# **Post FB**

# Afinal, transformação digital é o que exatamente? https://static.xx.fbcdn.net/images/emoji.php/v9/f8c/1/16/1f4bb.png💻https://static.xx.fbcdn.net/images/emoji.php/v9/f57/1/16/1f4f1.png📱Será que tem que comprar um monte de software e pronto? Aqui na Dendron nós estamos nessa jornada e queremos compartilhar com você o que estamos aprendendo. Veja o que descobrimos e como isso ajuda sua empresa. https://static.xx.fbcdn.net/images/emoji.php/v9/fc1/1/16/1f50d.png🔍

Post Linkedin

Grandes pensadores e gurus da tecnologia têm muito a dizer sobre transformação digital. Nós tentamos resumir o que eles têm a dizer, inspirar e informar num texto curto e cheio de dicas para você repensar seu negócio e continuar à frente. Tr4nsf0rm3-s3.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# **A transformação digital não é um obstáculo, é uma oportunidade**

“O futuro tem muitos nomes.

Para os fracos é o inalcançável.

Para os temerosos, o desconhecido.

Para os valentes é a oportunidade.”

Victor Hugo (1802-1885), autor do poema acima, foi um dos maiores escritores da França no século XIX, autor de "Os Miseráveis" e o "Corcunda de Notre Dame", entre outras obras célebre. Um homem à frente de seu tempo.

E para nós, o que o futuro representa? Dos desafios que as empresas enfrentam hoje, a transformação digital está entre os maiores. Resumida em uma frase, a transformação digital é o uso de tecnologias para repensar e refazer processos de uma empresa com o propósito de torná-los mais eficientes e eficazes. Usar a tecnologia não apenas para replicar um serviço num formato digital, mas transformar esse serviço em algo muito melhor. Só que não para por aí.

## **Além de bits e bytes**

A transformação digital pode envolver muitas tecnologias, mas para citar algumas que estão em alta atualmente, aqui vão: computação em nuvem, internet das coisas, big data, ominichanel1 e inteligência artificial2 (as duas últimas, nós, da Dendron, somos especialistas).

Mas não se trata só de tecnologia. Tem muito a ver com a mudança dos processos do negócio e mais ainda com a cultura da corporação. Ambas as questões são vitais para que a transformação ocorra. Nenhuma tecnologia digital pode fazer isso sozinha. Sejamos sinceros: é uma mudança profunda no negócio, na organização das atividades, nas competências. É disrupção aplicada na prática, porque atinge antes de tudo, a forma das pessoas pensarem.

É tão ampla que está bem além das corporações. Muda governos, muda órgãos não governamentais, transforma a sociedade civil. Manuel Castells escreveu uma trilogia, chamada “Sociedade em Rede”3 que trata dessa transformação social que atinge a economia, a cultura, países, continentes e o modo como os seres humanos vivem. Castells foi o 4º cientista social mais citado no mundo no período 2000\2006 e o mais citado acadêmico da área de comunicação nessa mesma época, ou seja, é sumidade no assunto.

## **Tá, mas o que o muda de fato na minha empresa?**

Voltando para o nosso mundo corporativo, a transformação digital traz consigo mais agilidade, levanta questionamentos, traz inovação, faz com que serviços e produtos sejam totalmente centrados nos usuários (incluem-se aí nossos clientes), faz com que colaboradores e gestores sejam capazes de ver e aproveitar oportunidades e transformar isso em toques no celular dentro de um aplicativo que impacta positivamente não só o negócio como um todo, mas reposiciona a empresa no ranking do setor.

