Tecnologias para blindar seus negócios contra crises econômicas em 2023





## Introdução

Com interrupções na cadeia de fornecimento, escassez de talentos, inflação e o surgimento de outros desafios, diversas empresas estão buscando um caminho mais inteligente para o futuro. Embora possa parecer que a primeira linha de ação seja cortar custos, isso não deve prejudicar seu crescimento em longo prazo. Em um cenário cada vez mais competitivo, em que os clientes estão preocupados com os próprios resultados, as empresas modernas devem se diferenciar.

### A solução está em **fazer mais com menos.**

Isso se aplica especialmente quando se trata de investimentos em tecnologia. Como os líderes de TI irão se deparar com orçamentos limitados nos próximos meses e anos, é fundamental estabelecer prioridades para os investimentos e extrair mais valor de cada opção.

Para se preparar para o futuro e proteger sua empresa, considere investir em:



Saiba mais sobre como cada uma dessas soluções podem fortalecer seu negócio e como você pode usufruir de tudo isso com uma plataforma de experiência digital (DXP).

## Solução: Portal de clientes

Portal de clientes é um espaço compartilhado para comunicação digital, autoatendimento, gerenciamento de contas e muito mais. Além de ajudar a atender e tranquilizar clientes em momentos muitas vezes críticos, o portal reduz os custos de serviço. Confira um resumo dos principais benefícios:

#### Comunicação clara

A comunicação ajuda a manter os clientes informados sobre diversos aspectos, de datas de entrega de pedidos e atrasos previstos a perguntas frequentes e ofertas personalizadas. Informações atualizadas e prontamente acessíveis deixam os clientes menos propensos a entrar em pânico e aumentam a confiança deles durante períodos de incerteza.

#### **Custos reduzidos**

Opções de autoatendimento, como uma biblioteca de conhecimento, permitem que os clientes resolvam problemas sem depender do suporte. O custo de uma interação de atendimento ao cliente pode ser de até 13 dólares, enquanto uma interação de autoatendimento custa apenas alguns centavos.<sup>2</sup>

#### Maior retenção e envolvimento

88% dos clientes esperam que as marcas tenham um portal de autoatendimento online.¹ Em situações críticas, os clientes esperam poder encontrar rapidamente as informações e os serviços de que precisam por meio desses portais. Ao disponibilizar um canal unificado para os clientes, as empresas não só podem atender a essas necessidades, como também aumentar as vendas e impulsionar a satisfação.

Para saber mais sobre a criação de um portal do cliente eficaz, baixe nosso e-book gratuito, "7 recursos indispensáveis para seu portal do cliente."



O custo de uma interação de atendimento ao cliente pode ser de até 13 dólares, **enquanto uma interação** de autoatendimento custa apenas alguns centavos.

¹Statista: Você espera que uma marca ou organização tenha um portal de suporte de autoatendimento online

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>No caso de recessão: a importância e os benefícios do autoatendimento

## Solução: Intranet

A intranet da sua empresa pode ser uma ferramenta valiosa para comunicação entre equipes. Além de capacitar os funcionários com o conhecimento necessário para atender os clientes de forma eficaz, ela também viabiliza um canal de comunicação interno que pode tranquilizar os funcionários e manter o ânimo em momentos de crise.

#### Aumento da eficiência

19,8% do tempo de trabalho — aproximadamente um dia de trabalho por semana — é desperdiçado por funcionários com a busca por informações.<sup>3</sup> A intranet combina recursos sob um único guarda-chuva para oferecer uma experiência mais consistente ao funcionário. A personalização aumenta ainda mais a eficiência, pois disponibiliza apenas os recursos e as informações mais relevantes.

#### Atração e retenção de talentos

Uma boa ferramenta facilita a comunicação, a conclusão de tarefas e a expansão de talentos dos funcionários. Isso aumenta a taxa de retenção e eleva ainda mais o ânimo.

#### Dose de ânimo

Tempos difíceis geram incerteza e estresse entre os funcionários. Uma intranet sólida oferece respostas às perguntas deles, suporte sob demanda e ajuda para alinhar expectativas, além de criar uma cultura de amparo e compreensão mútuos.

Quer aumentar a produtividade dos trabalhadores entre 20% e 25%? Leia nosso whitepaper gratuito para saber como uma intranet torna isso possível.



19,8% do tempo de trabalho

— aproximadamente um dia útil
por semana — é desperdiçado
por funcionários com a busca por
informações.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Uma pesquisa mostra que a busca por informações no trabalho desperdiça tempo e dinheiro

## Solução: Low-Code

Com orçamentos apertados e escassez de talentos, surgem desafios de TI. No entanto, **as soluções low-code permitem superar esses desafios por meio da rápida entrega de aplicações e personalização.** 

"Low-code" é um método de desenvolvimento de aplicações que não requer um conhecimento profundo de codificação, e espera-se que o mercado para tais tecnologias cresça 20% em 2023.<sup>4</sup> As soluções low-code têm o potencial de reduzir 90% do tempo de desenvolvimento e podem levar a um aumento médio do valor comercial de US\$ 4,4 milhões.<sup>5</sup>

Essas soluções permitem que funcionários, de TI ou não, contribuam para o desenvolvimento, o aprimoramento e a implementação de novas soluções. Isso leva à redução da carga de trabalho dos profissionais de TI, aumentando o time-to-market, melhorando a energia dos funcionários, o envolvimento do cliente e muito mais.

Os funcionários ficarão felizes porque o trabalho deles não mais dependerá da equipe de TI, e os clientes adorarão o fato de tudo estar sempre atualizado, o que é particularmente crucial para atravessar períodos de incerteza econômica.

