

Transformação Digital para Pequenos Negócios: Um Guia Prático

SEBRAE



ÍNDICE

Introdução	3
O que é transformação digital?	4
Benefícios da transformação digital para pequenos negócios	7
Passos práticos para implementar a transformação digital	10
Tendências atuais em transformação digital para pequenos negócios	13
Conclusão.....	15
Sobre o Sebrae.....	16

INTRODUÇÃO

A transformação digital consiste no processo de integração de tecnologias em diferentes setores de uma empresa. Sendo assim, **vai muito além de ter um computador** para digitalizar e guardar documentos, ou de usar um sistema para fazer o controle financeiro ou do estoque, por exemplo.

Esse é um processo que **envolve diferentes atividades e rotinas do negócio** e tem sido fundamental para garantir a competitividade no mercado. Isso porque o consumidor atual é bastante exigente e está em busca de mais agilidade e eficiência. Logo, as empresas precisam passar por essa transformação para conseguir atender de forma satisfatória a essas novas demandas.

Essa realidade já faz parte da rotina de muitos negócios. Afinal, **43% das pequenas empresas** já fazem investimentos em tecnologia para alcançar mais eficiência e produtividade. Mas também é possível obter resultados positivos com a transformação digital aplicada com foco no faturamento do negócio.

Além disso, **75% das pequenas empresas também já utilizam canais digitais** com o objetivo de ampliar as vendas. Sendo assim, não estamos falando de um futuro, **mas de algo que está acontecendo agora e que o seu negócio precisa acompanhar.**

Foi pensando nisso que preparamos este guia prático para que você possa promover a transformação digital da sua empresa também. Entenda melhor o conceito e a importância desse processo, os benefícios que ele traz e saiba como implementar a tecnologia em suas rotinas. Boa leitura!

O que é transformação digital?



Como visto na introdução, a transformação digital é o processo pelo qual uma empresa **integra tecnologias em seus setores**. Porém, isso não se resume àquela necessária para manter as operações, mas sim a recursos estratégicos que permitem melhorar cada vez mais o fluxo de trabalho, elevando a qualidade das soluções disponibilizadas e do atendimento, trazendo muito mais produtividade e eficiência para o negócio.

Para você entender melhor, veja alguns exemplos de aplicações da transformação digital nas empresas:

- uso de chatbots para atendimento ao cliente;
- automatização do envio de e-mails;
- integração de setores da empresa e dos sistemas;
- utilização de canais digitais para interação com o cliente ou para vendas;
- adoção de ferramentas de gestão, contabilidade, marketing, organização e outros;
- digitalização de tarefas e processos.

Como você pode ver, na transformação digital, a tecnologia está presente de forma direta ou indireta nos processos, nas rotinas e nos fluxos de tra-

balho. O objetivo é **explorar os recursos tecnológicos de uma forma inteligente**, assim como o ambiente digital para que o negócio esteja alinhado às novas demandas do mercado e às exigências do consumidor atual.

Dessa forma, você mantém a competitividade e alcança um crescimento sustentável e escalável.

Definição e importância atual

É importante ressaltar que a transformação digital não é apenas o investimento em tecnologia. Isso porque uma empresa pode elaborar uma grande estrutura para se tornar digitalizada, mas não alcançar esse objetivo em função de falhas em sua própria cultura.

Para que a transformação digital aconteça de fato, **é fundamental que a mentalidade da empresa também se modifique**. É preciso que todos, dos colaboradores à diretoria, contribuam para que essa mudança aconteça, saibam como utilizar a tecnologia e o meio digital a favor do sucesso e do crescimento do negócio.

Ao implementar um novo sistema para gerenciar

os clientes, por exemplo, as rotinas de trabalho passarão por mudanças. Então, o responsável por essa tarefa precisará ter disposição para aprender esse novo processo e explorar a ferramenta da melhor forma para facilitar o seu próprio trabalho.

A resistência é um dos **principais desafios para a transformação digital** nas empresas. É por isso que é muito importante que haja essa mudança de mentalidade, para que a cultura do negócio se volte para a digitalização e, assim, possam ser implementadas mudanças operacionais estratégicas para trabalhar os recursos tecnológicos e digitais.

Essa adequação geral é indispensável porque, como você viu, as pequenas empresas também já estão se atualizando, passando pela transformação e atendendo às exigências do consumidor moderno. Portanto, **é preciso que o seu negócio também se atualize para não ficar para trás.**

São várias as mudanças que já foram implementadas por esses pequenos negócios. Podemos perceber isso, por exemplo, até mesmo na hora de pedir uma pizza para entrega.

