

# Em um mundo incerto, como as empresas mais inteligentes fazem para se transformar

Este é um resumo do relatório completo sobre transformação dos negócios. [Faça o download de sua cópia do relatório completo.](#)

As interrupções globais de 2020 estão acelerando os investimentos na transformação dos negócios e criando o mandato de agilidade e resiliência. A Bloomberg Media Studios e a IBM conversaram com líderes de negócios, analistas e especialistas em tecnologia de todos os mercados para entender melhor como os negócios mais inteligentes gerenciam a transformação. Procuramos entender como equilibrar a criação de uma visão para uma mudança duradoura e completa com a execução de mudanças oportunas que atendam às necessidades imediatas e gerem resultados materiais.

Hoje, as empresas em todo o mundo percebem que a verdadeira transformação, ou seja, fazer mudanças estratégicas e fundamentais nas operações de uma organização para aumentar a eficácia e obter ganhos significativos em valor, requer o alinhamento adequado da tomada de decisões de negócios, operações e dados. Ela deve utilizar completamente as análises avançadas, que devem ser ativadas para nuvem híbrida, IA, automação, IoT, cadeia de suprimentos inteligente e muito mais.

O objetivo é antecipar e responder a interrupções repentinas, mudanças nas necessidades dos clientes e oportunidades de posicionamento no mercado em tempo real e continuamente. Muitas vezes, essas transformações de negócios assumem a forma de transformações digitais, integrando a tecnologia digital em todas as operações viáveis.

Em meio ao foco corporativo na pandemia de 2020 e 2021, as transformações digitais permaneceram como as principais preocupações dos CEOs e, muitas vezes, se tornam ainda mais urgentes. [Figura 1]

"Precisamos reconhecer que a realidade futura é lidar com um mundo fragmentado e com sinais dinâmicos e instáveis", disse Mark Foster, vice-



**Mark Foster,**  
Vice-presidente sênior,  
IBM Services

presidente sênior dos IBM Services, que fez parceria com as empresas Anheuser-Busch, Carrefour, Frito-Lay, Lufthansa, T-Mobile, NatWest e outras grandes organizações globais para impulsionar seus negócios e transformações digitais.

"A principal resposta de uma organização a este mundo deve ser a otimização máxima da inteligência dos fluxos de trabalho. Ao torná-los inteligentes, ou seja, ao aplicar a tecnologia estrategicamente para resolver as oportunidades e os desafios mais importantes, você também torna esses fluxos de trabalho mais resilientes e prontos para enfrentar esse mundo fragmentado em que vivemos", diz Foster.

Os líderes corporativos que passaram por transformações de negócios bem-sucedidas dizem que dois princípios guiam este esforço: pense na experiência de cliente ideal e a modifique para ajustá-la à sua realidade, além disso, certifique-se de que sua estratégia tenha uma visão verdadeiramente abrangente de toda a operação.



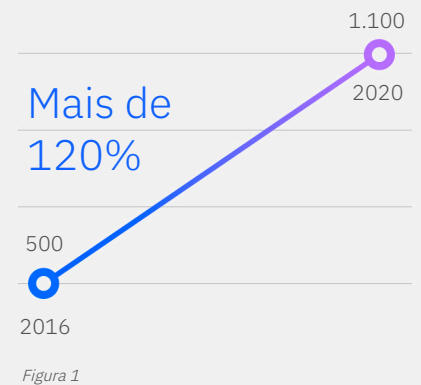
**Michael Lindsey,**  
Diretor de Transformação  
e Estratégia, Frito-Lay  
América do Norte e Quaker  
América do Norte

"Começamos perguntando: quem é o consumidor final e como podemos desenvolver um relacionamento o mais próximo possível?", diz Michael Lindsey, Diretor de Transformação e Estratégia, Frito-Lay América do Norte e Quaker América do Norte.

Ele descobriu que "é absolutamente essencial para qualquer transformação ter seu tecido de dados, sua inteligência e seus processos conectados de maneira completa. Se você não tiver uma equipe totalmente integrada e que trabalha de forma ágil, você simplesmente não obterá o tipo necessário de insights, dados e fluxo de processos para realmente encantar seu consumidor final". Lindsey observa que, entre outros recursos, a transformação dos negócios aumentou a capacidade da Frito-Lay de atender a pequenos segmentos de seus mercados, antecipando o comportamento do consumidor de acordo com o CEP.

