

salesforce

Pequenas empresas conectadas.

Seu guia para processos empresariais mais rápidos e inteligentes.



Contents

Introdução	O novo estilo das pequenas empresas	página 3
Capítulo 1	Um ambiente de priorização dos clientes requer conexões melhores	página 4
Capítulo 2	Por que é benéfico conectar os processos empresariais	página 8
Capítulo 3	Como a conexão dos processos transformou a demanda de eficiência da Blender em realidade	página 11
Capítulo 4	12 dicas para conectar os processos empresariais	página 12
Materiais úteis		página 15



O novo estilo das pequenas empresas

Uma coisa ficou cada vez mais clara ao longo dos últimos anos: serão as empresas preparadas para passar por transformações inesperadas que terão prosperidade. E embora a antiga cartilha do mundo corporativo tenha sido jogada no lixo desde o novo foco dedicado ao trabalho remoto, a priorização das experiências digitais e as expectativas altíssimas por parte dos clientes, um novo referencial está sendo criado.

As pequenas empresas de hoje em dia precisam ser ágeis, resilientes e capazes de atender aos clientes em qualquer plataforma, quando e como eles quiserem. Essas empresas não só necessitam de uma visão 360 dos clientes, mas precisam conseguir aproveitar os dados para capacitar as equipes e tomar decisões críticas para a empresa.

Em outras palavras, as pequenas empresas da atualidade precisam ser mais rápidas, inteligentes e conectadas que nunca. No entanto, em um contexto cada vez mais competitivo, várias PMEs continuam tendo dificuldades na hora de conectar seus processos empresariais para atingir todo seu potencial.

Este e-book explicará por que é essencial conectar os processos empresariais para passar pelas transformações do mercado, explorará um exemplo real de uma PME que está prosperando muito por meio de processos conectados e compartilhará algumas dicas úteis dos primeiros passos necessários para isso.



Para priorizarmos os clientes, é necessário termos conexões melhores

O estado das empresas conectadas

Segundo uma pesquisa da Planview, 80% das equipes trabalham de forma colaborativa com pessoas de diferentes cargos e, em média, as equipes perdem mais de 20 horas por mês por causa do isolamento das ferramentas e processos: isso é o equivalente a desperdiçar seis semanas de trabalho por ano. E um [relatório](#) da McKinsey mostra que 45% dos processos empresariais já poderiam ser automatizados com as tecnologias existentes – incluindo 20% das tarefas realizadas por CEOs.

Além disso, nove em cada dez líderes de TI [contam](#) que o isolamento dos dados está causando desafios para a empresa. Isso sai caro para as PMEs, já que não só um de seus ativos mais valiosos está sendo desperdiçado, mas isso ainda pode ter um impacto negativo na produtividade, o que aumenta os custos de TI e da folha de pagamento, além de levar a experiências ruins para os colaboradores e clientes.

Ao levarmos todos esses desafios em consideração, o caminho a ser seguido pelas pequenas empresas fica mais claro. Possibilitar a colaboração. Agilizar e automatizar os processos. Acabar com o isolamento. Agregar os dados. Conectar tudo. E conforme cada vez mais PMEs começam a lidar com essa preocupação, talvez as outras empresas precisem se perguntar não apenas se elas têm condições financeiras de conectar seus processos, mas se deixar de fazer isso seria sequer uma opção.



**45% dos processos
empresariais já
poderiam ser
automatizados
com as tecnologias
existentes**

As pequenas empresas sempre dependeram da criação de conexões, mas a comunicação, a colaboração e as informações são mais importantes que nunca. Toda essa rapidez e escala das mudanças está criando bastante pressão para muitas PMEs, mas é possível que esses desafios levem a oportunidades transformadoras.