Algumas pizzarias já adotaram um sistema digital para que o cliente faça o autoatendimento. Nessa plataforma, o cliente pode abrir o pedido, adicionar observações e realizar o pagamento. Muito mais ágil do que ter que esperar um atendente ficar disponível para registrar esse pedido.



Benefícios da transformação digital para pequenos negócios



Como explicamos, um dos desafios para implementar a transformação digital tende a ser a resistência. Por isso, é importante ressaltar os vários benefícios que essa mudança pode proporcionar. Veja, a seguir, alguns dos principais que indicam a urgência de passar por essa transformação.

Melhoria na experiência do cliente

No exemplo que demos no outro tópico, você viu que **o cliente consegue receber um atendimento muito mais rápido**. Isso também acontece quando as mensagens são automatizadas utilizando chatbots e outros recursos que evitam a formação de filas de espera. O cliente tem uma experiência ainda melhor em função da agilidade.

Além disso, com a tecnologia, conseguimos personalizar esse atendimento, seja em função dos canais utilizados, pelo registro da interação com o cliente ou outros que fazem com que ele receba exatamente a atenção de que necessita. Isso garante não só rapidez como **promove a satisfação desse consumidor**, melhorando a imagem do seu negócio.

Otimização de processos internos

Uma das grandes vantagens de promover a trans-

formação digital é a otimização dos processos internos. Com a tecnologia é possível **reduzir as tarefas operacionais** e aproveitar melhor o tempo sem perder qualidade nem aumentar custos.

Isso acontece porque muitas tarefas repetitivas podem ser automatizadas. Assim, elas são realizadas sem a necessidade de uma intervenção humana, o que deixa a equipe livre para fazer outras tarefas, além de reduzir as chances de erro e promover mais agilidade nas respostas.

Não podemos esquecer a integração de sistemas. Em vez de trabalhar com cada um deles isoladamente, **conseguimos centralizar as informações e ainda utilizar diferentes ferramentas de uma forma simultânea**. Assim, melhoramos a produtividade e facilitamos de forma significativa o trabalho da equipe.

Redução de custos operacionais

Implementando a tecnologia de uma forma estratégica, você também reduz as tarefas operacionais. Como dissemos, os processos internos são otimizados, então **você realiza mais em menos tempo**.

Somente o fato de manter informações digitalizadas, sem a necessidade de gastar com papel e arquivos físicos, já é capaz de gerar uma economia significativa. Mas essa redução também pode ser alcançada em função da eficiência.

Há uma melhor gestão dos processos, de insumos, matérias-primas, estoque, entre outros mais. Você consegue evitar despesas desnecessárias e desperdícios que acabam aumentando os custos das operações diárias.

Aumento da eficiência

Por tudo isso, **é fato que o seu negócio será muito mais eficiente.** Afinal, você vai otimizar os processos internos, manter operações mais enxutas, evitará o excesso de custos, terá produtividade, agilidade e qualidade. Portanto, as equipes e a empresa como um todo têm um melhor desempenho e rendimento, com aumento da eficiência geral.

Expansão do alcance do negócio

A transformação digital também envolve o uso de canais digitais para divulgar o negócio, manter

contato com o público, fazer vendas, entre outros. Por isso, ela contribui para a expansão do alcance da empresa.

Isso pode ser feito, por exemplo, por meio das redes sociais. Ter um perfil **ativo possibilita alcançar o público e fazer parte do dia a dia dele**, mas indo além das pessoas que já são atendidas. Afinal, a internet não tem limites, e você pode impactar consumidores que estão distantes.

Mas não é preciso se limitar à interação e ao relacionamento. **Os canais digitais também são grandes aliados na hora de fazer vendas.** As plataformas de e-commerce contribuem para a expansão do alcance do seu negócio, oferecendo mais alternativas de receita e superando barreiras geográficas.



Passos práticos para implementar a transformação digital



Ficou claro que a transformação digital é necessária, mas por onde começar? Veja alguns passos práticos para implementar a tecnologia nos processos do seu negócio.

Analise as necessidades do seu negócio

Antes de começar a investir, **é preciso entender a realidade da sua empresa.** Por isso, faça uma análise das rotinas, do fluxo de trabalho e das operações para ter uma visão clara de como tudo acontece agora e daquilo que pode ser melhorado por meio da tecnologia.

Assim você conseguirá identificar quais áreas da sua empresa, processos ou atividades serão beneficiados pela digitalização. Isso pode ser, por exemplo, o atendimento ao cliente, as vendas ou o marketing.

Invista em ferramentas tecnológicas

A transformação digital requer o uso de ferramentas tecnológicas. Então, procure explorar aquelas disponíveis no mercado para alcançar mais eficiência nas tarefas realizadas e na gestão do seu negócio.

