



O que vem depois?

Por Paulo Marcelo
CEO da Solutis



Passados dois meses do início do isolamento social, muitos dos impactos da pandemia de Covid-19 foram absorvidos e outros tantos já são previstos. Há ainda muitas incertezas pela frente, mas já é possível enxergar algumas certe-

zas e, principalmente, começarmos a tirar alguns aprendizados disso tudo.

Para isso, podemos partir de algumas constatações. Uma delas é que a aceleração da jornada digital não é mais opcional, mas uma questão de sobrevivência. Já era certo que a era digital estava chegando para ficar, mas agora podemos afirmar que ela já chegou e a tecnologia tem sido fundamental para viabilizar este momento, o que tem trazido aprendizados e desafios.

O coronavírus acelerou o uso de

plataformas digitais e o desenvolvimento de aplicativos para o redirecionamento de estratégias com delivery, entre outros serviços de meios de pagamentos e pedidos. Essa movimentação criou oportunidades para pequenas empresas e startups que trabalham na prestação de serviços de helpdesk, por exemplo, que passaram a resolver problemas de software remotamente.

Pequenos integradores de tecnologia e aqueles que oferecem suporte também ampliaram suas atuações, e não está sendo o suficiente. Todos estão em casa com

seus equipamentos e a maior parte não estava preparada para um trabalho intenso e diário.

Pequenas empresas e startups que faziam trabalhos pontuais de videoconferência estão com pedidos sobrepostos. Há muitas oportunidades nessa área como implementação da ferramenta para conectar times em reuniões em empresas de variados setores, consultoria e resolução de problemas técnicos. No mercado financeiro, as fintechs viram suas chances se ampliarem, diante da necessidade urgente dos bancos tradicionais em colocar em prática estratégias emergenciais.

E mesmo os bancos que já tinham uso digital intenso passaram a ter a necessidade de oferecer produtos que não estavam customizados para o canal digital. Não se trata mais de oferecer novos canais para fazer

transações, mas de usá-los para eliminar burocracia e simplificar a vida do cliente.

A urgência de olhar os clientes como um todo para entender suas demandas e necessidades está impulsionando o modelo digital das organizações. Estamos vivendo hoje novos modelos de trabalho, com a massificação do home office, da maior interação entre as pessoas e de consumo que, aliás, no modo de retomada, terá um novo perfil, com utilização mais intensa de delivery e comércio eletrônico.

Está claro que, no movimento de retomada, o tripé disponibilidade, performance e segurança será ainda mais importante. Não falaremos mais de transformação digital, mas de sustentação digital. As grandes empresas já estão nesse caminho e as pequenas também precisarão fazer chegar

seus produtos e serviços com mais facilidade e conveniência aos seus clientes.

O fato é que o negócio que não for digital não vai sobreviver e para isso a tecnologia terá que ser simples para viabilizá-lo. Os negócios estão se tornando plataformas e, na nuvem e na internet, a plataforma será o negócio.

Esta é a visão de um futuro que se tornou presente. Já estamos mais amadurecidos por tudo o que estamos passando, mais digitais e mais humanos. O aprendizado é enorme.

Precisamos tirar tudo o que temos de melhor. Viver com mais leveza e usar a tecnologia para simplificar e melhorar nossas vidas. Consumo, lazer, saúde e educação, tudo isso vai mudar. Acredito que seremos uma sociedade muito melhor!