## A transformação digital continua sendo uma importante preocupação

Anúncio de lucros de empresas públicas dos EUA nas quais a "transformação digital" foi mencionada.



Fonte: Bloomberg. Dados até o dia 15/08 de cada ano.

## Resultados da transformação

Ao alinhar a tomada de decisão, as operações e os dados, além de utilizar de forma estratégica a tecnologia e as soluções centradas em pessoas para criar resultados mais eficazes em toda a sua empresa, as três áreas de realização a seguir produzirão o maior valor e impacto para seus clientes, equipe de funcionários e parceiros de negócios.

### 1 Crie fluxos de trabalho inteligentes para passar de processos estáticos e isolados para operações integradas e ágeis

Muitos fluxos de trabalho de negócios são processos estáticos, isolados, ineficientes, caros e sem importância. Os fluxos de trabalho inteligentes, ao contrário, são processos dinâmicos, completos, integrados, automatizados, ágeis, transparentes e focados em pessoas.

Ao repensar o trabalho como uma experiência fluida e conectada em toda a empresa, os fluxos de trabalho inteligentes permitem que a equipe de funcionários e os processos trabalhem com uma combinação ideal de habilidades, dados e tecnologia. Os fluxos de trabalho inteligentes são desenvolvidos com base na nuvem híbrida e usam IA, dados de toda a empresa e tecnologias de automação para aplicar insights em tempo real a todas as fases dos processos, fornecendo resultados positivos para a empresa, a equipe de funcionários, os parceiros de negócios e, especialmente, clientes. Além disso, o mais importante é que esses fluxos de trabalho fornecem a agilidade, a eficiência e a resiliência necessárias para se adaptar a mudanças repentinas e em evolução.



**Dominique Dubois,**  
Parceira, Estratégia e  
Ofertas, IBM Services

Os fluxos de trabalho inteligentes não têm como foco apenas a otimização das operações existentes, mas também a transformação da organização em uma empresa ágil o suficiente para aproveitar novas oportunidades. Isso acontece apenas com insights melhores e economias operacionais maiores, que podem ser aplicados para atender às necessidades de hoje e de amanhã. "Se uma empresa não está operando em fluxos de trabalho inteligentes e digitalizados, sua capacidade de ser flexível é extremamente limitada, assim como a capacidade de gerar fluxo

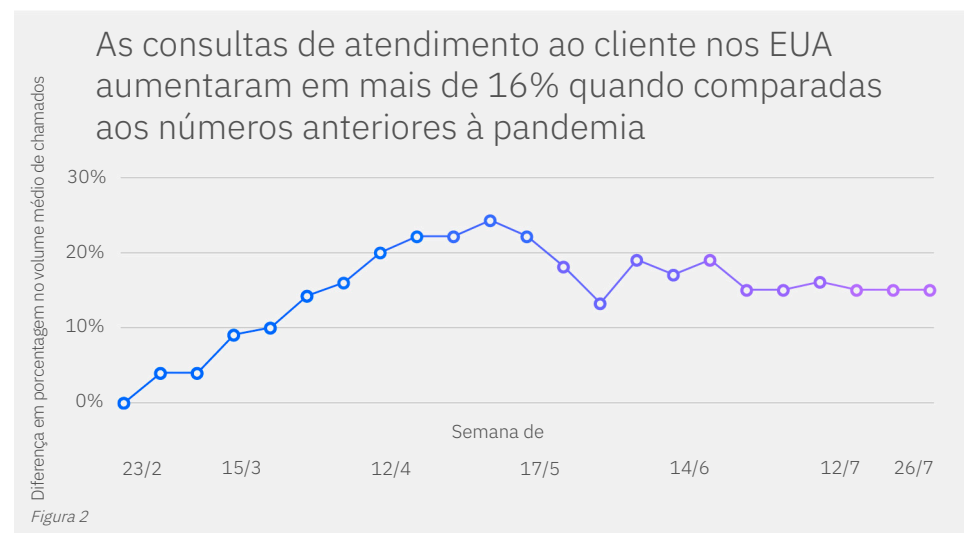
de caixa com oportunidades em tempo real", diz Dominique Dubois, Parceira, Estratégia e Ofertas, IBM Services.