E a competição no setor não é o único fator que estimula a transformação digital do ponto de vista de negócios. A necessidade de desenvolvimento mais rápido, as expectativas e desejos do consumidor, novas realidades econômicas, mudanças sociais e comportamentais, disrupções do segmento ao qual seu negócio pertence, tudo isso são molas propulsoras da transformação. Quer um exemplo? As sociedades ao redor do mundo estão envelhecendo. Será que isso afeta os negócios? Quais? Como? Teríamos aí uma lista imensa de questões a serem levantadas. A grande sugestão aqui é: leve em conta esse fatores, olhe ao seu redor e não seja a Blockbuster diante da NetFlix. Mais exemplos: Airbnb tem transformado a hotelaria e os serviços de hospedagem, Uber mudou em escala global a maneira que um serviço que conhecíamos há décadas a partir de um aplicativo de celular. Não dá para esperar um tsunami desses chegar na sua praia sem você nem saber.

## **Passo a passo de como chegar lá**

Até aqui falamos sobre conceitos, mas na prática, como fazer? Vamos direto ao ponto:

1) otimização da jornada completa da experiência do consumidor\usuário

2) flexibilidade operacional e inovação

3) desenvolvimento de novas fontes de receita (conceito de cauda longa)

4) análise das informações de todo o ecossistema do seu negócio para, a partir daí, tomar decisões assertivas num modelo baseado no digital

5) ouvir as pessoas, engajá-las e tentar, na medida do possível, atendê-las.

6) incluir novas tecnologias e automatizar processos para evitar trabalhos repetitivos

Lembre-se que uma das maiores diferenças entre o digital e o analógico é a escalabilidade. Nesse aspecto, a tecnologia consegue fazer o que, às vezes, muitas pessoas não conseguiriam.

Se seu negócio é tecnologia, questões que envolvem usabilidade e UX Design também são elementos importantes de transformação digital. Porque é nesse momento que levamos em conta o fator humano, seja no estudo do comportamento do usuário para buscar soluções que melhor o atendam, seja no bom gerenciamento das equipes envolvidas, que recebem tarefas mais assertivas, pois protótipos e testes foram feitos anteriormente. Dessa forma, o retrabalho e o desgaste diminuem muito, bem como o tempo dos profissionais envolvidos, o que se traduz também em redução de custos.

**Arrumando a casa para a mudança**

No entanto, antes de passar por um processo tão intenso, é essencial resolver também os desafios internos, entre outros, os sistemas legados e as desconexões nos processos, sejam eles digitais ou físicos. Ou seja, alguns passos desse processo devem ser pré-estabelecidos entre todos porque o caminho exige essa integração e visão holística.

A transformação digital é uma jornada com inúmeros objetivos que estão interconectados e envolve softwares, hardwares, processos, pessoas, ecossistemas e a construção de conexão entre tudo isso **e acima de tudo, inspirar e envolver as pessoas.** Nesse aspecto, estamos num ponto em que o *show me the money4* é tão importante quanto o *do show the meaning*5

Dar um passo para trás, analisar e questionar de forma integral as muitas mudanças e iniciativas digitais em vários níveis e em vários departamentos da organização é fundamental para o sucesso da transformação digital. Transforme-se digitalmente, tome essa inciativa, até porque estamos numa autoestrada em alta velocidade que só tem uma mão: em direção ao futuro.

1  O Supernova Atendimento é o nosso produto de atendimento ao consumidor que embarca vários canais de comunicação num só lugar e acima de tudo, põe seu cliente em primeiro lugar. Saiba mais www.xxxx.com.br

2 O Supernova Cognitivo é o nosso chatbot com inteligência artificial. Sua empresa tem capacidade de atendimento 24\7?Nossos robôs têm! E ele pode ser embarcado no Supernova Atendimento também. Saiba mais em www.xxx.com.br

3 Castells, Manuel, A Sociedade Em Rede - A Era da Informação - Vol. 1, 2 e 3, Editora Paz e Terra

4 e 5 *Show the money* é uma expressão idiomática em inglês que significa literalmente “me mostre o dinheiro”, mas implicitamente quer dizer que o dinheiro importa muito para que algo seja feito. *Show the meaning* traduzido significa “me mostre o significado”. Isso indica que as pessoas querem trabalhar com um propósito, não apenas por razões financeiras.