

Qualitor Academy

CONHECIMENTO COMO FORÇA ESTRATÉGICA



SUMÁRIO

CONHECIMENTO COMO FORÇA ESTRATÉGICA: POR QUE ISSO FAZ DIFERENÇA?.....	2
O QUE É O CONHECIMENTO NO CONTEXTO EMPRESARIAL?.....	5
COMO UTILIZAR O CONHECIMENTO COMO FORÇA ESTRATÉGICA NA SUA ORGANIZAÇÃO?.....	7
GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	8
DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DA EMPRESA.....	9
INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO.....	10
GESTÃO HORIZONTAL.....	11



Quais são as forças estratégicas com as quais a sua empresa pode contar atualmente? Para responder a essa pergunta, talvez você possa usar como referência as 5 Forças de Porter e citar sua competitividade ou um baixo poder de barganha dos seus fornecedores, por exemplo. Mas as organizações que realmente marcam a história do mercado são aquelas que têm o conhecimento como força estratégica vital. Saiba mais sobre isso e como fazer com que o seu empreendimento esteja nesse seleto grupo!

CONHECIMENTO COMO FORÇA ESTRATÉGICA: POR QUE ISSO FAZ DIFERENÇA?



A base da lógica de mercado que observamos isso surgiu na época da Revolução Industrial. Naquele contexto, o foco absoluto de qualquer empreendimento era o produto. O cenário era: grande quantidade de produtos a preços baixos. Não havia necessidade de trazer muita complexidade para essa dinâmica.

Porém, com o passar do tempo, no período pós-revolução Industrial, começou a existir uma popularização dos recursos produtivos, conseqüentemente, aumento da concorrência. A partir daí, o mercado começa a se tornar naturalmente mais complexo e o foco total no produto já não era suficiente para que as organizações pudessem se destacar. Foi quando o ponto central se deslocou para o consumidor.

Hoje, estamos em um momento no qual essa complexidade mercadológica se acentuou ainda mais, em virtude de inúmeros fatores: acesso aos meios de produção; avanços da tecnologia; mudanças no perfil e comportamento do consumidor, principalmente considerando que ele tem se tornado mais exigente com todos os elementos que compõem a sua relação com uma marca. Desde a qualidade do produto até o atendimento.

Portanto, no contexto em que a sua empresa está imersa hoje, não basta focar no produto e no consumidor de forma superficial para se destacar e garantir seu lugar ao sol. Quando falamos em conhecimento como força estratégica, ele está justamente atrelado à capacidade que um empreendimento conquista de compreender todas essas variáveis, coordená-las, implementar as mudanças necessárias e, mais que isso, antecipar as transformações futuras.



É por isso que o conhecimento - ou capital intelectual - deve ser considerado como uma das mais importantes forças estratégicas de uma empresa: é graças a ele que todas as outras forças podem ser desenvolvidas com inteligência. Ele está na base da eficiência dos processos, da gestão de marketing, do atendimento de qualidade ao consumidor, da relação com os fornecedores e de todos os outros elementos que podem ser diferenciais competitivos do seu negócio.

O QUE É O CONHECIMENTO NO CONTEXTO EMPRESARIAL?



Como mencionado acima, no cenário empresarial, o conhecimento também é chamado de capital intelectual. Ele é mais um dos ativos intangíveis que uma organização possui e reúne toda a inteligência e experiência das pessoas que trabalham dentro da empresa. O autor norte-americano Thomas Davenport, no livro Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual, destaca que esse conhecimento não é algo concreto e palpável, mas uma combinação de diferentes elementos.

O capital intelectual pode ser subdividido em três categorias:

- **Capital intelectual humano:** é a soma do conhecimento, inteligência, competências e habilidades de todos os colaboradores que trabalham no empreendimento. Independentemente do seu setor ou nível hierárquico. Invariavelmente, são eles que vão construir gradativamente o conhecimento organizacional;

- **Capital intelectual interno:** corresponde a todo tipo de estrutura no qual a empresa investe com o intuito de organizar e utilizar o conhecimento disponível. Por exemplo: bancos de dados, documentos, metodologias de gestão do conhecimento e assim por diante;

- **Capital intelectual externo:** imagem da marca, fidelidade dos consumidores, lealdade dos fornecedores...

Uma empresa que investe nessas três categorias é a que reconhece a importância do conhecimento como força estratégica e como diferencial competitivo para o seu sucesso.

COMO UTILIZAR O CONHECIMENTO COMO FORÇA ESTRATÉGICA NA SUA ORGANIZAÇÃO?

Não basta entender o papel do conhecimento como força estratégica fundamental para a empresa. É preciso colocar isso em prática. Confira abaixo algumas medidas para isso:





GESTÃO DO CONHECIMENTO

É imprescindível que a sua empresa adote uma metodologia de gestão do conhecimento. É isso que vai garantir que todo o saber construído ao longo do tempo sobreviva independentemente das mudanças que ocorrem dentro da organização. É por meio dessa gestão que daqui a 10 anos um novo líder vai entender por que determinado processo é executado de tal forma, por exemplo, e ter a base para entender como aprimorá-lo.

DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DA EMPRESA

O conhecimento é algo vivo. Logo, embora ele esteja sendo associado à empresa, sempre vai partir dos profissionais que a constituem. Portanto, cabe à organização dar as ferramentas e condições necessárias para que os seus colaboradores possam construir constantemente essa inteligência empresarial.

Promover esse desenvolvimento contínuo passa por muitas ações: feedbacks estruturados; treinamentos planejados com objetivos bem definidos; parcerias com instituições de ensino para oferecer melhores condições aos colaboradores em cursos; reconhecer as habilidades individuais de cada profissional e adequar suas demandas a elas; oferecer um plano de carreira sólido e condizente com essa jornada de desenvolvimento.





INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO

Mais do que nunca, pensar no conhecimento como força estratégica exige o investimento em inovação. Todos os empreendimentos já perceberam o quanto o mundo tem mudado rapidamente, especialmente em consequência dos avanços tecnológicos. É necessário acompanhar esse movimento.

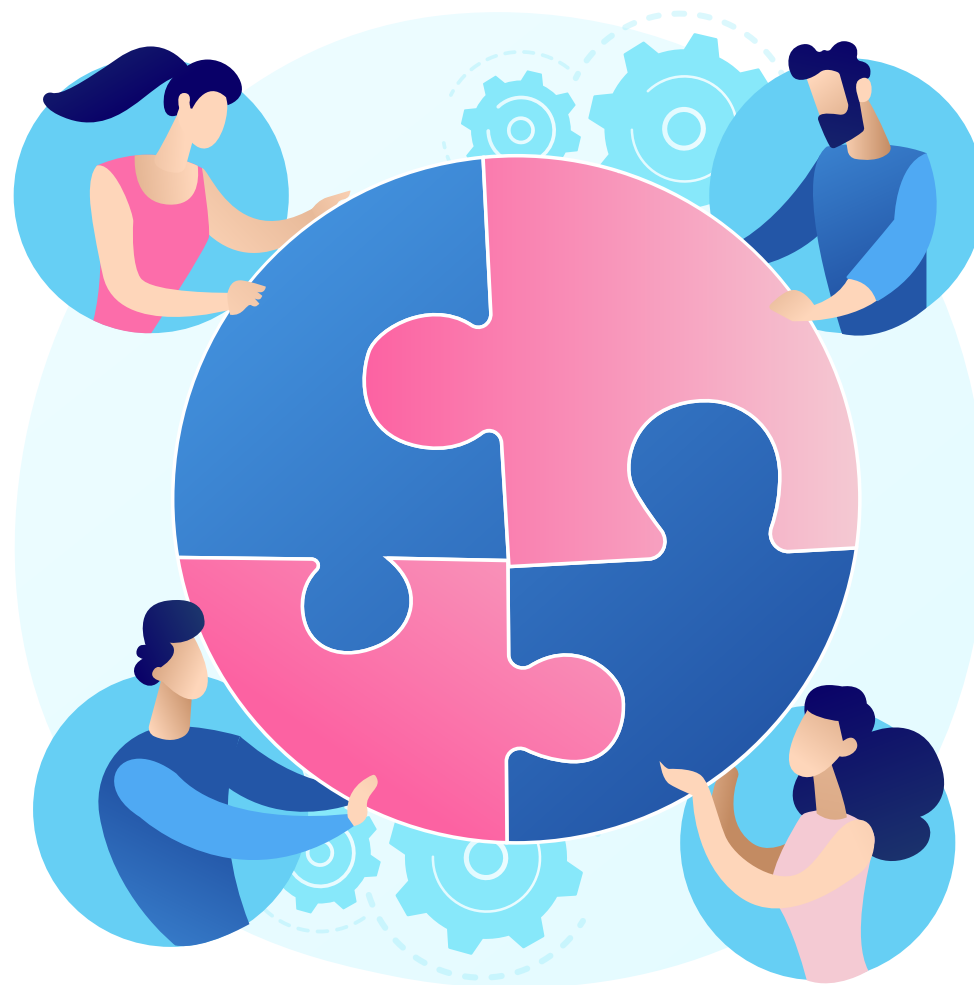
E aqui não nos referimos apenas ao investimento em tecnologias altamente futuristas e ainda pouco acessíveis. Mas a própria automatização de processos, que os torna mais eficientes, permite que os colaboradores dediquem mais tempo a atividades que desenvolvam a sua inteligência. Logo, isso vai ter um impacto direto no conhecimento empresarial.

