

Artigo

O lado humano do Certificado Digital

Já diz o velho ditado: “O que a gente não vê o coração não sente!”

Isto leva a maioria dos clientes que adquirem um certificado digital a pensar que o ato de entrar em um site, pagar eletronicamente, escolher um local mais próximo e emitir o certificado é totalmente eletrônico. Mas não é!

Existem pessoas envolvidas em todas as etapas do processo de emissão do certificado digital, por exemplo, temos gente cuidando dos ambientes das AC's, temos gente cuidando das centrais de verificação, temos gente cuidando do atendimento ao cliente, temos gente fazendo o pós-venda e, por fim, gente auditando os processos para verificar as possíveis falhas e identificar melhorias no processo.

Analisando este ecossistema de distribuição tradicional de mercado, percebemos que o nosso ciclo de entrega é muito próximo da produção de um bem, porque temos a fábrica para produzir, o distribuidor para distribuir o produto nos pontos de venda, a revenda que entrega para o cliente final. Fazendo uma analogia do mercado de certificação digital com qualquer outro mercado de produção de bem temos:

Sendo assim temos pessoas atuando desde a fábrica até a entrega dos certificados e, por este motivo, a gestão deve ser focada em pessoas, pelo simples fato de que não adianta toda a tecnologia e investimento em infraestrutura por parte das empresas e governo se o fator humano não estiver apoiado em práticas e recursos com o mesmo nível de desenvolvimento que as máquinas estão.

Temos que encarar isto como o ponto mais importante do nosso negócio e desenvolver habilidades e competências adequadas para acompanhar o desenvolvimento tecnológico.

Uma vez que temos pessoas entregando os nossos produtos, os certificados digitais, precisamos nos preocupar em medir a qualidade do tempo que trabalham para a SOLUTI, medir a satisfação e a realização, conhecimento e o engajamento dos recursos humanos com o nosso negócio.

Todo o ciclo de entrega de um certificado digital é finalizado por uma pessoa, o nosso querido Agente de Registro, mas ele é a etapa mais importante do processo e está extremamente relacionada à confiança, porque tem a responsabilidade de verificar se a pessoa é quem ela realmente está dizendo, para só depois entregar o certificado digital.

Portanto, se você é um empreendedor ou executivo desta área, faça um teste, verifique como está o atendimento dos seus agentes de registros, visite os seus pontos de entrega, ofereça treinamento e tenha certeza que o lado humano do certificado digital está desempenhando o seu papel da forma correta.

Na SOLUTI somos gente que gosta de gente, gostamos de gastar a sola do sapato visitando nossos parceiros, cuidamos das pessoas envolvidas em todos os processos, reconhecemos, treinamos e damos feedbacks adequados, ao mesmo tempo em que gostamos de recebê-los por parte de quem compõe nosso time.

A nossa gestão ama o que faz, não gostamos de ambientes fechados, estamos sempre abertos para ouvir e discutir sobre melhoria nos processos. Sentamos juntos, resolvemos juntos, a nossa

porta está sempre aberta para receber parceiros e clientes, pois dependemos deles para continuar.

Temos paixão pelo que fazemos e somos um bando de fanáticos obstinados para que o nosso negócio seja perene, e é isto que faz o cliente nos escolher para compra de um certificado digital, e ao mesmo tempo, nosso time de colaboradores nos escolhe por que nos identificam como uma das melhores empresas para se trabalhar.

Michel Medeiros, CEO da Soluti Certificação Digital