A boa notícia para as pequenas empresas é que nunca foi tão fácil bater de frente com seus concorrentes mais parrudos. Inclusive, hoje em dia as PMEs conseguem alcançar mais clientes com um mero celular do que as empresas gigantes conseguiam alcançar décadas atrás com outdoors caríssimos e comerciais na televisão. Organizações menores são mais ágeis, o que significa que elas são mais capazes de inovar e mudar de rumo quando necessário. E as barreiras de acesso nunca foram tão baixas no quesito das tecnologias transformadoras. As PMEs de hoje em dia têm à sua disposição uma gama de ferramentas com um ótimo custo-benefício para gerar produtividade, conectar os processos empresariais, engajar os clientes e potencializar as equipes.

As barreiras de acesso nunca foram tão baixas no quesito das tecnologias transformadoras.

Embora muitas PMEs estejam sendo proativas na hora de acompanhar o ritmo das mudanças que vemos, talvez elas ainda estejam com dificuldade para não ficar para trás dos clientes, porque houve um crescimento exponencial na expectativa de um atendimento incrível.

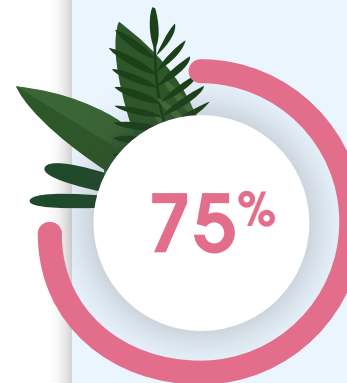
Vemos no Relatório de tendências para PMEs que:

Quase três quartos das PMEs aumentaram sua presença online desde o início da pandemia da COVID-19.



Mais de 70% das PMEs em crescimento afirmam terem sobrevivido à pandemia graças à digitalização.

Os investimentos em tecnologia passaram por uma aceleração de forma geral, e foi para as ferramentas de colaboração que vimos o maior aumento em adoção.



75% das PMEs afirmam que colherão frutos no longo prazo por causa das mudanças empresariais implementadas no último ano.

O relatório [State of the Connected Customer](#) revela que:

76%

dos clientes esperam que haja coesão nas interações com todas as áreas da empresa.

52%

dos clientes descrevem as interações de atendimento como fragmentadas.

82%

das pessoas físicas – e 85% dos clientes empresariais – dizem que a experiência oferecida por uma empresa é tão importante quanto seus produtos ou serviços.

91%

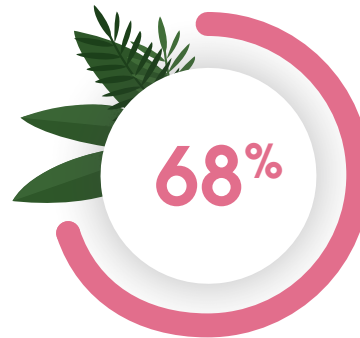
dos clientes dizem existir uma necessidade moderada a significativa de as empresas melhorarem as áreas de atendimento e suporte.

84%

dos clientes empresariais explicam que são mais propensos a preferirem empresas que compreendem suas necessidades específicas.

Para atenderem aos novos padrões de atendimento, as PMEs precisam oferecer experiências personalizadas. É necessário conseguir visualizar todas as interações com os clientes, incluindo todas as áreas da empresa. E as equipes precisam dos dados certos na hora certa para compreender as dificuldades específicas dos clientes e atuar com empatia.

No entanto, embora os benefícios da conexão dos processos empresariais em prol da melhoria do atendimento sejam claros, muitas organizações ainda têm dificuldade em fazer isso. O relatório [State of the Connected Customer](#) revela uma discrepância gritante entre o que os clientes esperam receber das empresas em comparação com o que estão recebendo de fato.



68% dos clientes esperam que as marcas demonstrem empatia, mas apenas 37% sentem que isso costuma acontecer.



66% dos clientes esperam que as marcas entendam suas necessidades e expectativas únicas, mas apenas 34% dizem que as empresas tratam seus clientes como pessoas singulares.

