de cumprir tarefas com o mínimo de interações e sem reuniões presenciais. Internamente, há uma transição para processos remotos low-touch, uma tendência que veio para ficar. Pesquisas indicam que 25% das PMEs estudam reduzir os espaços de escritório para implantar um espaço de trabalho híbrido. Até 2024, essa tendência terá se acelerado em cinco anos em comparação às previsões pré-pandemia.⁸ Os pequenos empresários e equipes de TI estão tendo que se adaptar e continuarão investindo em ferramentas low-touch que simplifiquem as tarefas administrativas. As metas são claras: mais facilidade para trabalhar e menos dores de cabeça com a tecnologia.

5 Colaboração proativa, nada passiva
A colaboração sempre foi uma das principais facetas da produtividade. O que mudou foi a natureza da colaboração. Em vez de enviar um caminhão de e-mails ou conduzir uma breve reunião por vídeo, as sessões de colaboração estão muito mais elaboradas e proativas. As equipes precisam de ferramentas integradas de produtividade, compartilhamento de tela, mensagens em grupo, bate-papo persistente, atualizações de status/disponibilidade e muito mais para manterem um bom desempenho em um ambiente de trabalho híbrido. É crucial que o acesso a essas ferramentas esteja disponível onde quer que os colaboradores estejam trabalhando, seja em casa, no escritório ou em qualquer outro lugar.

⁸ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

6 Um novo help desk de TI para acompanhar o dinamismo do mundo digital
Todas essas tendências têm um ponto em comum: o gerenciamento e o suporte de TI são essenciais. Conforme as necessidades digitais se multiplicam, há um risco de fragmentação e proliferação dos pontos de falha e das ameaças cibernéticas. Uma nova abordagem do gerenciamento de TI precisa surgir para simplificar o suporte e a forma como os técnicos recebem solicitações, fazem a triagem e resolvem problemas com mais rapidez, onde quer que o trabalho esteja acontecendo.

Mergulhando no digital:

De uma revolução repentina a uma prática voltada para o futuro

Para a maioria das PMEs, a transição para o trabalho remoto, as interações online com clientes e esta nova ordem mundial aconteceram em questão de semanas. E não tem como voltar a atrás. Uma pesquisa recente descobriu que mais de 3 a cada 4 colaboradores presenciais querem continuar trabalhando remotamente após a pandemia.⁹ Ou seja, as PMEs precisam preparar a infraestrutura digital para o longo prazo, conectando colaboradores de linha de frente em campo, equipes de backend no home office e as equipes executivas que estão fora da sede, sem nenhuma queda do sistema ou de produtividade, exceto quando houver planejamento, claro.

O segredo para alcançar isso é um cenário de comunicações unificadas que congregue a comunicação entre os colaboradores, o atendimento aos clientes, eventos e suporte de TI, proporcionando experiência flexíveis para todos.



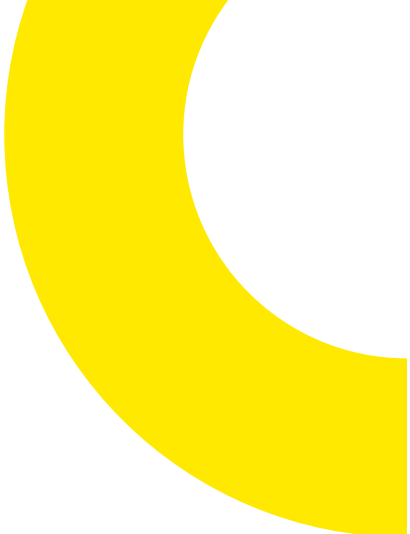
Mais de

3 a cada **4**

colaboradores presenciais querem continuar trabalhando remotamente após a pandemia.⁹

⁹ Fórum Econômico Mundial, Home or Office? Survey Shows Opinions About Work After COVID-19, 2021





Flexibilidade é o X da questão

Os últimos dois anos estimularam o aparecimento de casos de uso novos e inesperados da tecnologia. Por exemplo, colaboradores em lados opostos do planeta podem trabalhar na mesma equipe sem nunca terem se encontrado pessoalmente. Os clientes agora estão recorrendo a ferramentas online para todo tipo de transação, desde o supermercado do dia a dia até a compra de artigos de alto luxo.

As PMEs precisam investir em flexibilidade para poderem se preparar para um futuro igualmente dinâmico (e promissor).

Agora, flexibilidade passou a ser uma importante demanda da força de trabalho, sendo um fator decisivo para conquistar candidatos. O trabalho flexível é a prioridade que cresce em ritmo mais acelerado com a pandemia de covid-19, com 7 a cada 10 colaboradores propensos a recusar vagas que não ofereçam o modelo híbrido.¹⁰ No entanto, a flexibilidade não deve ser um fardo. Já pressionadas pelo mercado, as PMEs não podem – e não devem – assumir custos ainda maiores para proporcionar a colaboradores e clientes as experiências que eles merecem.

É aí que entram as comunicações unificadas hospedadas na nuvem e desenvolvidas pensando nas necessidades das PMEs.

Tratam-se de soluções integradas que podem oferecer às empresas uma gama de ferramentas que vão desde recursos de telefonia e reuniões a eventos virtuais, de contact centers a help desks e suporte remoto. A TI passa a ter acesso a um único console, sem programas e telas fragmentadas para gerenciar a tecnologia. Já os pequenos empresários podem acompanhar de perto os investimentos consolidados, usar o autoatendimento e descobrir novas formas de ganhar eficiência. Tanto os colaboradores quanto os altos executivos contam com as ferramentas necessárias para trabalhar e analisar dados de produtividade, tudo isso, sem prejudicar as interações com clientes e colegas. Soluções integradas são a plataforma perfeita para respaldar o crescimento da empresa.

