

Criando um Negócio Digital:

4 Perguntas para Entregar Experiências Digitais Incríveis

 Liferay®

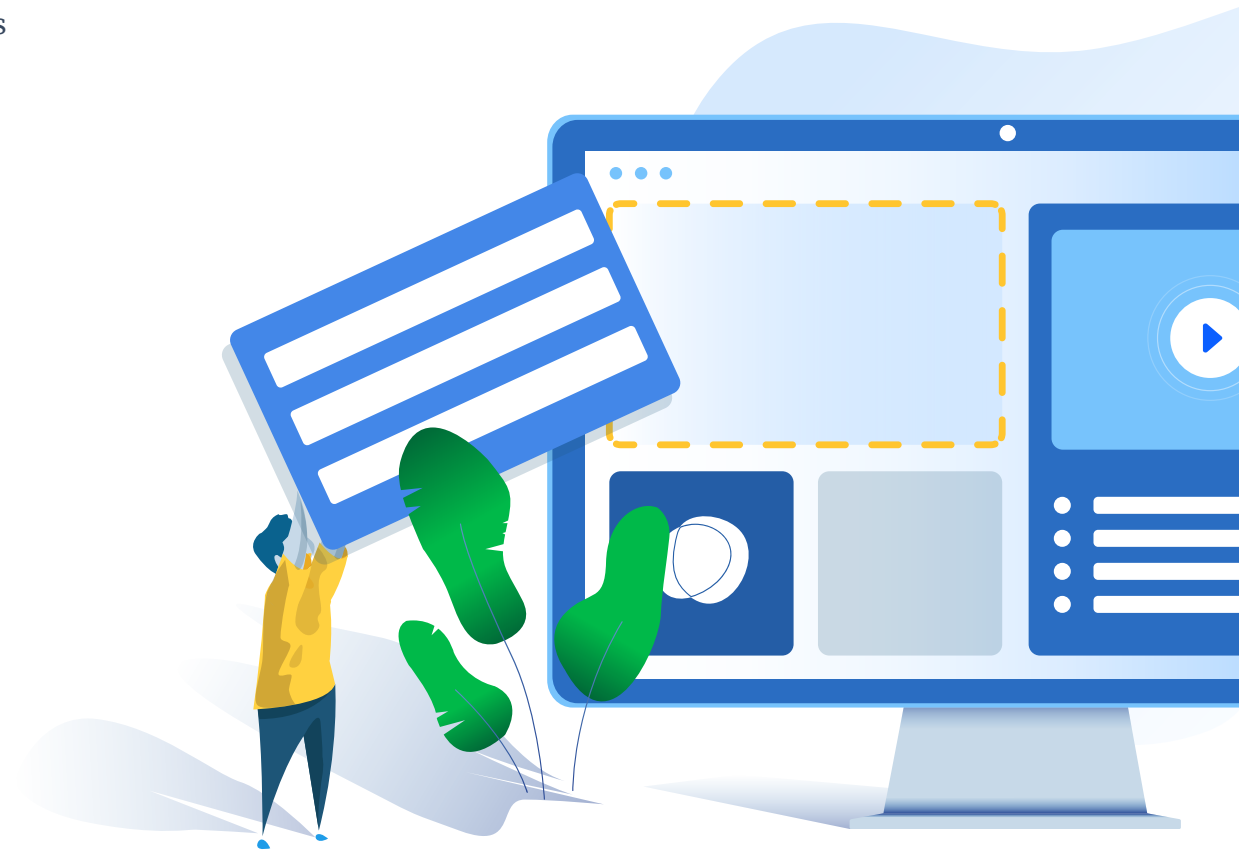


No contexto atual, é imprescindível construir experiências digitais, mas pode ser que isso não aconteça tão rápido quanto você gostaria. A pandemia forçou as organizações a migrarem para o mundo online, mas a sobrevivência neste cenário significou manter apenas os serviços mais essenciais disponíveis. No entanto, nem tudo que é digital é uma mina de ouro. Em outras palavras, mesmo que essas experiências sejam um passo necessário na direção correta, elas não são as experiências intuitivas e sofisticadas que seus clientes e colaboradores estão buscando.

Se você deseja elevar o nível das suas experiências digitais, comece se perguntando:

- 1** Como posso gerar mais receita online?
- 2** Como posso reduzir meu custo com serviço?
- 3** Como posso oferecer aos meus colaboradores o que eles precisam para serem altamente eficientes?
- 4** Como posso eliminar as lacunas criadas por tecnologias fragmentadas?