Oferecer um atendimento melhor e mais personalizado está virando uma obrigação. E criar experiências melhores para os clientes é apenas um dos benefícios da melhoria da gestão dos processos.

Então por que será que existe uma diferença entre o que as PMEs deviam estar fazendo e o que elas estão fazendo na prática? E por que exatamente tantas PMEs continuam funcionando em um mundo mais lento e menos conectado?

O que impede a existência de uma melhor gestão dos processos empresariais?

Certamente estamos na era dos clientes, mas várias empresas continuam em uma jornada lenta rumo à digitalização. Quem pegou a via expressa está não só posicionando a própria organização para passar pelas transformações do mercado, mas para virar uma grande protagonista dessas mudanças.

Contudo, as PME's que ainda precisam conectar seus processos continuam funcionando em um mundo menos produtivo de áreas isoladas no qual é difícil ter uma visão panorâmica das coisas.

Talvez essas empresas até saibam que precisam acelerar a digitalização, mas tenham medo de dar errado ou estejam lidando com verbas muito apertadas.

E, de fato, o medo do desconhecido é um dos obstáculos para a construção de uma empresa mais conectada – mas não é o único.



Outras coisas que talvez desanimem as PME's da ideia de conectar seus processos empresariais incluem o seguinte:

- Raciocínio de curto prazo.
- Falta de um projeto de base.
- Preocupação com o investimento em pessoal e capital que será necessário.
- Crença de que a digitalização e a conexão dos processos são importantes apenas para empresas grandes.
- Falta de clareza a respeito dos objetivos empresariais e dos benefícios oriundos da integração dos processos.
- Dívidas relacionadas aos sistemas antigos.
- Mentalidade de continuar fazendo as coisas de uma forma tradicional (o famoso “em time que está ganhando não se mexe”).
- Falta de um bom suporte de TI – e a crença de que isso é necessário.
- Inércia organizacional, sem existir nenhum plano para identificar e aproveitar novas oportunidades estratégicas, assim como para integrar as capacidades empresariais.
- Tendência a subestimar a rapidez das mudanças do mercado e o que é necessário para uma empresa continuar sendo competitiva.

A boa notícia é que é possível superar vários desses desafios com facilidade, além de outros sequer chegarem a ser obstáculos. Vejamos alguns dos benefícios que as PME's podem aproveitar quando integram suas capacidades empresariais, para depois entendermos como é possível conectar melhor os processos para atingir o potencial máximo de cada empresa.

Por que é benéfico conectar os processos empresariais

Como as PMEs podem colher belos frutos ao ficarem conectadas

As pequenas empresas de hoje em dia precisam dar conta de muitas coisas, incluindo como usar sua verba da melhor forma. Conectar os processos empresariais é uma das formas mais potentes e econômicas de gerar benefícios em toda a cadeia de valor.

Vejamos apenas algumas das abordagens que as PMEs podem usar para aproveitar a conexão dos processos empresariais.

Diminua a ambiguidade e melhore a qualidade dos dados.

Com dados fragmentados e ambíguos, as PMEs não podem confiar nessas informações ao tomarem decisões essenciais para a empresa. Além disso, dados isolados acabam virando apenas uma peça do quebra-cabeça. Ao unir os dados e conectar os processos, todas as equipes terão um acesso compartilhado a informações confiáveis em tempo real, o que possibilitará que elas tomem decisões com base em muito mais inteligência de negócios. Talvez as PMEs que não tenham uma estrutura robusta de análise achem difícil acompanhar o ritmo dos clientes e da concorrência.

Aumente a satisfação dos clientes ao oferecer às equipes uma visualização completa de cada cliente e fornecer ideias de quais devem ser os próximos passos.