A flexibilidade é o X dessa questão, com um kit simples e consolidado para abrir um mundo de novas possibilidades.

Esse kit incluirá quatro componentes.

¹⁰ Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

01

Levando a unificação à máxima potência nas comunicações unificadas

Como as PMEs podem equilibrar a consolidação das Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS, na sigla em inglês) com experiências ricas em recursos.



Novas regras de interação em um mundo de trabalho flexível

Com menos encontros presenciais, a tecnologia está viabilizando muitas outras possibilidades de comunicação e colaboração. A maioria das pessoas hoje participam de videoconferências todos os dias. O mundo profissional está adotando as plataformas de mensagem para bate-papo individual e em grupo. Os sistemas de telefonia estão sendo cada vez mais usados. Os downloads de aplicativos móveis de ferramentas de comunicações unificadas deram um salto de mais de 1000%, destacando a importância da experiência mobile no trabalho flexível. Agora, é crucial poder trabalhar em qualquer lugar, usando qualquer dispositivo e em qualquer rede.

Um modelo de trabalho flexível bem-sucedido requer mais do que apenas uma política de home office. Sem acertar os ponteiros no departamento de tecnologia, as empresas arriscam os verdadeiros benefícios da TI flexível. As equipes de TI precisam usar as ferramentas adequadas para permitir que os colaboradores trabalhem bem. Então, como criar uma experiência que seja uniforme em qualquer lugar? A solução de Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS, na sigla em inglês) tem

um papel fundamental nessa missão. Ele centraliza canais cruciais de comunicação e colaboração, como telefonia, reuniões por vídeo, mensagens e compartilhamento de arquivos em uma única plataforma. Um colega pode facilmente acessar a mesma reunião por vídeo no desktop ou no aplicativo para celular, seja no escritório ou enquanto pega as crianças na escola. Além de acelerar a transformação digital com ferramentas de fácil implementação em nuvem, a plataforma de UCaaS também se integra com sistemas já em uso.

No momento, a força de trabalho está sendo compreensiva e relevando eventuais dificuldades com o trabalho flexível devido ao pouco tempo que a maioria das empresas teve para se adaptar. Porém, as pessoas esperam que, no longo prazo, a flexibilidade dos sistemas de comunicação online seja um item básico do ambiente de trabalho. Seja para trabalhar de casa, na empresa, em um café ou em campo, a expectativa é que a experiência seja totalmente integrada, sem fragmentação. Três grandes desafios atrapalham a concretização dessa integração.

Os três principais desafios para as PMEs

1 A falta de maturidade digital atrapalha o crescimento das PMEs
Tradicionalmente, o processo de digitalização é visto como algo de grande escala e, por isso, as PMEs acabam ficando de fora dos benefícios. Antes da pandemia, a maioria das PMEs usava infraestruturas defasadas. Menos de 30% das implementações de comunicações unificadas dessas empresas era totalmente na nuvem, e isso afetava o acesso a ferramentas quando se estava longe do escritório. Estima-se que as empresas perderiam cerca de US\$ 8.519 em geração de valor por colaborador devido à imaturidade digital.¹¹ Nos últimos 24 meses, as mudanças foram marcantes e radicalmente aceleradas, mas o parâmetro inicial de maturidade continuou baixo.

2 Custos altos por haver ferramentas fragmentadas, poucas integrações e recursos duplicados
Do outro lado da moeda, temos os excessos do digital. Na tentativa de fortalecer a infraestrutura em meio ao burburinho do mercado, é fácil gastar em comunicação digital, fragmentando-a, duplicando recursos e dificultando as integrações. Pesquisas mostram que uma PME padrão tem 2,6 fornecedores ativos de soluções de comunicações unificadas. Quase metade (46%) tem

três ou mais.¹² Além dos custos organizacionais, a experiência dos usuários finais (isto é, dos colaboradores) também é sofrível. Na evolução para o futuro flexível do trabalho, passa a ser difícil navegar por esse cenário. A Shadow IT pode dar as caras, já que a frustração dos colaboradores pode levá-los a recorrer a ferramentas de TI não aprovadas. Os recursos duplicados entre diferentes ferramentas também pode gerar despesas evitáveis.

3 As apostas nunca estiveram tão altas
As apostas estão altas para qualquer organização, mas estão ainda maiores para as empresas menores. Mais de 75% das PMEs viram a receita minguar nos últimos dois anos, e a maioria (90%) delas enfrentou problemas de fluxo de caixa.¹³ Em meio a esses desafios comerciais e financeiros, essas empresas se veem obrigadas a tomar decisões de investimento para atender às demandas cada vez mais urgentes do trabalho flexível. Os colaboradores estão determinados a dar tudo de si para se manterem produtivos, mas sem o software certo para flexibilizar o trabalho flexível, outros desafios surgirão.

¹¹ Metrigy, Unified Communications Management Endpoints: 2021-22, 2021

¹² Wainhouse, Survey Insight UC and Team Collaboration – ITDMs, 2020

¹³ Organização Internacional do Trabalho (OIT), The COVID-19 Pandemic and Its Impact On Small Business, 2020

Como uma solução de UCaaS pode ajudar

A solução de UCaaS oferece uma infraestrutura completa para a oferta de serviços de comunicação na nuvem. De telefonia a reuniões e atividades de colaboração, as empresas podem adotá-lo sem precisar instalar nenhum equipamento e, se for o caso, com um custo inicial muito baixo. Essa solução oferece:

Uma plataforma all-in-one

Há uma única plataforma para telefonia, reuniões e mensagens que pode ser acessada por um aplicativo para desktop ou dispositivos móveis. Com isso, todos têm visibilidade em tempo real da presença dos colegas, mesmo que estejam trabalhando em lugares diferentes.

