

Tecnologia e Inovação:

principais tendências
para 2021



2021 já está logo aí. E a pergunta que fica é: **o que a sua empresa fará para tornar-se ainda mais inovadora no próximo ano?**

É fato que 2020 foi um ano desafiador, que nos obrigou a adaptar processos para o digital. O momento, no entanto, exige um olhar para o futuro e também para o aperfeiçoamento dessas práticas, visando sempre a **boa experiência do cliente.**

Para auxiliar, **Take Blip** e **Samba Tech** juntaram forças para apresentar este material exclusivo. Abaixo, confira as 9 principais tendências de tecnologia e inovação para 2021!

Transparência e Rastreabilidade

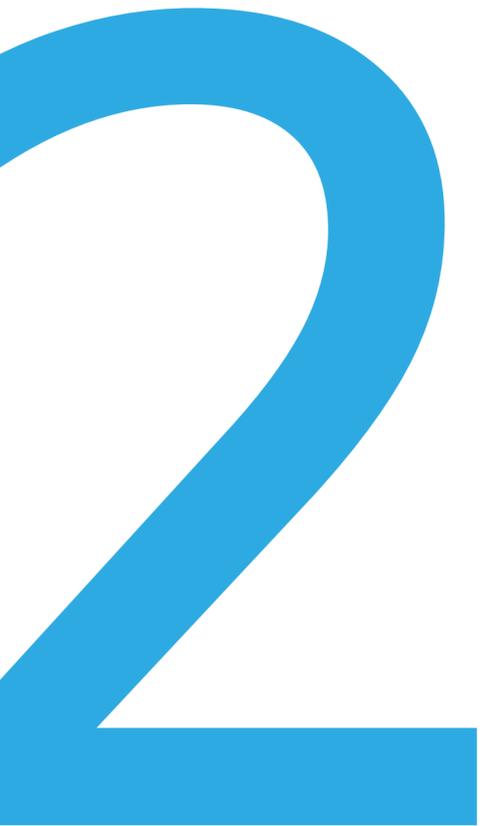
Considerando que 2021 será um ano guiado por inovação, tecnologia e [transformação digital](#) é fundamental que a importância de ser transparente seja repassada entre negócios de áreas diversas. **Ter controle sobre as informações pessoais de alguém é um assunto sério.** A relevância desse poder aumenta ainda mais com o poder de rastreabilidade de dados.

A fim de promover a regulamentação dessa coleta de nomes, números e endereços, foi criada a Lei de Proteção Geral de Dados (LGPD). Essa norma contribui com que empresas possam captar informações para processos de marketing e vendas e respeitar a privacidade dessas pessoas, **informando-as sobre o destino de suas informações.**

Por meio de ações transparentes em relação ao rastreamento de dados do usuário, é possível estabelecer uma comunicação mais clara e saudável com possíveis clientes. Afinal, a tecnologia possui seus benefícios, porém a maioria deles só pode ser alcançada caso o comprometimento necessário seja colocado em prática.



5G e conectividade aprimorada



Após o sucesso da tecnologia 4G no mundo todo, o 5G é uma inovação que promete **mudar as atuais perspectivas sobre dados móveis conhecidas atualmente**. A previsão para a estréia em massa desse recurso no Brasil é o ano de 2021 e, com isso, várias operadoras já estão trabalhando a favor do seu sucesso.

Com banda largas maiores e mais efetivas, essa nova tendência promete **acelerar ainda mais o consumo de conteúdos em vídeo por meio da internet**, contribuindo com que o **ensino a distância** ganhe mais força nos dispositivos móveis. Caso a eficiência do 5G seja comprovada, especialistas estimam que a preferência da população pode sofrer mudanças.

A conectividade aprimorada oferecida por essa evolução tecnológica é algo que tem sido bastante discutido por gestores brasileiros durante os últimos tempos. Ter unidades empresariais funcionando exclusivamente pelo 5G pode ser uma grande conquista, que, porém, só será confirmada após a efetivação desse sistema no mercado.



Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial vem ganhando notoriedade nos últimos anos, principalmente pela sua aplicação em distintos setores. Na prática, pode ser definida como uma área dentro da Ciência da Computação **responsável por simular a inteligência e o comportamento humano usando apenas máquinas.** Mas sua aplicação vai além.

Em 2021, o maior desafio das empresas será entender como os clientes querem — e até qual ponto — estar em contato com essa tecnologia. Afinal, aprendemos cada vez mais a importância do online e processos automatizados. A tendência é que a IA torne-se ainda mais sofisticada.