Sem uma visão completa do cliente, será difícil que as empresas consigam atender às suas novas expectativas e necessidades. Ter uma visão 360 de todas as áreas não só possibilitará que as equipes de vendas e atendimento atendam melhor às necessidades dos clientes, mas também trará a oportunidade de cross-selling e upselling. Segundo a [ForbesInsights](#), 54% dos executivos das empresas líderes de vendas contam que uma ótima experiência para os clientes leva a um crescimento da receita, e 65% dizem que a experiência dos clientes estará entre suas cinco maiores prioridades nos próximos três anos.

Conectar os processos empresariais é uma das formas mais potentes e econômicas de gerar benefícios em toda a cadeia de valor.



Melhore a experiência dos clientes por meio da conexão das áreas que interagem com eles, evitando que as pessoas precisem ficar repetindo as informações em diferentes pontos de contato.

Os clientes de hoje em dia esperam interagir com alguém de imediato quando entram em contato com uma empresa. Além disso, ninguém quer precisar ficar repetindo a mesma coisa para vários atendentes. Ao conectar os processos empresariais, as PMEs podem conseguir um panorama de todas as interações anteriores com um dado cliente, o que leva a experiências mais eficientes e fluidas para os clientes. E se há algo indispensável no momento atual é oferecer uma boa experiência para os clientes.

Consiga um bom equilíbrio entre a proteção dos dados para garantir uma boa governança e sua utilização estratégica para atingir os objetivos da empresa.

Quando utilizados da forma correta, os dados possibilitam muitas coisas; porém, quando são apenas um subproduto desorganizado e perdido de processos desconectados, seu valor fica limitado ou pode ser até prejudicial. Ao conectar os processos e centralizar os dados, as PMEs conseguem criar um modelo de gestão de dados que elimina os dados indesejados e ajuda a garantir conformidade regulatória e institucional. E algo tão importante quanto isso é que essas empresas poderão aproveitar seus dados para atingir seus objetivos de negócios.

Apenas 1/3 das empresas confiava o bastante nos próprios dados para utilizá-los de verdade.

Promova mais conhecimento sobre os dados para criar uma cultura mais focada neles.

As PMEs precisam colocar seus dados para trabalhar. Infelizmente, um [relatório da Accenture](#) mostra que apenas 1/3 das empresas confiava o bastante em seus próprios dados para usá-los de verdade, e uma grande parte dos dados de uma corporação acaba não sendo usada para suas análises. É quase impossível criar uma cultura fundamentada em dados quando eles continuam isolados, incompletos e nada confiáveis. Na verdade, ter dados imprecisos pode diminuir a produtividade de uma empresa em vez de aumentá-la, e [alguns colaboradores acabam evitando de propósito as tarefas relacionadas aos dados](#).

Aumente a eficiência.

Um dos maiores benefícios oriundos da conexão dos processos é o aumento da produtividade. Os colaboradores gastam uma boa parte do tempo coletando informações e cumprindo tarefas de baixo valor, mas as organizações podem possibilitar que suas equipes vejam, saibam e façam muito mais ao conectar os processos empresariais e criar painéis customizados. E oferecer aos colaboradores a possibilidade de trabalhar tanto online quanto offline significa que eles terão a flexibilidade necessária para trabalhar melhor de forma colaborativa. Isso é bom em qualquer situação, mas é essencial de verdade no contexto do trabalho remoto e híbrido.

Melhore a experiência dos colaboradores.

Segundo um [estudo](#) da Gartner, só 13% dos colaboradores estão felizes com a experiência que sua organização oferece para eles, e as empresas que capricham de propósito na experiência de suas equipes têm uma probabilidade maior de contarem com colaboradores de ótimo desempenho. A conexão dos processos pode ajudar a melhorar a experiência dos colaboradores ao disponibilizar informações mais precisas na interação com os clientes, mas também pode ajudar as empresas a tomarem decisões melhores sobre seu próprio ambiente de trabalho. Ao eliminar o isolamento, as PMEs conseguem visualizar a experiência dos colaboradores de forma mais holística, fazendo sua avaliação ao longo de toda a cadeia de valor.