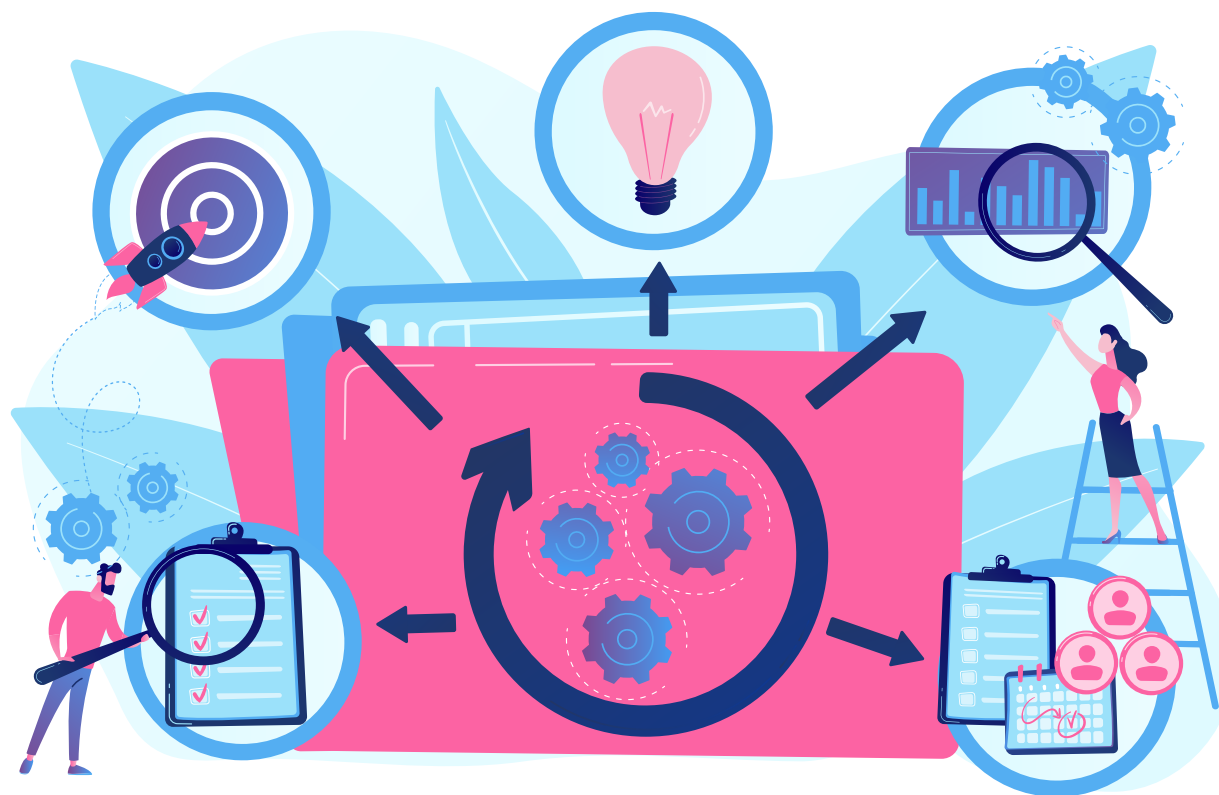
GESTÃO HORIZONTAL

Já ficou claro que a construção do conhecimento empresarial não é mérito somente de quem ocupa cargos de liderança. Por isso, empresas que têm priorizado o seu capital intelectual cada vez mais migram para um modelo de gestão horizontal, com uma estrutura hierárquica menos rígida para dar a todos os colaboradores a oportunidade de participar da construção do saber.

Além disso, é uma metodologia que também auxilia na comunicação, minimizando os ruídos e trazendo maior transparência.

Quando o conhecimento estiver no centro da sua estratégia, a sua empresa vai se tornar mais relevante e estará pronta para superar os desafios diários.





A Qualitor quer ajudar você na construção desse conhecimento. E foi para isso que idealizamos a Qualitor Academy. Elaboramos conteúdos e materiais ricos para ajudar o seu empreendimento a entender melhor o nosso produto e aproveitar todas as funcionalidades dele. Todos os cursos são gratuitos e vão ajudar muito a fomentar o seu capital intelectual, especialmente no que se refere ao setor de atendimento. Confira!



Qualitor é um software de atendimento ao cliente. Oferece controle de processo de atendimento, controle da equipe de atendentes, melhoria da comunicação com os usuários e metodologia para melhoria contínua. No mercado desde 2003, o Qualitor é um produto nacional com qualidade internacional.

A plataforma gerencia os processos de cerca de 25 mil atendentes e milhões de usuários solicitantes, sendo utilizado no Brasil e no exterior por seus inúmeros clientes. O software atua na gestão de atendimento Help Desk e Service Desk, SAC, Ouvidoria, CSC (Central de Serviços Compartilhados) e BPM (Modelagem de Processos de Negócio), com apoio de Gestão do conhecimento. Possui certificação ITIL e 5 processos pela Pink Elephant, com reconhecimento mundial.

www.qualitor.com.br

