

# 5 ARMADILHAS

QUE DEVEM SER EVITADAS  
PARA UMA TRANSIÇÃO DIGITAL  
**BEM SUCEDIDA**  
EM SERVIÇOS DE CAMPO



**LANSOLVER**  
PRODUTIVIDADE PARA EQUIPES DE CAMPO

# 5 ARMADILHAS

que devem ser evitadas para uma transição digital bem sucedida em serviços de campo

## • INTRODUÇÃO



Qualquer empresa que possui equipe de campo e tem êxito nesse gerenciamento, sabe que a chave do sucesso é a preocupação e a constante inovação para promover a satisfação de seus clientes. Afinal, clientes satisfeitos são clientes fiéis e como disse Philip Kotler, *custa mais conseguir novos 7 clientes que fidelizar 1*. Agora, o grande risco para as empresas que prestam serviços com equipe de campo é ficarem estagnadas e acreditarem que, serviços que eram oferecidos há 5 ou 10 anos ainda são eficazes para satisfazer seus clientes. Por pararem no tempo e não buscarem inovação essas empresas acabam perdendo o bonde e consequentemente a clientela, que vai em busca de serviços mais tecnológicos, ágeis, seguros e principalmente; práticos. Praticidade e agilidade são algumas das palavras da vez e elas casam perfeitamente com inovação e tecnologia.

Para te ajudar a ter êxito com o gerenciamento de sua equipe de campo e aumentar a satisfação de seus clientes, separamos 5 armadilhas que você deve evitar para ter uma transição digital bem sucedida em serviços de campo.



## SOBRE A LAN SOLVER

[www.lansolver.com](http://www.lansolver.com)

A Lan Solver é uma empresa com mais de 20 anos de atuação no desenvolvimento de soluções que aumentem a produtividade de equipe de campo e facilitem a gestão dessas equipes com agilidade e tecnologia.

# COMEÇAR UMA MIGRAÇÃO SEM ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO

O setor de serviços está sendo rapidamente reformulado por soluções digitais. Desde a IoT (Internet das Coisas) à inteligência artificial e realidade aumentada, as inovações digitais estão oferecendo às empresas com equipes de campo, a oportunidade de fornecer retorno de ordens de serviço mais rápidos, atendimentos mais eficazes (evitando retrabalho), acompanhamento de atendimento e produtividade dos colaboradores em tempo real. No entanto, é extremamente arriscado começar a integrar tecnologias digitais sem uma estratégia.

Ter uma visão abrangente do seu negócio e das diferentes áreas de você pode implementar soluções digitais vai te ajudar a economizar com custos em ajustes e adaptações de software e dispositivos, posteriormente. Por exemplo, se você pretende integrar software de gerenciamento de serviços de campo, ele deve ser compatível com seus sistemas CRM e ERP. Se você pretende fornecer manutenção preditiva, precisará de uma solução com tecnologia IoT que permita que os sensores se comuniquem com os dispositivos móveis, com a equipe de retaguarda e com os agentes de campo. Se você deseja capacitar seus clientes e dar a eles mais controle sobre sua experiência de serviço, considere opções de autoatendimento.

Lembre-se: digitalizar os seus processos não significa apenas eliminar o papel do dia a dia da sua equipe de campo e na transição para telefones celulares e tablets. Investir o tempo e o dinheiro desde o início trará uma enorme economia depois.



# SUBESTIMAR A IMPORTÂNCIA DA EQUIPE DE CAMPO EM MELHORIAS DE PROCESSOS E NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



Os técnicos que compõem sua equipe de campo são a fonte de informação mais importante da sua empresa, pois são eles que lidam todos os dias com os problemas e questões enfrentadas pelos clientes. Esses profissionais estão preparados e munidos de informações para propor melhorias em processos que podem criar experiências positivas nos serviços de campo prestados.

Sua equipe de campo, por ter contato direto e diário com seus clientes, são capazes de antecipar e instigar futuras vendas e reparos. Mas para isso, eles precisam ter ao dispor ferramentas confiáveis e atualizadas que permitam acesso a todo conhecimento relevante da empresa prestadora de serviços e do cliente final. Agentes de campo preparados evitam o retrabalho em atendimentos, além de sanar rapidamente e definitivamente o problema do cliente final, fidelizando-o e aumentando sua satisfação.