Fomente uma gestão confiável do conhecimento.

Os dados são o combustível de várias PMEs modernas, mas os dados brutos precisam ser transformados em informações para terem utilidade. Para terem bastante valor, essas informações precisam ser armazenadas, avaliadas e compartilhadas a fim de oferecerem ideias inteligentes. Uma gestão confiável do conhecimento pode ajudar as PMEs a criarem um ambiente mais aberto e transparente ao mesmo tempo em que aproveitam ao máximo seu conhecimento organizacional. Em um momento no qual todo mundo trabalha com informações em algum nível, essa questão não é nada secundária. Mas é difícil conseguir uma gestão confiável do conhecimento sem integração.

Crie equipes mais ágeis e preparadas para trabalhar em diferentes funções.

Um dos benefícios mais inesperados desse ambiente desafiador – e da mudança rápida de direção das PMEs – é a disseminação das habilidades. Vários colaboradores já se viram na situação de precisarem desempenhar outros papéis, ajudando em diferentes funções ou departamentos quando necessário. E embora vários papéis tenham sido redefinidos praticamente da noite para o dia, muitas dessas mudanças têm consequências no longo prazo. Conectar os processos empresariais ajudará as PMEs a oferecerem aos seus colaboradores uma visibilidade melhor de várias funções ou áreas. Junto com um programa de capacitação, essa é uma ótima forma de criar equipes ágeis e à prova do tempo que consigam trabalhar em qualquer área. Será praticamente uma Força de Trabalho 2.0.



História do cliente – Como a conexão dos processos transformou a demanda de eficiência da Blender em realidade

A inovadora Blender oferece uma verdadeira aula de eficiência em escala

A Blender não é um banco comum. Na verdade, essa empresa digital e global de empréstimos cuida de mil clientes pagantes por operadora, o que representa de duas a quatro vezes o volume das instituições financeiras tradicionais. Para gerar esse nível de eficiência de primeira linha em escala, essa fintech inovadora recorreu a um parceiro tão inovador quanto ela: a Salesforce.

“Nós sabíamos que precisávamos ser digitais, extremamente eficientes e focados nos clientes para ter competitividade no mundo dos empréstimos digitais”, explica Boaz Aviv, CTO da Blender Financial Technologies. “A Salesforce não era nem de longe uma plataforma óbvia para a construção de uma operação de empréstimos – mas achamos que ela seria o melhor stack tecnológico para dar escala a uma solução eficiente, competitiva e focada nos clientes.”

Embora a criação de uma plataforma de empréstimos com base em um CRM possa ter sido uma decisão inesperada, tanto Boaz quanto a Blender sabiam que as soluções da Salesforce possibilitariam que eles construíssem um stack flexível capaz de acompanhar o crescimento da empresa.

Para isso, eles customizaram e integraram o Sales Cloud, o Service Cloud, o Salesforce Shield e o Tableau CRM por meio do Heroku – criando uma plataforma conectada com foco tanto nos clientes quanto nos colaboradores. Agora, a Blender consegue oferecer às suas operadoras uma interface de tela única onde é possível visualizar todos os dados e realizar qualquer ação necessária sem precisar ficar rodando por dezenas de telas. E outra coisa tão importante quanto isso é que a plataforma

Por se tratar de um stack hospedado na nuvem e concentrado nos clientes, foi fácil adaptar o Salesforce para nossas demandas de experiência do cliente conforme nossa empresa foi evoluindo – e não foi necessário que adicionássemos uma equipe de gestores de TI à nossa folha de pagamento só para manter essa operação.

Boaz Aviv,

CTO da Blender Financial Technologies

deles é capaz de lidar com um volume absurdo de dados – o que é uma preocupação básica em um ambiente competitivo no qual é essencial fazer as coisas na hora certa.

