O software social e a produção social são agora um imperativo do negócio !

Publicado em 2011-09-09 09:14:00

O software social é agora um imperativo do negócio, como empresas a construir comunidades para melhorar a fidelidade à sua marca e/ou produto, reduzir os custos de suporte ao cliente e aumentar a eficiência dos seus colaboradores, ao mesmo tempo que ampliam o número de conexões e contactos para a empresa. O software aberto oferece às empresas uma maneira mais flexível, melhor para criar sites de comunidades sociais, a um custo muito menor.
Não só assegura flexibilidade às organizações para escolher o seu estilo de interacção social para com a sua comunidade local e virtual, como podem construir uma comunidade focada em fluxos de actividade e microblogging, blogs, wikis, etc, criar um ambiente de colaboração temática, ou lançar uma rede social completa e abrangente.

A adopção de software de negócios sociais da empresa está aumentando rapidamente e as empresa começam a aprender como capturar a essências destas novas comunidades online e de como participar nelas como pares, acrescentando valor aos seus membros.
Isso ao mesmo tendo que vão capturando valor para a sua organização, num novo modelo que permite operar com menores custos de marketing, de vendas e adequando mesmo os produtos e serviços à necessidades de cada comunidade com um esforço muito menor e alinhando a criatividade e inovação da sua organização com ideias que nascem nas próprias comunidades em que participam.

da empresa poderá beneficiar enormemente da envolvência
s redes sociais e na integração e participação dos seus
no seu dia a dia, nas comunidades virtuais.
O software social não só compreende a interacção com as redes sociais da empresa como as outras redes sociais, que se interpenetrarão, tal como hoje acontece nas interacções sociais no meio físico, mas também a própria empresa e os seus colaboradores deverão dispor de idênticas ferramentas de software sob a forma de uma rede social privada, que lhes assegure as mesmas facilidades e flexibilidade de troca de informação, ideias e conhecimento, que só as redes sociais sabem providenciar da melhor maneira na actualidade. Mas também que essa rede social privada possa estar conectada ao "mundo" e às redes sociais e comunidades exteriores, onde estão obviamente os clientes e potenciais "prospects".

Os negócios são eminentemente sociais, tal como cada um de nós, e não tirar partido desta nova oportunidade de conexões e contactos que cresce dia a dia nas redes virtuais, apenas por medos e receios completamente infundados e desprovidos de qualquer lógica ou facto que os consubstancie, é aderir ao estafado “business as usual” e impedir a sua empresa de dar o próximo salto evolutivo.
Só este que o fará explorar novos mercados e novas forma mais efectivas e produtivas de servir os seus clientes, retirando daí os benefícios que a inovação sempre traz, sobretudo em tempos de crise de estagnação, os quais ainda acentuam mais os receios e os medos relativamente ao futuro.

Mas são exactamente os tempos de crise, aqueles que também trazem sempre também novas oportunidades e quando inovar fica também mais barato! Vale a pena pensar nisto.

"Quando uma ideia à primeira vista não lhe parece absurda então é porque não terá futuro" [Albert Einstein]

Francisco Gonçalves
fgoncalves@actionbook.net
08Sept2011