Leia nosso guia sobre desenvolvimento low/no code para saber se é o ideal para seu negócio.



Soluções low-code têm o potencial de **reduzir o tempo de desenvolvimento em 90%.** 

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>O Gartner prevê que o mercado mundial de tecnologias de desenvolvimento low-code cresça 20% em 2023

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>32 estatísticas de fontes respeitáveis sobre low/no code [2023]

## Solução: Nuvem

As soluções em nuvem são econômicas e seguras, permitindo que as organizações reduzam o time-to-market e atendam diretamente às necessidades dos clientes. Isso é fundamental sobretudo para empresas que desejam expandir e dimensionar o crescimento com a máxima flexibilidade

Os benefícios das soluções implementadas nas nuvens incluem:

#### Menor custo total de propriedade (TCO)

O custo total de propriedade (TCO) é uma estimativa das despesas associadas à compra, à implementação, ao gerenciamento e à desativação de um produto. Ao comparar o TCO de soluções on-premise com o de implementações na nuvem, você notará que os custos e os recursos destes são significativamente menores.

#### Possibilidade de dimensionamento

As soluções implementadas na nuvem podem ser rapidamente dimensionadas para atender às necessidades da sua empresa, sem serem contidas pela infraestrutura ou pela falta de recursos.

Mesmo com o aumento ou a diminuição do número de usuários, as empresas conseguem operar com eficiência.

#### **IMPLEMENTAÇÃO ON-PREMISE**

### Custos já conhecidos

- Custos de hardware
- Custos de personalização e implementação
- Custos de software (banco de dados, servidor web, monitoramento, etc.)

### Custos recorrentes adicionais

- Custos de migração
- Custos de manutenção da infraestrutura e da solução
- Custos de monitoramento
- Custos de segurança
- Custos de tempo de inatividade

#### **IMPLANTAÇÃO NA NUVEM**

## Custos já conhecidos

- Custos de personalização e implementação
- Custos de software

### Custos recorrentes adicionais

- Custos de manutenção da solução

# Sem investimento adicional em hardware

Uma solução local exige a configuração, a manutenção e o gerenciamento de servidores físicos. As soluções em nuvem, no entanto, não exigem investimentos adicionais em hardware. Isso leva à redução de custos em todos os setores, especialmente quando os custos de energia não param de subir.

**A nuvem é o futuro.** Se você quiser saber como usá-la de forma eficaz, leia nosso e-book sobre como preparar sua empresa para o futuro.

#### Segurança aprimorada

94% das empresas notaram um aumento na segurança após a migração para a nuvem.<sup>6</sup> Além disso, 61% dos diretores de segurança da informação acreditam que as soluções na nuvem representam risco semelhante ou menor que o das soluções on-premise.<sup>7</sup>



**94% das empresas notaram um aumento na segurança** após a migração para a nuvem.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup>Estatísticas sobre computação em nuvem - segurança e recuperação

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>CISOs acham que a nuvem é mais segura, mas os temores de segurança permanecem

## DXPs: Alcance mais com uma única plataforma

Essas soluções são promissoras por si só, mas você não precisa investir em cada uma individualmente. Em vez disso, conte com uma plataforma de experiência digital, ou DXP (sigla para Digital Experience Platform).

De acordo com a Gartner,<sup>8</sup> uma DXP é "um conjunto bem integrado e coeso de tecnologias projetado para permitir a composição, o gerenciamento, a entrega e a otimização de experiências digitais contextualizadas através de jornadas de clientes com experiências diversificadas".

Os principais recursos de uma DXP<sup>8</sup> são:



Uma DXP é a melhor maneira de fazer mais com menos porque ela cuida de várias tarefas, cria ricas oportunidades e permite flexibilidade mesmo durante períodos de dificuldades e incertezas.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup>Quadrante Mágico da Gartner para plataformas de experiência digital

Para manter o lucro durante tempos difíceis, sua empresa precisa criar novas soluções e, ao mesmo tempo, manter os custos baixos. Ao contar com uma plataforma única — uma DXP — não há necessidade de investir mais tempo trabalhando com vários fornecedores, ferramentas ou aplicações, o que pode envolver custos extras, como aqueles associados à integração.

Além disso, uma DXP permite reutilizar componentes como temas, interfaces de programação de aplicações (APIs) ou outros processos e serviços. Isso significa que você não precisará iniciar cada projeto do zero, criando mais valor a partir de um único investimento.

Uma DXP também permite melhorar a produtividade. Uma plataforma única e coesa permite que os usuários internos utilizem ferramentas e abordagens com as quais estão familiarizados, levando a um produto final de maior qualidade e uma melhor experiência geral.

Os benefícios de uma DXP incluem:



Redução do time-to-market



Aumento da eficiência e da produtividade



Maior consistência da marca



Experiências diferenciadas

### Conclusão

Não se contente apenas com soluções prontas para uso, conte com uma plataforma robusta que pode oferecer ferramentas nativas e flexibilidade para personalizar e adaptar soluções digitais para as necessidades de toda a sua organização com eficiência.

Como um dos únicos DXPs de código aberto no mercado com uma herança de portal, o Liferay DXP é projetado para atender às necessidades de cenários B2B, B2C e B2E em uma única plataforma. Empresas em todo o mundo têm utilizado a plataforma Liferay por mais de uma década para construir e conectar várias soluções, como portais de clientes, intranets, portais de fornecedores, sites e muito mais.

Descubra como você também pode contar com a Liferay para lançar as experiências digitais que você precisa com mais rapidez e segurança.





Entre em contato com nossa equipe de vendas em liferay.com/contact-sales para obter mais informações.

liferay.com 

☑ Liferay 1



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

© 2022 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.