Além disso, será um ano crucial para **o comércio entender que a IA não visa substituir humanos,** mas sim, atuar como uma ferramenta de otimização de processos. A Inteligência Artificial deve melhorar a experiência do colaborador, não eliminá-lo. A melhor forma de colocar a IA em prática é **adicionando a aplicação na cultura da empresa.**



Experiência do Usuário e Realidade Aumentada

Uma boa experiência do usuário sempre foi o fator chave para o sucesso de uma empresa. Por meio dos recursos fornecidos ao público pelas inovações constantes dos últimos anos, a conexão com essas pesso-

as tem se tornado cada vez mais interativa e ambientada em cenários virtuais.

Além das diversas estratégias elaboradas por designers e profissionais da tecnologia, a realidade aumentada é uma grande candidata a surpreender clientes em 2021. Ao **aprimorar a percepção de internautas sobre objetos por trás das telas de um computador**, essa ferramenta promete revolucionar o futuro das vendas online.

Possibilitando com que o usuário possa visualizar, sentir, ouvir e cheirar os produtos, essa é uma das inovações mais esperadas ao longo dos meses que estão por vir. No entanto, uma preocupação recorrente em relação à prática é a acessibilidade desse recurso, que pode variar de acordo com o aparelho utilizado no momento da compra.



Realidade estendida

Unindo as propostas oferecidas pela realidade virtual e aumentada, a realidade estendida tem dado o que falar no mundo da tecnologia durante os últimos tempos. Essa inovação consiste, basicamente, na **oferta de outros tipos de interação com o usuário além da visão, audição ou tato**, e utiliza simuladores para estimular maiores sensações.

Principalmente no mercado de jogos eletrônicos, a tecnologia XR (do termo Extended Reality) também promete mudar completamente a maneira com a qual o público experiencia filmes, músicas e demais produtos midiáticos. 2021 tem potencial para ser o ano da popularização desse recurso, que já vem surpreendendo desde sua criação.

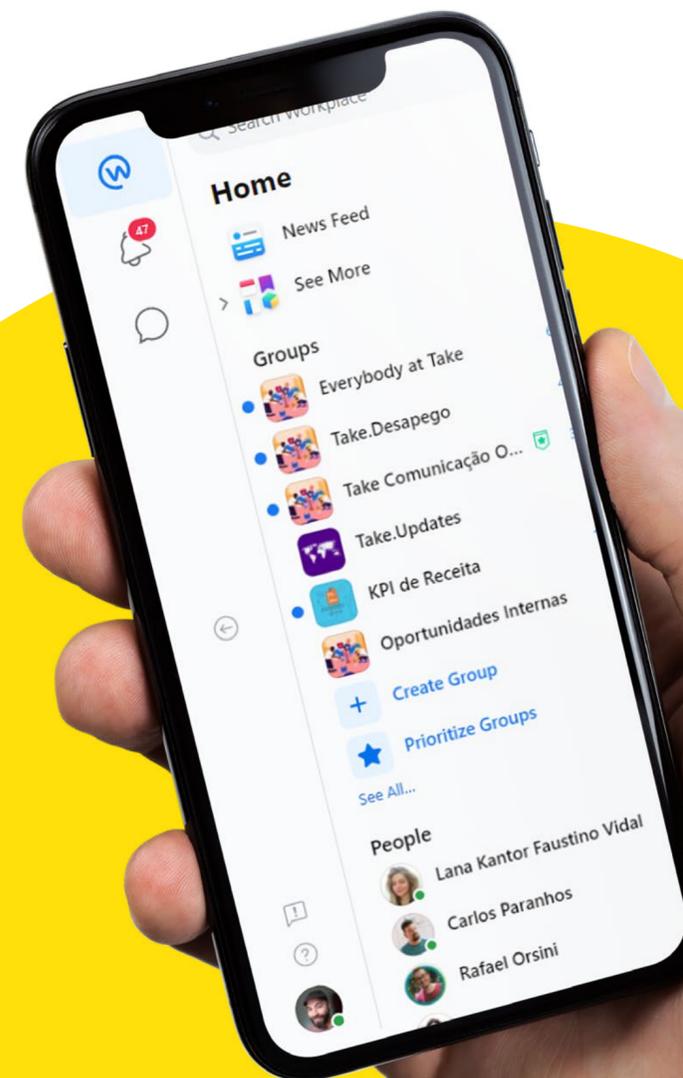
Assim como no caso da realidade aumentada, o principal receio dos especialistas é que essa ferramenta **chegue ao mercado com preços acessíveis ao consumidor**, dificultando sua implementação em processos rotineiros. Porém, com a popularização do serviço, a tendência é que os preços caiam e passem a atender a todos.

