

# ESTUDO BREVE: TRANSFORMAÇÃO DIGITAL BEM DEFINIDA

Termos, estatísticas e ferramentas para ajudá-lo a se familiarizar com tecnologias visionárias para 2020

As informações apresentadas neste guia se originam do ebook "Digital Transformation Strategies for 2020 and Beyond", da IDC, salvo indicação em contrário.



Organizações com determinação digital "são 19% melhores em monetizar os insights dos dados da organização e têm uma chance 34% maior de ter criado processos operacionais digitais que aproveitam seu bom uso de insights informativos."



"Hoje, quase 38% das atividades de localização e identificação de informações são realizadas por um trabalhador digital. E mais de 31% das atividades de avaliação de informações são realizadas por tecnologia inteligente. Esse valor deve aumentar mais de 56% dentro de dois anos. Além disso, a contribuição de trabalhadores digitais em atividades relacionadas a raciocínio e tomada de decisões aumentará em 88% até 2021."

## "Até 2021"

25% das empresas passarão a melhoria de processos de baixa e média complexidade para não-programadores utilizando software low code de fácil uso."

### TRANSFORMAÇÃO DIGITAL >

"A transformação digital é o processo de utilizar tecnologias digitais para criar novos - ou modificar antigos - processos de negócios, cultura e experiência do cliente para atender a mudanças nas necessidades do negócios e do mercado."<sup>i</sup>

**Continue a estudar a transformação digital >**

**A organização com determinação digital:** Termo usado pela IDC para definir organizações que estão "tomando as decisões estratégicas, organizacionais, tecnológicas e financeiras que possibilitam sua transformação digital".

**Por que isso é importante:** "As empresas digitais utilizam a tecnologia para ganhar, servir e reter clientes, através da melhora das experiências, ofertas e agilidade operacional." - Forrester: Publicação técnica Conteúdo ao seu dispor >

### AUTOMAÇÃO INTELIGENTE >

Segundo a IDC, a automação inteligente consiste em tecnologias de automação inovadoras e inteligentes que antecipam as necessidades dos usuários e clientes, ajudando as organizações e seus funcionários a focar tarefas de alto valor para desenvolver conexões mais relevantes com as pessoas que atendem.

**Continue a estudar a automação inteligente >**

**Trabalhador digital:** Captura inteligente, automação de processos robóticos e outras tecnologias que executam atividades "como localizar, identificar e avaliar informações para decisões baseadas em dados".

**Por que isso é importante:** "A automação inteligente contribui para o espaço de trabalho futuro por oferecer acesso a qualquer hora e em qualquer lugar a conteúdo e fluxos de trabalho centrados em conteúdo, o que possibilita a colaboração e contribuição segura. A automatização de fluxos de trabalho centrados em conteúdo oferece vantagens de custo, produtividade, colaboração e operacionalidade."

- IDC InfoBrief: Drive Business Value with Intelligent Automation >

### PLATAFORMA LOW-CODE >

Uma plataforma low code de serviços de conteúdo minimiza a codificação personalizada, permitindo que você configure vários aplicativos - inclusive gestão dinâmica de casos e automação de processos - que preenchem as lacunas entre os sistemas de linha de negócios.

**Por que isso é importante:** "Software low code evoluiu e se tornou simples o suficiente para ser usado por não-programadores treinados para desenvolver projetos de baixa e média complexidade com o objetivo de melhorar a eficiência dos funcionários. Programadores também continuarão a usar low code porque é mais fácil projetar aplicativos complexos usando desenvolvimento visual, configuração de apontar e clicar e funções que empacotam uma lógica subjacente complexa que pode ser arrastada para o ambiente de desenvolvimento."

### TRANSPARÊNCIA DE DADOS >

Segundo a IDC, a transparência de dados é a visibilidade de como suas informações são protegidas, onde são armazenadas e quem tem acesso, o que é essencial para minimizar os riscos à privacidade dos dados.

**Descoberta de dados:** Processo de organização de dados para torná-los mais fáceis de pesquisar e habilitar solicitações de acesso ou portabilidade de dados pessoais. Resulta em maior visibilidade e processos de conformidade simplificados.

**Minimização de dados:** O uso de mapeamento de dados para "eliminar riscos desnecessários através da deleção de dados que a empresa não está usando e da redução do ruído de sinal resultante da proliferação de dados".

**Por que isso é importante:** A transparência dos dados é essencial para melhorar a conformidade e a experiência do cliente já que acelera a resposta aos pedidos de acesso a dados pessoais e assegura o consumidor de que seus dados são privados e protegidos.

### SAAS E APLICATIVOS EM NUVEM >

**Software como serviço (SaaS)** "O software como serviço, ou SaaS, é uma forma de fornecer aplicativos hospedados centralmente pela Internet - como serviço. Os aplicativos SaaS são também chamados de software baseado na Web, software sob demanda ou software hospedado. Qualquer que seja o nome, os aplicativos SaaS são executados nos servidores de um provedor de SaaS."<sup>ii</sup>

**Computação em nuvem:** "O uso de uma rede de servidores remotos hospedados na Internet para armazenar, gerenciar e processar dados, em lugar de um servidor local ou um computador pessoal."<sup>iii</sup>

**Por que isso é importante:** "As empresas digitais investem em SaaS e aplicativos em nuvem para aumentar a agilidade e eficiência operacional."

### PLATAFORMA INTELIGENTE DE GESTÃO DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CXM) >

CXM inteligente é uma "plataforma omni-canal habilitada para IA, baseada em informações profundas do cliente e na tomada de decisões inteligentes, que oferece experiências personalizadas e empáticas."

**Por que isso é importante:** "O aprimoramento da CX requer a combinação de dados e inteligência para que as empresas entendam melhor seus clientes e ofereçam experiências empáticas e personalizadas."



"A IDC prevê que a esfera de dados global atinja 102,6 zettabytes até 2023, o que criará novos desafios regulatórios."

## "80%"

das organizações atualmente executam trabalhos cruciais ao negócio na nuvem, e mais de 60% citam a computação em nuvem como uma fonte contínua de inovação."



"As empresas gastarão US\$42,7 bilhões em big data e análises focadas em CX e mais US\$13,9 bilhões em ferramentas de AI focadas em CX - totalizando mais de US\$90 bilhões em 2022 = para tentar manter-se ao nível de seus concorrentes e clientes."

<sup>i</sup>Salesforce: O que é a transformação digital?

<sup>ii</sup>Salesforce: O que é SaaS?

<sup>iii</sup>Oxford: Computação em nuvem