“As empresas de empréstimos digitais avaliam milhares de clientes por dia”, conta Aviv. “No mundo dos empréstimos entre pares, um único empréstimo pode ser financiado por mil credores diferentes, e será necessário ressarcí-los dezenas de vezes. É normal que um único empréstimo gere cem mil registros. Imagine multiplicar isso por milhares de transações todos os dias. Estamos falando de milhões de registros de dados.

Apesar desses desafios, a Blender consegue avaliar um pedido em menos de 30 segundos – um nível admirável de eficiência que sem dúvida ajudou a empresa a vencer prêmios no mundo inteiro.

A Blender está começando de forma acelerada ao já reimaginar o mundo dos empréstimos digitais e dos empréstimos feitos nos pontos de compra – e isso é só o começo. Após acabar de concluir sua abertura de capital na bolsa de valores de Tel Aviv e com planos para expandir ainda mais pela Europa, a Blender está apostando em um futuro melhor. Leia mais sobre a história da empresa aqui.

12 passos para conectar os processos empresariais

Um novo modelo para as pequenas empresas conectadas

As PMEs que estiverem preocupadas com não terem um modelo de trabalho pronto para quando conectarem seus processos podem pensar nisso com bons olhos. Toda transformação empresarial precisa ser feita sob medida – e o objetivo de toda solução deve ser atingir metas empresariais específicas.

Dito isso, ainda há algumas boas práticas que devemos considerar ao conectar os processos empresariais. Vejamos 12 dicas de como criar conexões melhores.

12 dicas de como criar conexões melhores.

1. Crie uma fonte única da verdade.

O conceito da “fonte única da verdade” se refere a uma fonte de dados que esteja acessível para a organização inteira, dando a todos a mesma visão das mesmas informações ao mesmo tempo. Ao criar essa fonte, as PMEs conseguem garantir que os dados utilizados não estejam desatualizados, incorretos ou fragmentados. Outra coisa tão importante quanto isso é a possibilidade de criar uma colaboração melhor entre diferentes funções e áreas, o que ajuda a blindar as equipes do efeito do tempo conforme vemos a mudança e evolução dos cargos tradicionais.

2. Estabeleça relatórios em tempo real e atualizações instantâneas.

As organizações devem garantir que sua fonte única da verdade consiga oferecer relatórios em tempo real e atualizações instantâneas, sendo acessível a partir de qualquer local do planeta. Há muitas empresas trabalhando com dados que ficam “escondidos”, seja em pontos de armazenamento desconectados, emails pessoais, desktops, pastas na nuvem ou documentos de Word. Ao formar uma fonte única da verdade com atualizações instantâneas, as PMEs não terão que se preocupar com o controle das versões, com a perda de dados cruciais ou com equipes trabalhando a partir de fontes conflitantes.

3. Faça com que todos estejam alinhados.

Ao conectar as práticas empresariais, pense em conectar as pessoas também. Seja no escritório ou em um ambiente virtual, planeje encontros interdisciplinares com frequência para aumentar o alinhamento, potencializar o moral das equipes e criar grupos interessados na empresa inteira, não apenas na própria área. Quem trabalha com vendas e atendimento costuma ter uma personalidade extrovertida e adora interagir com outras pessoas, então talvez alguns integrantes da equipe se sintam isolados ao trabalhar de forma remota. Ao manter suas equipes conectadas, os líderes das PMEs conseguem gerar engajamento enquanto se concentram no bem-estar de sua força de trabalho.



12 dicas de como criar conexões melhores.

4. Harmonize as ferramentas, práticas e processos empresariais.

Algumas empresas padecem do mal de terem ferramentas demais. Isso acontece quando elas ficam adicionando ferramentas novas à infraestrutura existente sem pensarem em como as coisas ficarão ao juntar tudo. Essa dívida das plataformas antigas é transferida para as equipes, que são forçadas a lidar com várias ferramentas complicadas que não estão integradas e não foram criadas para funcionarem juntas. Ao criar uma infraestrutura integrada com base na centralização dos dados dos sistemas antigos, as PMEs serão capazes de harmonizar seus processos e práticas, aumentando a eficiência e a satisfação dos colaboradores.