Economia de tempo e esforço para a equipe de TI

A solução de UCaaS reduz a dependência de infraestrutura local. As PMEs não precisam mais gastar com a manutenção de hardware, e a equipe de TI pode respirar aliviada por não precisar mais cuidar dessa manutenção. A solução também se baseia em pacotes de serviços em nuvem, reduzindo os custos por usuário. As empresas passam a ter uma licença precificada de forma única e transparente, tendo clareza e previsibilidade do custo total de propriedade.

Crescimento da empresa com base em dados

Por fim, a solução de UCaaS elimina as barreiras para o crescimento de médio e longo prazo para as PMEs. Tarefas que geram valor – desde a colaboração em campanhas de marketing até a realização de chamadas de vendas – ficam mais simples quando se usa uma ferramenta consolidada. O fornecedor da solução de UCaaS implementará upgrades automaticamente pela nuvem, de modo que a empresa tenha sempre acesso às ferramentas mais avançadas e a dados das operações e das interações com clientes. Toda a atividade é analisada, revelando dados analíticos interessantes e práticos que ajudam a aprimorar o desempenho de forma contínua.



Um fator essencial para a flexibilidade

De maneira geral, a nossa era de trabalho remoto tem sido positiva. Mesmo assim, o home office pode ser tão estressante quanto o trabalho presencial.

O trabalho remoto tem afetado alguns colaboradores, com uma queda de 16% no engajamento entre a força de trabalho.¹⁴ A solução de UCaaS pode ser útil nesse caso por unir os colaboradores e estimular aquelas conexões fundamentais para o sucesso de toda PME — ao mesmo tempo em que traz eficiências operacionais contínuas para a empresa. À medida que os colaboradores buscam mais flexibilidade quanto à forma, local e horário de trabalho, as PMEs precisam de ferramentas de comunicação capazes de atender a essas necessidades.

Soluções com capacidade para atender a grandes empresas não têm mais um custo impeditivo nem uma escala mínima para adoção. Inclusive, a GoTo cria soluções de UCaaS potentes o suficiente para atender a grandes empresas, mas desenvolvidas para agregar valor a PMEs. Nosso objetivo é proporcionar uma experiência de trabalho uniforme, com espaço para flexibilidade, mas que também ofereça às empresas economia de custos e os insights de dados necessários para crescer. Uma plataforma unificada para telefonia, reuniões e mensagens é o coração da proposta de valor da nossa solução de UCaaS.

A solução de telefonia, reuniões e mensagens da GoTo é a opção ideal para você?

Saiba mais

¹⁴The Wall Street Journal, During Covid-19, Why Are Workers So Disengaged?, 2021

02

Como ser fora da curva quando o assunto é experiência do cliente

Como as PMEs podem aproveitar uma solução de Contact Center como Serviço (CCaaS, na sigla em inglês) para interagir com clientes e ficar mais próximas a eles



As PMEs precisam atender a novos referenciais de concorrência

A pandemia nos apresentou uma nova maneira de fazer negócios, com o digital reinando em toda a sua supremacia. Embora as pesquisas mostrem que 76% dos clientes ainda preferem o atendimento telefônico a outros canais, o segredo do sucesso é oferecer variedade de opções.¹⁵ Por exemplo, 61% do setor dos supermercados é fomentado pelo acesso digital, com pedidos online e entregas. A maioria dos setores, desde bancos a serviços de entretenimento, estão adotando a experiência digital.¹⁶ Isso está fundando um novo referencial para as expectativas dos clientes.

A economia digital nivela o campo em que empresas de todos os portes e setores concorrem. A experiência digital da sua livraria local será comparada com a experiência que a Amazon oferece. Olhando pelo lado positivo, sua empresa passa a ter acesso a um público global. O portal online de uma PME pode ter um alcance muito mais amplo e gerar uma demanda por produtos bem superior à das lojas físicas, desde haja o suporte indispensável do atendimento ao cliente.

É aí que as PMEs podem estar deixando a desejar. Mesmo quando o mundo avança com ferramentas potentes e com capacidade para atender a empresas de grande porte, conjuntos complexos de recursos nem sempre são desenvolvidos pensando nas organizações menores. Enquanto isso, os clientes continuam ansiando por um toque mais pessoal nas interações. Apenas 9% dos problemas podem ser resolvidos por auto atendimento, de modo que os clientes recorrem ao telefone (44%), ao bate-papo (17%), ao e-mail (15%) e ao site da empresa para terem suporte pós-venda.¹⁷

Será que as PMEs têm capacidade para se manterem de pé? Graças a avanços tecnológicos recentes, a resposta é "sim". Uma solução de Contact Center como Serviço (CCaaS, na sigla em inglês) hospedada em nuvem pode ser ideal para superar três grandes desafios que as PMEs enfrentam em comparação à concorrência. A solução de CCaaS oferece uma plataforma integrada de interação com clientes hospedada na nuvem que facilita a conexão, o engajamento e a produtividade de suas equipes onde quer que estejam trabalhando.

¹⁵ Oberlo, 10 Customer Service Statistics You Need To Know, 2020

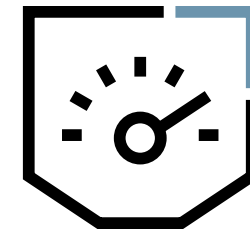
¹⁶ McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

¹⁷ Gartner Newsroom, Gartner Says Only 9% of Customers Report Solving Their Issues Completely via Self-Service, 2019

Ferramentas inadequadas estão pesando no orçamento da sua empresa?