2020 foi um ano crucial para nos demonstrar que grande parte das operações podem ser feitas remotamente, da casa dos próprios colaboradores. Com grande parte do mercado obtendo sucesso nessa transição, ficou claro o quanto as operações podem ser realizadas em qualquer lugar.

Essa realidade, inclusive, já está sendo encarada pelos próprios colaboradores. De acordo com um estudo realizado pela Kenoby, **90% dos profissionais acreditam que o trabalho remoto será o futuro das empresas.**

Ao mesmo tempo, outro estudo realizado pela CNI afirma que **83% das empresas precisarão de mais inovação no pós-pandemia.** Justamente para assegurar que todas as operações sejam realizadas de forma aprimorada. Um novo desafio então será posto para 2021: atuar remotamente tendo como aporte a tecnologia.

Operações em qualquer lugar

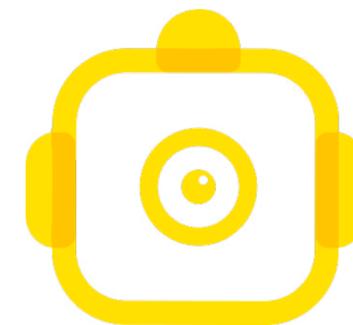


Hiper Automação

A *hyperautomation* (hiper automação) está sendo visualizada como um passo além da automação convencional. Em suma, é composta por RPA (Robotic Process Automation) + Machine Learning + softwares usados nas corporações. Tudo está ligado a uma nova visão de mercado que projeta as corporações para o futuro.

O principal ponto é fazer com que processos repetitivos sejam realizados de forma inteligente, com robôs avançados capazes de tomar decisões. No entanto, para que o processo seja assertivo as empresas precisam entender, primeiramente, a sua maturidade digital.

Ou seja, **é preciso criar planos estratégicos e estudar como cada negócio consegue adaptar a tecnologia no seu cotidiano.** Hiper automatizar antes mesmo de realizar um estudo interno pode resultar em falhas e uma péssima experiência do cliente — algo que nenhuma empresa quer em 2021, correto?



Chatbot

Grande parte do mercado já entende a importância dos chatbots para reforçar laços entre empresas e consumidores finais. Os “robôs conversacionais” **são capazes de simular uma conversa fluída com humanos**, possibilitando um suporte assertivo quase de forma instantânea.

Os desafios para o próximo ano será **eleva**r a quali-

dade dos chatbots, atribuindo funções que incluam pontos primordiais, como flexibilidade, agilidade, infraestrutura, segurança e escalabilidade. Além de integrar efetivamente aos canais que os clientes já utilizam, como WhatsApp, Telegram e Instagram (que será destaque em 2021).

Uma das soluções é aplicar o **Contato Inteligente**: uma evolução da comunicação entre marcas e pessoas, com a qual é possível unir o poder da automação (chatbot) ao atendimento humano. Para o próximo ano ficará como lição oferecer muito além da automação, mas experiências que escalam.

Produtos customizados

A customização e personalização de produtos é um recurso que, antes do início de 2021, já era uma necessidade para negócios que desejam se destacar no mercado. Otimizando a relação com o cliente e solucionando seus problemas com maior frequência, essa ferramenta é indispensável para qualquer empresa na atualidade.

Embora a produção em massa ainda seja extremamente comum e tenha um custo menor para comerciantes, **personalizar mercadorias pode ser a chave para o sucesso em casos diversos**. Isso acontece porque, ao perceber uma preocupação maior por parte da empresa, a confiabilidade do consumidor aumenta e, conseqüentemente, sua satisfação também.

Essa mesma lógica serve para a personalização de serviços e para o atendimento a clientes. Estima-se que sejam disponibilizados cada vez mais mecanismos para tornar o contato com o público especial, transformando a utilização desses recursos em um hábito fundamental para o seu sucesso.



Take Blip já é referência nº 1 no mercado quando o assunto é transformar a comunicação e experiência digital em negócios. Conheça o poder do chatbot e Contato Inteligente!

[FALE COM UM ESPECIALISTA](#)



Para negócios que querem inovar, engajar e crescer com audiovisual, a Sambatech oferece soluções por meio de uma tecnologia que garante tudo que o seu vídeo precisa. Desenvolva sua relevância no mercado digital com a gente!

[ENTRE EM CONTATO COM UM CONSULTOR](#)