5. Compartilhe novas ideias relacionadas às operações internas.

Um dos maiores benefícios da conexão dos processos empresariais é o aumento da transparência, e as PMEs devem aproveitar isso da melhor forma possível. Talvez ter KPIs (os principais indicadores de desempenho) compartilhados faça sentido para algumas organizações, já que trabalhar em prol de um único objetivo é uma forma excelente de fomentar união nas equipes. Também é importante compartilhar ideias sobre as operações internas e conquistar a confiança das partes interessadas. E, na verdade, vários colaboradores e CEOs relatam que não confiam nos dados de sua empresa. Ao trabalhar com os mesmos dados em tempo real, as equipes saberão que estão usando as informações mais atualizadas de uma fonte confiável.

6. Documente e mapeie os novos processos.

Uma parte importante da união das capacidades empresariais é a criação de um conjunto mais proveitoso que os elementos anteriores. Em outras palavras, as PMEs precisam almejar uma integração que gere o máximo possível de potência. Será difícil conseguir isso sem um modelo adequado, então é necessário criar essa referência para responder a uma pergunta muito simples: em que é possível agregar valor?



7. Peça feedback às partes interessadas.

Qualquer transformação empresarial em grande escala demanda uma transformação cultural para atingir todo seu potencial. Algumas pessoas não gostam muito de mudanças, então é importante que as empresas se concentrem em conseguir animar esses interlocutores. Receber feedbacks e sugestões das partes interessadas é uma ótima forma de identificar frustrações, problemas e gargalos de produtividade que possam ser resolvidos no modelo dos processos, além de ser possível descobrir como essas pessoas podem ter mais oportunidades de atingirem seus próprios objetivos.

8. Capacite as equipes para elas criarem soluções.

Repensar sua infraestrutura antiga e conectar os processos é uma forma excelente de capacitar as equipes, e as empresas ainda podem ir além incentivando seus colaboradores a virarem programadores. Nunca foi tão fácil usar plataformas sem código ou com pouco código para criar aplicativos sem saber programar. Basta os colaboradores arrastarem e soltarem os componentes para criarem soluções customizadas e virarem sua própria divisão de TI.

9. Observe seus objetivos empresariais de longo prazo para ver como é possível aproveitar a conexão dos processos para atingir essas metas.

Assim como no caso da transformação digital, a conexão dos processos empresariais funciona melhor quando existe uma meta clara. Sendo assim, antes de começar a trabalhar em um modelo de conexão, as organizações devem avaliar seus objetivos de longo prazo para ver como a conexão dos processos pode ser mais produtiva nesse sentido. Por exemplo: se o objetivo de uma empresa for gerar crescimento, ela poderá analisar como a conexão das áreas de marketing e vendas poderá ajudar a identificar oportunidades de mercado para a criação de produtos e serviços melhores.

12 dicas de como criar conexões melhores.

10. Ofereça programas de ampliação de habilidades para seus colaboradores aprenderem mais sobre os dados e desenvolverem a capacidade de atuarem em novos cargos e assumirem novas responsabilidades.

Uma força de trabalho bem capacitada não só ajuda as empresas a mudarem de rumo quando necessário, mas leva à fidelidade dos colaboradores e a relacionamentos melhores e mais duradouros. Isso aumenta a satisfação dos colaboradores e diminui a rotatividade, que pode sair bem cara para as PMEs. Criar uma força de trabalho mais feliz, mais bem preparada para o futuro e capaz de trabalhar no que for necessário ficou mais fácil que nunca graças ao aumento do número de plataformas digitais de capacitação sob demanda.