Os agentes de atendimento ao cliente enfrentam desafios: apesar da adoção em massa da nuvem, 70% das empresas ainda usam um sistema básico de telefonia como a principal plataforma de interação com clientes.¹⁸ Enquanto as expectativas dos clientes ficam cada vez mais altas, estudos mostram um aumento de 100% na quantidade de chamadas que os agentes classificam como “difíceis”.¹⁹ Sem as ferramentas certas, as equipes de atendimento terão dificuldade para proporcionar a experiência de suporte que os clientes esperam. O segredo para oferecer essa experiência é a adoção de ferramentas flexíveis hospedadas na nuvem que tenham sido desenvolvidas para as equipes de atendimento de PMEs.

Infraestruturas ultrapassadas atrapalham a produtividade de vendas e realização de chamadas: o home office foi um divisor de águas para todas as equipes de atendimento, inclusive aquelas de contato ativo. Os clientes esperam um atendimento de qualidade e robusto, independentemente de onde o agente estiver. No entanto, os agentes em home office não têm acesso imediato a colegas de trabalho ou a supervisores na baia ao lado. A solução de CCaaS proporciona aos agentes as ferramentas necessárias para que se mantenham conectados, melhorem as interações e estimulem as vendas. É importante ressaltar que agentes não engajados têm 3 vezes mais chances de serem responsáveis por dificultar a experiência do cliente em comparação a quem está engajado.²⁰ Devido à infraestrutura ultrapassada, eles deixam de aproveitar os benefícios das ferramentas em nuvem que poderiam multiplicar os resultados das vendas. Por exemplo, pesquisas sugerem que um discador



o discador automático alavanca a produtividade de realização de chamadas em

200-300%

automático tem a capacidade de alavancar a produtividade de realização de chamadas entre 200 a 300% por hora.

As PMEs perdem dados cruciais: engana-se quem pensa que dados analíticos e inteligência de negócios servem apenas no olimpo das grandes empresas. A quantidade de dados produzidos e gerenciados por todas as empresas triplicou nos últimos tempos, dando às PMEs a possibilidade de terem insights fundamentais para ações imediatas.²¹ Por exemplo, ao medir a qualidade do atendimento de diversas empresas, descobriu-se que os tempos de espera tiveram um aumento de 34% na pandemia.²² Mas as PMEs só conseguiriam gerenciar isso se tivessem acesso a essas métricas, ou seja, essa tendência permaneceria despercebida em um cenário de atendimento que usa um sistema de telefonia antigo. Uma plataforma moderna de CCaaS oferece à sua empresa as ferramentas necessárias para ter acesso a dados que apontam para oportunidades de melhoria.

¹⁸ Metrigy, GoTo Contact Center Custom Research Study, 2021

¹⁹ Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

²⁰ Gartner, Why Service Reps Disengage and What You Can Do About It, 2021

²¹ Zendesk, Customer Experience Trends Report, 2020

²² Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

Como uma solução de CCaaS pode ajudar

Uma solução de Contact Center como Serviço (ou CCaaS, na sigla em inglês) disponibiliza para pequenos empresários e as equipes de TI das PMEs um vasto conjunto de ferramentas em um formato conveniente. A implementação leva apenas 24 horas, garantindo que os agentes possam se comunicar com os clientes por telefone, vídeo e bate-papo. Como a solução de CCaaS fica hospedada na nuvem, sua implementação dispensa a instalação de hardware e requer esforços mínimos de configuração para a empresa.

Nos bastidores, ela monitora automaticamente aspectos importantes da qualidade de atendimento e desempenho dos agentes. Assim, as PMEs têm um panorama preciso de seus pontos fortes e do que pode melhorar, por meio de relatórios diários, semanais e em tempo real. A solução também permite que diferentes stakeholders personalizem o painel para que apenas as métricas necessárias sejam exibidas.

Segundo uma pesquisa, um serviço de CCaaS pode ajudar a poupar até 20% dos custos e estimular um aumento de mais de 10% de produtividade quando há integração com a telefonia²³. Integrações com a telefonia e com outros sistemas usados na empresa são outro benefício de uma solução de CCaaS, viabilizando uma experiência mais tranquila por não haver a necessidade de ficar alternando entre várias ferramentas.

Conforme a exigência dos clientes aumenta, todos esses recursos passam a ser essenciais.

²³ Business Wire: Fidelity Survey Finds Small- and Mid-Size Businesses Can Charge a Premium for Excellent Customer Service, 2011



Clientes exigentes demandam as empresas estejam sempre atentas

A partir de 2022, acabou essa história de CCaaS ser apenas para grandes empresas. Tenha acesso às tecnologias mais avançadas e benéficas à experiência do usuário de um jeito pensado para atender às PMEs, como a nossa solução de contact center da GoTo, que custa até metade do preço de soluções similares. A solução de CCaaS prepara as PMEs para concorrer em níveis comparáveis às de seus pares na indústria, independentemente do porte, solucionando eventuais defasagens na capacidade de atendimento. De fato, 88% das equipes de atendimento perceberam lacunas em suas infraestruturas de tecnologia durante a pandemia, as quais podem ser resolvidas com uma solução de CCaaS em menos de um dia.²⁴

Uma solução de CCaaS alinhará a sua empresa com um novo perfil de clientes altamente exigentes por:

- Viabilizar a modernização sem estourar o orçamento
- Conquistar o sucesso por meio de monitoramento contínuo de dados
- Reduzir a carga de trabalho dos colaboradores para que eles possam se concentrar nos relacionamentos
- Garantir a estabilidade com um tempo de atividade de 99,99%

- Acomodar as configurações necessárias para o ambiente único da sua empresa

Além dos clientes finais, os pequenos empresários e as equipes de TI de PMEs também ganham com uma solução de CCaaS. Ela se integrará com ferramentas já em uso, como sistemas de CRM, e ficarão disponíveis para uso em qualquer lugar, permitindo que os colaboradores alternem entre o trabalho remoto, presencial e híbrido. À medida que o mundo evolui com a pandemia e as demandas dos clientes mudam, as soluções de CCaaS criam a base para empresas flexíveis e focadas no crescimento.