Um princípio fundamental para o fluxo de trabalho inteligente é automatizar o trabalho onde quer que haja redução de erros, diminuição de custos, aumento da produtividade ou melhora da experiência das pessoas. Muitos líderes de negócios veem a automação apenas como um meio de aumentar a eficiência, negligenciando o fato de que a automação inteligente pode ser um ativo competitivo para o crescimento.

### 2 Crie experiências de cliente que proporcionem valor personalizado e construam relacionamentos duradouros

Os entrevistados concordaram que, em última análise, as iniciativas de mudança em todos os níveis devem ser traduzidas em melhores resultados para os clientes. Em todos os mercados, as melhores práticas de experiência do cliente são, cada vez mais, baseadas em fluxos de trabalho inteligentes. As empresas mais inteligentes estão usando análises integradas para melhorar cada ponto de contato com o cliente, criando experiências contínuas. Elas usam as mais recentes plataformas de clientes, aplicações de negócios e insights desenvolvidos com IA para obter uma visão completa do cliente, combinada com recursos de engajamento em tempo real.

Nos últimos anos, a tecnologia evoluiu de forma a permitir que as empresas levassem a personalização a níveis que eram impossíveis anteriormente. Isso está causando uma aceleração da hiperpersonalização na experiência do cliente para criar o cobijado "mercado de um". Essa evolução tecnológica chega em um momento crítico, já que as consultas de atendimento ao cliente aumentaram 16% em relação aos números anteriores à pandemia. [Figura 2]



Fonte: Zendesk. Com base em 10.000 empresas que usam o Zendesk para potencializar suas operações de suporte ao cliente.



**Alan Webber,**  
VP de Programas para Estratégia Digital e Experiência de Cliente da IDC

"Apenas agora estamos chegando ao ponto em que temos a tecnologia para sermos verdadeiramente empáticos com clientes", disse Alan Webber, VP de Programas para Estratégia Digital e Experiência de Cliente da IDC. "O essencial para as empresas é compreender como elas usam a tecnologia para gerar empatia em escala com seus clientes. Se for possível ser empático com eles hoje, com a interrupção atual, eles ainda serão seus clientes amanhã".

### **3** **Capacite os funcionários com uma cultura de aprendizado contínuo e qualificação**

O trabalho remoto provavelmente representa a mudança mais visível deste ano para a força de trabalho em todo o mundo, mas a pandemia acelerou outras transições na forma como as empresas contratam, capacitam e promovem a colaboração entre seus funcionários. "Duas mudanças importantes são: a contratação por habilidades, em vez de por funções, e a qualificação da equipe de funcionários atuais, em vez da contratação de novos talentos do mercado", diz Amy Wright, Parceira de Gerenciamento, Talento e Transformação, IBM Services.



**Amy Wright,**  
Parceira de Gerenciamento, Talento e Transformação, IBM Services

Em última análise, as empresas mais inteligentes veem a transformação como uma oportunidade de concentrar a equipe de funcionários nos fluxos de trabalho de maior valor e projetar cada processo com uma perspectiva centrada nas pessoas. Isso posiciona a tecnologia como um suporte crítico à aceleração, à inovação e ao atendimento ao cliente operados por pessoas em escala.

## Construindo de forma mais inteligente

As empresas olharão para 2020 como um momento em que ou aproveitaram as oportunidades geradas pela crise ou esperaram ingenuamente que as velhas maneiras de fazer negócios sobrevivessem. Os líderes percebem que este é um momento crítico para atender às necessidades em evolução das pessoas e oferecer aos seus clientes experiências excepcionais. Explorar os novos recursos de tecnologias emergentes e avançadas é essencial para cumprir essa importante missão. Para começar rapidamente a jornada de transformação, muitas empresas decidiram usar espaços de inovação que reúnem diversas equipes e promovem uma colaboração mais ágil e em escala.

"A adversidade econômica sempre gerou inovações que transformam os negócios e os modelos de negócios", diz Foster, da IBM. "Essa crise da COVID-19 acelerou as transformações. Toda empresa deve agora perceber que a tecnologia é fundamental na maneira como interage com seus funcionários, clientes e partes interessadas".

Como está a sua transformação?  
[Faça o download da cópia do artigo completo.](#)



Para saber mais sobre as perspectivas de transformação dos negócios, visite [www.ibm.com/smarter-business](http://www.ibm.com/smarter-business) →

Bloomberg  
Media Studios +



BUILT FOR CHANGE  
PERSPECTIVES