Vamos ser seu guia e mostrar a você como começar a criar melhores experiências digitais que te levarão ao êxito.





1 Como posso gerar mais receita online?

Apesar de nós não termos uma única resposta para essa pergunta, o que podemos lhe dizer é: é possível que você esteja subutilizando o patrimônio digital ao qual tem acesso, concentrando-se em apenas um site.

É claro que ter um site é essencial para desenvolver uma estratégia de e-commerce, mas este é apenas

o primeiro passo para a verdadeira criação das experiências digitais incríveis que os seus clientes desejam e merecem. Apesar do conceito de “experiência” parecer mais com o mundo B2C, a demanda B2B para impressionar, animar e encantar os clientes nunca esteve tão alta. Veja esses números:

70-80%

preferem interações
humanas remotas ou
autoatendimento¹

61%

iniciam a
transação online²

69%

querem serviços
omnichannel e multicanal³

¹ These Eight Charts Show How COVID-19 Has Changed B2B Sales Forever

² B2B Digital Commerce is at an Inflection Point

³ B2B Digital Commerce is at an Inflection Point



As organizações B2B não podem mais competir apenas com base em preço e produto. Elas precisam aprender com o que as organizações B2C fizeram, e criar uma experiência online ampla, contínua e agradável. Isso não pode ser feito por um simples site com as informações de contato da sua empresa estampadas na sua página.

Tudo, desde a primeira exposição de um indivíduo à sua marca no site até a profundidade da sua base de conhecimento para responder perguntas frequentes, terá, no final das contas, um papel importante se você passar da fase de “pesquisa” de consideração.

Como Posso Entregar Melhores Experiências B2B?

Os compradores B2B possuem necessidades muito mais complexas e uma jornada de compra mais longa. Para atender a essas necessidades e continuar a atender os clientes após a compra, os fornecedores precisam de uma solução que esteja desenhada desde o início para gerir toda a jornada do cliente. Comece com essas 7 boas práticas que irão guiar sua jornada para o sucesso no e-commerce B2B.

[Dê os primeiros passos aqui →](#)



2 Como posso reduzir meu custo com serviço?

Você quer se tornar uma organização centrada no cliente, mas o que seus times de suporte e atendimento mais fazem é responder às mesmas perguntas ou resolver os mesmos simples problemas repetidas vezes? Isso significa que, em vez de estar solucionando novos desafios ou problemas complexos, seu time está gastando muito tempo lidando sempre com as mesmas questões, dia após dia. Seu time está cansado. Os colaboradores querem contribuir de maneira significativa e você deve ajudá-los a atingir seu potencial.

Além disso, você sofre pressão para melhorar o atendimento e reduzir o custo com o serviço. Você pode estar em um beco sem saída.

Toda empresa está buscando pelo “pote de ouro” das experiências digitais incríveis e robustas que seus clientes desejam e para as quais irão retornar. No entanto, para chegar a esse estágio, é preciso ter um time estrategicamente focado em conhecer cada área específica. Considere que, se sua equipe fosse capaz de direcionar energia para as necessidades desafiadoras e únicas de cada cliente, eles não seriam mais eficientes e, por sua vez, o consumidor não estaria mais satisfeito?

Vamos voltar a olhar números. Estudos mostram que:

81%

dos clientes tentam primeiro resolver seus problemas por conta própria.

Os negócios podem economizar até

\$8

por contato em comparação com os canais ao vivo.

88%

dos clientes esperam que as empresas tenham um portal de autoatendimento.⁴

⁴ Digital Self-Service Explained in Under 280 Characters

Se você simplesmente oferecer às pessoas as soluções mais plausíveis para o que estão buscando ou enfrentando, elas terão a capacidade de resolver por conta própria. Isso pode ser rapidamente utilizado em recursos de autoatendimento individuais, como chatbots, FAQs ou tutoriais em vídeo. Porém, eles podem se tornar facilmente desconexos e difíceis de gerir junto com outras tecnologias. Para os negócios que querem adotar uma estratégia centrada no cliente de longo prazo, uma que também reduza o custo com o serviço, devem unificar esses diferentes canais com um portal de autoatendimento para o cliente.

Ajude os Clientes a Se Ajudarem

Além disso, o autoatendimento pode levar a sua experiência do cliente ao próximo nível, com quatro estratégias.

[Não há um atendimento como o Autoatendimento →](#)





3 Como posso oferecer aos meus colaboradores o que eles precisam para serem altamente eficientes?

Organizações de alta performance entendem que tornar-se centrada no cliente requer primeiro tornar-se centrada no colaborador. Se você não cuida das pessoas que fazem a sua máquina rodar, como você pode pensar que ela funcionará de maneira eficiente?