A solução de contact center da GoTo é a opção ideal para você?

[Saiba mais](#)

²⁴ IT Pro, Salesforce: Customer Service Teams Have Accelerated Digital Plans in 2020, 2020

03

Seus eventos sem limites

Como as PMEs podem ganhar mais público e abrir as portas para novas oportunidades



“Organização de eventos” agora tem um novo significado

Em um simples webinar (isto é, uma sessão única), uma empresa consegue gerar centenas de leads. Surpreendentemente, essa oportunidade não era bem capitalizada antes da pandemia. Os eventos virtuais (isto é, experiências com várias sessões organizadas em mais de um dia) também mostraram ter o potencial para conectar PMEs a públicos maiores e mais engajados quando comparados aos eventos presenciais.

Agora, empresas de todo o mundo estão bastante cientes do poder dos eventos online. Eles são acessíveis a muito mais pessoas por dispensarem viagens e deslocamentos. Eles também ajudam a gerar conteúdo para interações futuras por meio de gravações, vídeos on-demand e resumos. Os canais digitais permitem que PMEs superem restrições de mobilidade e mantenham o contato com suas equipes e comunidades de clientes de um jeito flexível, estejam onde estiverem.

Nos últimos dois anos, a quantidade de webinars triplicou em todo o mundo. No início, havia um certo receito quanto ao engajamento do público, a acessibilidade da tecnologia e se os usuários gostariam de dedicar tanto tempo de tela a eventos e webinars organizados por PMEs. Essas preocupações agora foram deixadas de lado, já que 99% dos profissionais de marketing citam os webinars como essenciais em seus planejamentos, com 72% deles percebendo um impacto direto sobre as receitas.²⁵

A natureza intrínseca dos eventos digitais e webinars os torna ideais para as necessidades das PMEs. Basicamente, é fácil configurá-los, bastando ter um microfone, uma webcam e um ambiente bem iluminado. A rapidez da proliferação digital em todo o mundo indica que quase todo mundo possui um dispositivo para o consumo de conteúdos comerciais. Reconhecendo isso, 26% das PMEs estão considerando ativamente finalizar a digitalização de seus produtos, serviços e experiências.²⁶

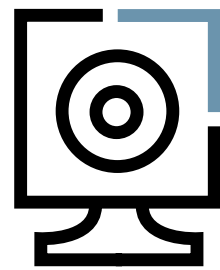
²⁵ Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021

²⁶ Cargo, The 2021 SMB Study, 2021

“Organização de eventos” agora tem um novo significado (continuação)

No entanto, muitas PMEs – particularmente aquelas que podem ter poucos recursos de TI ou limitações de orçamento – precisam de ajuda para estabelecer mais presença em eventos online. Costuma-se associar eventos virtuais com várias sessões em mais de um dia com necessidades complexas de produção, custos de infraestrutura e necessidades de organização que normalmente estão fora do alcance das PMEs. Embora 70% das empresas queiram ter uma plataforma consolidada para todos os seus conteúdos virtuais, a maioria delas se sente obrigada a fazer tudo internamente devido às suas limitações de pessoal e tecnologia.²⁷

As empresas precisam encontrar uma solução agora que clientes e colaboradores buscam consumir ainda mais conteúdos digitais. Para aproveitar essa oportunidade, as PMEs só têm a ganhar com uma plataforma simples de webinars e eventos virtuais capaz de automatizar o gerenciamento, proporcionar uma experiência segura, gerar análises baseadas em dados e atender a essa nova necessidade de flexibilidade.



99%

dos profissionais de marketing citam os webinars como fundamentais em seus planejamentos

²⁷ BizBash, Industry Survey: The State of Virtual and Hybrid Events One Year Post-Pandemic, 2021



A maioria das tecnologias de gerenciamento de eventos não é feita para atender a PMEs

Apesar do chamariz da acessibilidade, os eventos online podem envolver altos custos de produção

Um evento bem organizado e bem executado pode chamar muita atenção. Internamente, ele pode estimular colaboradores a participar de sessões de treinamento, reuniões gerais da empresa e eventos de engajamento. Pode também fortalecer o relacionamento com clientes em um momento em que há restrições para as interações presenciais. Os webinars agregam valor aos conteúdos digitais das PMEs, atraindo tráfego e engajamento ao longo do tempo. No entanto, o custo para organizar um evento virtual robusto, com keynotes, apresentações e salas paralelas sempre foi bem alto para PMEs, que em geral precisavam contratar uma agência de organização de eventos. Para alcançar a qualidade desejada, era preciso investir pesado no apoio à produção. Sabe-se também que 60% das PMEs optavam por baratear os custos e improvisavam seus webinars usando ferramentas de videoconferência, apesar da falta de recursos importantes.²⁸

É comum haver confusão entre videoconferência e webinars, gerando resultados abaixo da média

Quando plataformas de videoconferência são usadas para webinars no lugar da ferramenta certa, a experiência fica aquém do esperado tanto para quem organiza o evento quanto para quem participa dele. Por exemplo, o público pode querer tirar dúvidas em uma sessão moderada de perguntas e respostas, um recurso oferecido por ferramentas de webinar, mas não por ferramentas de videoconferência. Além disso, os dados analíticos de um webinar realizado como uma reunião por vídeo não serão tão detalhados quanto aos dados de participação e engajamento do público, dificultando a mensuração do ROI. Geralmente, as ferramentas de videoconferência não atendem ao grau de personalização e branding necessários nem incluem recursos de segurança específicos para eventos. As PMEs também precisam integrar a plataforma de CRM aos eventos e webinars para poderem aproveitar todo o potencial. Sem a integração com o CRM, o ROI dos eventos com ferramentas de videoconferências será desanimador, intimidando iniciativas futuras.