11. Automatize seus fluxos de trabalho.

Uma das formas mais fáceis e efetivas de capacitar a força de trabalho é começar a usar ferramentas de inteligência artificial. E, embora muito se fale sobre como a automação pode levar ao desemprego tecnológico, a verdade é que a melhor forma de usar a inteligência artificial é para ajudar os profissionais, não para substituí-los. Ao automatizar tarefas mundanas e rotineiras, as pequenas empresas conseguem liberar seus colaboradores para que eles se concentrem em atividades mais criativas e gratificantes. Além disso, esses profissionais terão informações melhores de inteligência de negócios se usarem ferramentas de análise.

12. Continue otimizando os novos processos.

Todo aprendizado é uma jornada. A conexão dos processos pode desbloquear alguns benefícios surpreendentes, e é importante aproveitar as oportunidades que forem surgindo. As PMEs podem pedir feedback dos interlocutores envolvidos nesse processo para saber como eles estão se adaptando. Elas podem descobrir o que está funcionando bem e o que pode melhorar, para a partir daí fazer ajustes, avaliações e repetições. Durante sua jornada de conexão, também será possível fazer ajustes e otimizar processos para a organização atingir seu potencial máximo de potência, agilidade e resiliência.

Integre sua capacidade empresarial para tirar proveito de suas vantagens competitivas

O bordão de uma empresa conectada pode ser “juntos, somos mais fortes”. Afinal de contas, o objetivo da conexão dos processos é que a empresa atinja todo o seu potencial.

Quando o conhecimento está escondido, as informações ficam isoladas, os integrantes da equipe não sentem que fazem parte do todo, e os relacionamentos com os clientes são vistos como uma mera transação, as empresas não conseguem dar conta do novo mundo à sua volta.

Por outro lado, quando as PMEs tomam o controle dos seus dados para fomentar uma tomada de decisões inteligentes, fortalecer suas equipes com novas habilidades e ferramentas, atender às necessidades e expectativas únicas de seus clientes, e se concentrar na criação de uma cultura de inovação, elas conseguem se posicionar bem para aproveitar ao máximo esse momento de tanta transformação.

O futuro será composto de mais informações a partir de mais fontes, e tudo isso será analisado, integrado e direcionado aos objetivos de negócios. O futuro será oferecer experiências pessoais impactantes para os clientes, que serão não apenas clientes, mas defensores da sua marca. O futuro será de colaboradores preparados para lidar com diversas áreas, todos trabalhando a partir de uma fonte única da verdade e capacitados com ideias fundamentadas em dados. O futuro é a implementação da inteligência artificial para libertar a força de trabalho de tarefas de baixo valor que acabam com a produtividade.

Para as organizações que ainda não integraram suas capacidades empresariais, a hora é agora.



Recursos úteis

Para ver como as pequenas empresas estão se adaptando às mudanças – e quais podem ser seus próximos passos – confira o Relatório de tendências para PMEs aqui.

Vejamos mais alguns materiais sobre como criar conexões melhores.

Demonstração do Sales Cloud

Desfrute de uma avaliação gratuita de 30 dias do Sales Cloud para ver como ele pode ajudar sua empresa a converter mais leads e fechar mais negócios.

[VEJA MAIS](#)

Centro de recursos Salesforce

Explore nossa linha de recursos empresariais gratuitos, com blogs, guias, vídeos, liderança de ideias e muito mais. Tudo o que você precisa para o sucesso dos seus negócios em um só lugar.

[VEJA MAIS](#)

Histórias de clientes

Inspire-se nas histórias dos nossos clientes e parceiros, que estão abrindo novas trilhas para o sucesso dos negócios.

[LEIA AS HISTÓRIAS](#)

MyTrailhead

Confira nossa plataforma de aprendizado sob demanda para ver como criar jornadas de aprendizado personalizadas pode ajudar as pequenas empresas a criar uma força de trabalho mais capacitada e ágil.

[SAIBA MAIS](#)