Portanto, o que seus colaboradores precisam para serem eficientes? Dê uma olhada nesses insights:

85%

não estão engajados com o trabalho, trazendo 2,5 vezes menos receita⁵

86%

sofrem com comunicação ineficiente, causando falhas no trabalho⁶

49%

possuem dificuldade em encontrar as informações que precisam⁷

⁵ 8 Employee Engagement Statistics You Need to Know

⁶ Employee Productivity Statistics

⁷ Definitive Guide to America's Most Broken Processes

Pode ser bem frustrante ser solicitado para realizar uma tarefa, ser julgado pela qualidade da entrega, mas não receber as ferramentas adequadas para fazer a tarefa, ou pior, não saber o que fazer. Muitos funcionários se encontram nesta situação, sem uma maneira de se libertar. Apesar de uma ou duas intranets terem sido historicamente introduzidas nas organizações, há uma baixa adesão. As intranet não podem mais ser apenas um conjunto de sites desordenados para compartilhamento de arquivos ou uma página cheia de links. Está na hora de consertar esse balde furado de tecnologia para ter uma fonte única e integrada de informação na organização.

Intranets modernas possuem todo um novo arsenal de recursos que as tornam mais adequadas para o universo digital. Elas entregam as promessas quebradas pelas intranets legadas. Entregam a conexão, os relatórios e a eficácia que as empresas estavam aguardando.

As intranets modernas também não devem ser vistas como portais únicos, e sim como uma conexão de diversas experiências através do meio digital. Em vez de pensar como no passado, onde cada intranet servia a um propósito único, precisamos vê-las hoje como uma rede integrada de experiências conectadas.

Transforme Sua Intranet em uma Ferramenta Moderna

Quer ter certeza que seus colaboradores de fato usarão a sua intranet?

[Siga essas seis práticas →](#)



4 Como posso eliminar as lacunas criadas por tecnologias fragmentadas?

Os vilões silenciosos de qualquer organização em crescimento são as lacunas. Claro, todos nós criamos grandes planos e juramos não apoiar-nos nas lacunas, mas é desafiador quando o stack tecnológico que suporta cada elemento da organização está dividido

entre os departamentos. A boa notícia é que você não é a única pessoa que já enfrentou este desafio, e caminho para a unificar os processos da empresa pode não estar tão longe quanto parece.

Os sistemas legado díspares:

Usam

60-80%

do orçamento de TI
para manutenção

Causam

80%

dos problemas
executivos

Formam

31%

das tecnologias das
organizações, em média

Esse inimigo apenas cresce seu poder à medida que mais e mais tecnologias são adicionadas, complicando ainda mais o labirinto de tecnologias díspares e evitando a transformação digital que a organização deseja.

O que está faltando para derrubar esse grande déficit é uma base flexível que reúna sistemas, aplicações e dados: uma plataforma de integração. Ao trazer tudo junto para uma plataforma, os negócios poderão:



Coletar e armazenar dados em toda a jornada do cliente



Ampliar os sistemas legados existentes para trabalharem com as novas tecnologias



Eliminar as lacunas, economizando tempo e recurso de TI

O Que Eu Posso Usar para Trazer a Real Transformação Digital?

Não deixe que sistemas fragmentados impeçam que seu negócio se torne uma organização verdadeiramente digital. Saiba mais sobre as tecnologias que estão projetadas para ajudar a tornar a transformação digital uma realidade para o seu negócio.

[Faça da Transformação Digital uma Realidade →](#)





Melhorando as Experiências Digitais

Agora que você já experimentou como começar a entregar melhores experiências digitais, você provavelmente está se perguntando, como ela se parece na prática?

Não se preocupe, reunimos alguns dos mais frequentes casos de uso de Experiência Digital em nosso ebook, *7 Casos de Usos Comuns em Liferay*. Veja como uma plataforma de experiência digital robusta pode ajudar você a elaborar as experiências digitais dos seus sonhos.



[Acesse o Ebook Aqui →](#)



A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web, em dispositivos móveis e outros canais. Nossa plataforma é open source, o que a possibilita maior inovação, confiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa visa a causar um impacto positivo no mundo. Centenas de organizações do setor financeiro, de assistência médica, governo, seguros, varejo, manufatura e outras verticais de negócios usam Liferay. Para mais informações, visite: liferay.com

© 2021 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.