²⁸ Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021.

A maioria das tecnologias de gerenciamento de eventos não é feita para atender a PMEs (continuação)

Os dados analíticos – os principais fatores do ROI – continuam complexos e pouco práticos

Os eventos virtuais e webinars são uma mina de insights valiosos, só esperando que os pequenos empresários e profissionais de marketing os aproveitem. Uma plataforma consolidada pode passar a ser uma única fonte de dados que se conecta ao CRM da empresa, facilitando a identificação de leads. Esses leads podem ser rastreados antes e depois do evento para converter os participantes em receita. Ferramentas interativas podem ajudar a provocar a participação do público durante o evento, e essas interações também podem ser rastreadas se a plataforma certa estiver sendo usada. É exatamente por isso que é superinteressante para as PMEs consolidarem seus recursos de eventos ao vivo e on-demand em uma única solução. No entanto, a maioria das PMEs precisam usar duas ou mais ferramentas como solução porque não há algo desenvolvido para as necessidades delas.²⁹

²⁹ Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021





Descubra uma solução poderosa, segura e econômica

Felizmente, a nuvem derrubou as barreiras que impediam o acesso de PMEs às tecnologias de ponta na área de gerenciamento de webinars e eventos. Essas empresas não precisam contratar uma infinidade de recursos quando elas só precisam de alguns deles nem precisam arcar com um compromisso pesado para ter capacidade de público ou qualidade de áudio e vídeo. Uma pesquisa mundial revelou que 85,3% das empresas têm a convicção de que os eventos virtuais se manterão mesmo após a pandemia.³⁰ Uma plataforma baseada em nuvem e desenvolvida para PMEs gerenciarem seus webinars e eventos pode auxiliar no alcance de todos esses objetivos ao:

- Automatizar o gerenciamento de eventos online para reduzir a dependência de fornecedores externos ou de recursos de TI
- Oferecer flexibilidade com sessões pré-gravadas, personalização de branding e acesso por qualquer dispositivo
- Intensificar a segurança por meio de acesso baseado em funções e proteção com senha
- Transmitir a mensagem da empresa de forma clara com os melhores níveis de qualidade de áudio, vídeo e tempo de atividade do mercado
- Criar um único painel para análises de dados do público e rastreamento de leads

Além de simplificar a carga de trabalho de um profissional de marketing médio e reduzir a dependência da TI, essa solução também pode ajudar as PMEs a seguir seus orçamentos anuais para eventos.

³⁰ PR Newswire, Global Survey of 100 Brands Finds Virtual Events Will Outlast the Pandemic, 2021

Prepare-se para um futuro virtual-first

Em todos os setores, independentemente do porte das empresas, clientes e colaboradores já adotaram a flexibilidade. Os eventos online englobam os webinars únicos e os eventos maiores, com várias sessões em mais de um dia, permitindo que o público tenha uma participação mais intensa por poder se conectar em qualquer lugar ou até mesmo assistir às apresentações on-demand. As PMEs que se adaptam a esse futuro virtual-first têm uma oportunidade incrível nas mãos de construir novos relacionamentos, fortalecer os vínculos que já existem e manter seus colaboradores motivados com o futuro da empresa.

A GoTo oferece uma plataforma unificada de gerenciamento de webinars e eventos virtuais que torna as iniciativas da sua empresa acessíveis, com um modelo de preços previsível e um kit de ferramentas pensado meticulosamente para as suas necessidades. O valor do digital é indiscutível: 89% dos profissionais de marketing avaliam os webinars como o principal canal digital na geração de leads qualificados para vendas.³¹ Nossa plataforma desenvolvida para PMEs oferece todos esses benefícios sem estourar o orçamento.

Será que o GoTo Webinar é a ferramenta ideal para a sua empresa?

Saiba mais

³¹ Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021



04

Preste suporte onde quer que o trabalho aconteça

Como as PMEs podem eliminar a fragmentação e ter um gerenciamento de TI simples e poderoso



O trabalho flexível provocou uma mudança nas demandas dos colaboradores

Em 2022, a experiência de um colaborador médio está muito diferente do que era há três anos. Em vez de uma jornada de trabalho de 8h às 17h, agora é possível se conectar no lugar e no horário que for mais conveniente para cumprir as tarefas de forma independente. A colaboração deixou de ser em salas de reuniões e foi para o ambiente online. Algo que também está mudando são as expectativas dos clientes. Por trás de tudo isso, está uma infraestrutura digital robusta, funcionando 24h por dia para que os negócios aconteçam no novo normal.

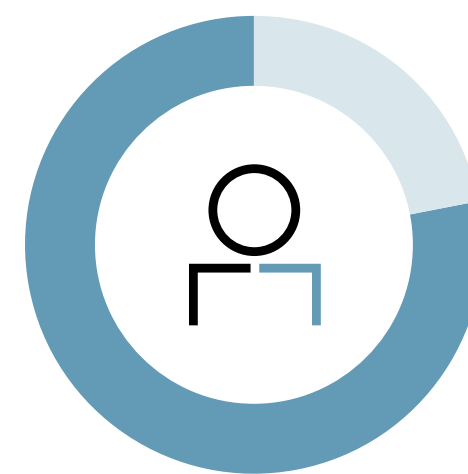
A infraestrutura digital e o gerenciamento de TI sempre foram importantes para as operações das empresas, mas agora a TI tem um papel ainda mais importante. Prova disso é que 72% das PMEs expandiram a presença online desde 2020. A intensificação da digitalização ajudou a aumentar a produtividade (62%), a segurança de dados (54%) e agilidade geral dos negócios (60%).³²

E como ficam as equipes de TI responsáveis por fazer toda essa infraestrutura funcionar?