Existem várias opções práticas e muito acessíveis. Por exemplo, você pode utilizar um software de gestão financeira, como **Conta Azul e QuickBooks**, para ter um controle mais eficiente das finanças do seu negócio e fazer um excelente planejamento.

Para o marketing digital, você pode utilizar **RD Station e Google ADS**. Essas duas ferramentas vão auxiliar na implementação de ações mais estratégicas, proporcionando um melhor posicionamento do seu negócio no mercado e junto aos clientes.

Se a intenção é trabalhar o digital para aumentar a receita, vale apostar em plataformas de e-commerce como Shopify e Nuvemshop. Assim, você oferecerá as suas soluções na internet também, ampliando a base de clientes atendidos.

Capacite sua equipe

Não se esqueça de que **o processo de transformação digital na sua empresa também depende da contribuição da equipe.** Sendo assim, é fundamental fazer o treinamento dos colaboradores para que eles possam compreender a im-

portância dessas mudanças e o impacto positivo que isso trará para o próprio trabalho que realizam.

Ensine a utilizar essas novas tecnologias e estimule a adoção de uma mentalidade digital, para que a empresa como um todo tenha um resultado ainda melhor.

Garanta a segurança de dados

Quando você começar a lidar com o universo digital, precisará se preocupar com a segurança nesse espaço também. Os ataques cibernéticos e as tentativas de golpe e de roubo de dados são uma realidade. Por isso, **é fundamental empregar boas práticas de cibersegurança**, como autenticação em duas etapas, senhas fortes e backups regulares.

Não se esqueça de estudar a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** para que você não acabe cometendo nenhum erro no tratamento dos dados dos seus clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores. Vale uma atenção especial na hora de escolher ferramentas para ter certeza de que estão alinhadas à LGPD.

Acompanhe resultados e ajuste estratégias

O objetivo de realizar a transformação digital é promover melhorias e alcançar resultados positivos. Então, o ideal é que, **por meio de métricas, por exemplo, ou da análise de dados**, você verifique o que de fato foi otimizado ou não.

Acompanhar os resultados é importante para avaliar o impacto das mudanças e fazer ajustes nas estratégias e na abordagem sempre que necessário. Logo, esse processo precisa ocorrer de forma constante, já que as tendências e as exigências do mercado também mudam, **levando à necessidade de novas adequações**.



**Tendências
atuais em
transformação
digital para
pequenos
negócios**



Perceba que para promover a transformação digital você pode utilizar diferentes ferramentas, estratégias e metodologias. A seguir, falamos sobre três tendências atuais importantes de seguir para que o seu negócio se mantenha atualizado e competitivo.

Pagamentos digitais e instantâneos (Pix)

Diversificar as formas de pagamento traz opções para o público, **o que permite alcançar clientes com diferentes perfis**. Seguindo a tendência do consumidor atual, é importante a disponibilização de pagamentos digitais e instantâneos, como no caso do Pix e das carteiras digitais. Isso incentiva a decisão de compra e melhora a imagem do seu negócio por favorecer a experiência do cliente.

Automação de processos

Já falamos sobre a automação, e ela vem como uma das tendências da transformação digital. Isso porque, como você viu, **ajuda a economizar tempo e recursos**, uma vez que reduz a operacionalidade e a ocorrência de erros, promovendo produtividade e eficiência.

Experiência do cliente em multicanais

Atualmente, as pessoas navegam por diferentes canais com muita rapidez e de maneira fluida. Por isso, o seu negócio também precisa fazer o atendimento do público de forma multicanal, **garantindo para ele uma experiência consistente nas plataformas que utiliza**.

Você pode, por exemplo:

- fazer a integração do site com as redes sociais e com o WhatsApp;
- dar a opção de iniciar a compra em um canal e finalizar em outro;
- manter o atendimento integrado entre essas várias plataformas;
- utilizar um sistema de gestão de clientes que registre o histórico e permita oferecer um atendimento personalizado.

O objetivo é garantir a melhor experiência ao cliente e manter o contato ativo para não perder oportunidades.

CONCLUSÃO

A transformação digital não é uma opção para as empresas que desejam se manter competitivas e sólidas no mercado. Ela vem como uma grande aliada dos pequenos negócios e, ao contrário do que muitos pensam, trata-se de uma mudança acessível.

Afinal, é possível promover a transformação de diversas formas e iniciar de maneira modesta, por meio da otimização e da adequação de alguns processos. A partir daí, você pode seguir com a implementação progressiva até chegar ao ponto ideal de digitalização, para ter uma empresa mais eficiente e garantir uma excelente experiência para o seu público.

Entre em contato conosco e receba todo o suporte que o seu negócio precisa.



O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.