Por isso, para começar uma transição digital bem sucedida, escute o que sua equipe de campo tem a dizer. Seus agentes saberão te dar informações valiosas como, quais processos podem ser aprimorados com a digitalização para economizar tempo e dinheiro, e quais problemas os clientes podem resolver sozinhos com uma solução de autoatendimento.

# ESPERAR MUITO PARA DIGITALIZAR

## Faça a disrupção do seu negócio antes que outros façam em seu lugar!

A revolução digital tem facilitado o surgimento de novos modelos de negócios. Disruptores digitais, não limitados por hierarquias corporativas complexas, estão introduzindo novos produtos e serviços em um ritmo sem precedentes. E muitas vezes, suas soluções são mais acessíveis, mais enxutas e mais rápidas. É por isso que é essencial que a sua empresa inicie seus próprios conceitos de digitalização antes que os disruptores tenham a oportunidade de inundar completamente o mercado e estabelecer as normas e padrões.



Um case muito recente é o da Nubank, uma empresa que foi fundada em 2013, mas que em pouco tempo ganhou clientes de todo o país, por ser uma prestadora de serviços de cartão de crédito 100% digital e com atendimento totalmente humanizado. A Nubank foi uma grande revolução entre as empresas fornecedoras de crédito, um serviço que quebra a barreira do brasileiro no quesito “dinheiro online”, que foge de roteiros e não poupa recursos para surpreender.

No caso da revolução digital, o vencedor leva tudo! Se os disruptores forem capazes de penetrar na sua base de clientes, seus clientes estarão mais propensos a recorrer a eles para outros produtos e serviços. Garanta que seus clientes não precisem procurar em outro lugar!

# NÃO PROCURAR PARCERIAS PRODUTIVAS



A agilidade dos modelos de negócios digitais facilita a formação de parcerias valiosas com outras empresas nos mercados horizontais e verticais para criar setores de negócios totalmente novos. Isso tem sido frequentemente evidenciado por economias de plataforma. Um exemplo é a parceria comercial entre o serviço de música digital Spotify e a cadeia de café Starbucks em 2015. Ao permitir que os clientes da Starbucks identificassem e salvassem as listas de reprodução do Spotify que ouviam enquanto estavam em um dos cafés da empresa, as duas empresas puderam acessar as bases de clientes umas das outras.

A criação de ecossistemas não apenas facilita a expansão da clientela das empresas envolvidas, como também pode dar acesso a conhecimentos que de outra forma que antes e sozinha, a empresa não teria.

Baixe gratuitamente, nosso E-book  
focado em geração de negócios  
[Clique Aqui](#)



# FICAR PRESO NO PASSADO

Qualquer empresa de serviços que argumenta sobre a digitalização ser muito cara e demandar muito esforço, não avaliou o preço exorbitante de não digitalizar. Pensar que a digitalização como algo dispensável é um equívoco perigoso. As expectativas do cliente mudaram drasticamente nos últimos dez anos. Já se foi o dia em que os clientes estavam dispostos a aceitar longos períodos de espera. O consumidor de hoje quer tudo e ele quer já!

As empresas precisam de digitalização para fornecer respostas imediatas, atualizações em tempo real, faturas instantâneas, manutenção preditiva, soluções de atendimento coletivo e muito mais. E essa possibilidade de fornecer experiências práticas e eficientes estão se tornando padrão no setor de serviços de campo. Não ter a infraestrutura que se enquadre nesses moldes produtivos pode tornar a sua empresa obsoleta.

**Conheça o aplicativo de gestão da Lan Solver e saiba como ele pode revolucionar o crescimento da sua empresa.**

**AGENDE UMA APRESENTAÇÃO GRATUITA**

[www.lansolver.com](http://www.lansolver.com)





LANSOLVER

PRODUTIVIDADE PARA EQUIPES DE CAMPO