A maioria conseguiu se adaptar bem se considerarmos que 72% delas relatam que o gerenciamento do atendimento de TI pode ser eficaz quando feito remotamente.³³ Mesmo assim, as necessidades do trabalho

remoto pesam. 67% dos gestores de TI se sentem sobrecarregados ao tentar prestar suporte a colaboradores remotos e fazem malabarismos para lidar ao mesmo tempo com identidade dos usuários, dispositivos e sistemas de produtividade.³⁴ Embora pareçam estar investindo mais na TI, as empresas precisam alcançar um ROI que justifique esse custo.

É urgente haver no mercado uma solução especializada e capaz de ajudar as PMEs a simplificar o gerenciamento de TI nessa nova era do trabalho flexível.



67%

dos gestores de TI se sentem sobrecarregados ao tentar prestar suporte a colaboradores remotos e fazem malabarismos para lidar ao mesmo tempo com identidade dos usuários, dispositivos e sistemas de produtividade.³⁴

³² TechCircle, 72% of SMBs Have Increased Online Presence In the Last Year: Salesforce, 2021

³³ ManageEngine, The State of ITSM in the COVID-19 Pandemic Survey Report, 2021

³⁴ JumpCloud, IT Trends Report: Remote Work Drives Priorities, 2021

Agora, o gerenciamento pontual da TI é essencial para os negócios, mas desafiador

A expansão desordenada da tecnologia finalmente chegou a um ponto de virada

Com o aumento dos investimentos em tecnologia por parte das empresas, há uma tendência de comprar diversas ferramentas sob o modelo SaaS, estabelecendo diferentes sistemas de help desk e uma dependência de diversos canais de suporte de TI. Uma pesquisa indica que 53% das equipes de TI usam mais de uma ferramenta para resolver tarefas simples de suporte.³⁵ Isso gera a expansão desordenada da tecnologia e pressiona a produtividade quando se tem alternar entre diversos sistemas.

Os colaboradores podem não recorrer aos canais de TI, aumentando a fragmentação

Além da fragmentação no backend, os colaboradores optam por buscar suporte atendendo às suas próprias ferramentas, em canais alheios à TI. Os tickets que vêm por canais não oficiais pesam ainda mais sobre a carga de trabalho já considerável da TI.

A evolução do trabalho híbrido deixa o cenário de segurança complexo

A segurança era uma grande preocupação na migração para home office devido a comportamentos inadequados de colaboradores (45%) e ao aumento nas vulnerabilidades de software (31%) com a introdução de novas ferramentas.³⁶ Com a evolução do trabalho flexível e a sedimentação de um modelo híbrido em caráter mais permanente, as equipes de TI têm pela frente uma árdua tarefa. Agora, elas precisam garantir a continuidade dos negócios independentemente do local de trabalho dos colaboradores, sem perder de vista o cumprimento integral das políticas de segurança.

³⁵ IDG, Modernizing IT Support for Flexible, Hybrid Work, 2021

³⁶ Survey: Remote Work Leads to Increase in Security Issues, 2020



Por que as PMEs precisam de uma plataforma para simplificar tudo

Uma solução de gerenciamento de TI desenvolvida para atender as necessidades de PMEs deve ser capaz de solucionar esses problemas de um jeito abrangente e acessível. De fato, soluções consolidadas e pacotes de tecnologia são prioridades máximas para PMEs. Mais de 1 a cada 3 empresas escolhem essa abordagem para simplificar o gerenciamento de TI em um mundo onde o trabalho remoto impera.³⁷

A solução oferece quatro elementos de uma vez:

- Acesso e suporte remotos para solucionar qualquer problema técnico de forma integrada, em qualquer dispositivo ou rede.
- Tickets conversacionais para a criação e o gerenciamento de tickets de suporte diretamente pelos aplicativos de mensagens já usados na empresa, integrando o suporte de TI ao fluxo de trabalho de todos.
- Segurança seguindo o modelo Zero Trust para adicionar uma camada extra de segurança, com controles de acesso baseados em identidade para bloquear atividades mal-intencionadas.
- Gerenciamento de dispositivos em segundo plano para gerar diagnósticos, acessar prompts de comando e gerenciar arquivos a partir de hosts, sem precisar de uma sessão remota.

Felizmente, esses recursos não estão mais limitados às soluções destinadas a grandes empresas. O GoTo Resolve, uma solução all-in-one de gerenciamento de TI, lida com os desafios de suporte que as PMEs enfrentam hoje ao dar autonomia às equipes de help desk para prestar suporte de forma robusta e uniforme, onde quer que o trabalho esteja acontecendo.

³⁷ AppDirect, Survey Finds SMBs Are Accelerating SaaS Adoption, See Greatest ROI Working with a Technology Advisor, 2021

Flexibilidade de verdade depende de uma TI ágil

Com a flexibilidade no coração da estratégia da sua empresa, a TI deve ser a espinha dorsal. Ela garante que o site ou a loja virtual da empresa estejam no ar 24h por dia, parando apenas quando houver manutenção planejada. A TI otimiza o desempenho online para que os clientes tenham a melhor experiência e voltem sempre que precisarem dos produtos e serviços da empresa. Agora, a TI também permite que os colaboradores tenham um incrível grau de flexibilidade, sem atrapalhar o fluxo de trabalho. Eles podem alterar entre o home office, o escritório e o trabalho em campo, recebendo suporte diretamente pelas mesmas ferramentas de mensagens já usadas no dia a dia. Recursos como o acesso não supervisionado e gerenciamento de várias sessões reduzem o tempo médio de solução, o que ajuda a melhorar o ROI dos investimentos em tecnologia.

O outro grande benefício do investimento em uma solução consolidada de gerenciamento e suporte de TI é a segurança. Não se deve sacrificar a segurança ao flexibilizar o trabalho. Em vez disso, criptografia adotada por redes bancárias, logon único, autenticação multifator e um modelo Zero Trust para o acesso remoto de dispositivo garantem que haja diversas camadas de verificações, inviabilizando eventuais tentativas de aces-

so não autorizado. Esse foi o desafio nº 1 de TI apontado por mais de 50% das PMEs no ano passado.³⁸ É por isso que desenvolvemos o GoTo Resolve com uma mentalidade que prioriza a segurança. Assim, as PMEs e os usuários finais têm a tranquilidade que tanto merecem.

Não há dúvidas de que as operações das empresas estão se fiando cada vez mais no trabalho flexível. Por isso, a TI precisa ter agilidade suficiente para respaldar essa mudança. Para 94% da força de trabalho, todos se beneficiariam da flexibilidade no longo prazo.³⁹ A GoTo ajuda as PMEs a satisfazer essa importante necessidade dos colaboradores, sem abrir mão do foco na produtividade remota. Com as nossas soluções, sua empresa consegue evitar investimentos redundantes em tecnologia e transformar o suporte de TI em uma experiência verdadeiramente integrada.

Será que o GoTo Resolve é a ferramenta ideal para a sua empresa?

Saiba mais

³⁸ Kaseya, 2021 IT Operations Survey Report, 2021

³⁹ Deloitte, Workplace Flexibility Survey, 2020

Conclusão: Como as PMEs podem transformar a flexibilidade em uma vantagem competitiva

Quando as coisas se complicam, a complexidade se normaliza.

Essa é a descrição perfeita de como as PMEs funcionam, demonstrando uma resiliência marcante e uma grande capacidade de adaptação. A maioria dos pequenos empresários se sente otimista quanto ao futuro, com apenas 9% deles expressando um ponto de vista negativo.⁴⁰ A digitalização, consolidada por uma única solução de comunicações unificadas, é essencial para o sucesso.

Nos últimos dois anos, vivenciamos quatro mudanças no espaço de trabalho que terão impactos duradouros. A comunicação e a colaboração migraram para o ambiente online, e os colaboradores querem ferramentas práticas, que poupem tempo e alavanquem a produtividade. As equipes de atendimento agora precisam usar sistemas em nuvem para atender melhor clientes que conquistaram uma autonomia ainda maior no mundo digital. Os eventos deixaram de ter um endereço físico, dando origem a novas oportunidades para webinars e eventos virtuais. Por fim, as equipes de TI precisam prestar suporte a uma vasta gama de operações por meio de ferramentas de gerenciamento remoto de TI.

A boa notícia é que as tecnologias necessárias para essa transição estão ao alcance das PMEs. A GoTo descomplica a TI em qualquer lugar com ferramentas que tem a capacidade para atender a grandes empresas, mas sem impedir que as PMEs tenham acesso a elas.

⁴⁰ BlueHost Blog, New Survey Finds Small Businesses Are Resilient and Adaptable, Despite Global Pandemic, 2020

Conclusão: Como as PMEs podem transformar a flexibilidade em uma vantagem competitiva (continuação)



Uma única licença, menos complicações

Com uma solução unificada, os pequenos empresários e equipes de compras não precisam se preocupar com a aquisição de diversas licenças. Isso também evita o risco de custos e da duplicação de recursos gerado pela fragmentação da tecnologia.



Facilidade de acesso, em qualquer lugar

A solução é desenvolvida para oferecer acesso imediato, em qualquer lugar. O software de trabalho flexível é de fácil conexão e oferece suporte a colaboradores e clientes. É fácil de usar e de implementar, onde quer que o trabalho esteja acontecendo.



Boa reputação pela estabilidade

A GoTo oferece 99,99% de tempo de atividade, suporte dedicado 24h e segurança segundo o modelo Zero Trust. Tudo isso para dar tranquilidade às PMEs. As ferramentas também contam com os melhores padrões de segurança por meio de medidas como criptografia adotada por redes bancárias, logon único e autenticação multifator — não abrimos mão de nada.



Portfólio robusto

Integrações já prontas disponíveis na nuvem garantem que haja uma única solução para tudo, potente o suficiente para atender grandes empresas, mas desenvolvida para agregar valor às PMEs. As equipes de TI podem gerenciar todas as operações digitais por um console centralizado, com visibilidade e métricas unificadas. Mesmo com colaboradores e equipes de atendimento trabalhando em locais diferentes, todo mundo fica em harmonia.



Retorno sobre investimento

Uma ferramenta especializada pode garantir que o cronograma e os custos de implementação estejam dentro do orçamento das PMEs. A solução da GoTo pode ser implementada em até 24 horas e custa a metade do preço de soluções similares disponíveis no mercado.

Segundo a Gartner, adotar a “flexibilidade radical” será um fator determinante para o sucesso das empresas no futuro.⁴¹ Para isso, sua empresa precisa do melhor conjunto de ferramentas do fornecedor certo para colocar a experiência do colaborador no centro da solução.

⁴¹ Gartner, Knowledge Workers Aren't the Only Ones Who Want Flexibility, 2021

GoTo

Vamos provocar
a evolução da
flexibilidade do seu
local de trabalho?

Saiba mais

