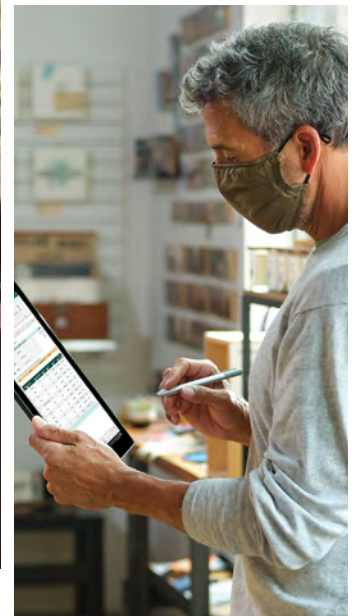
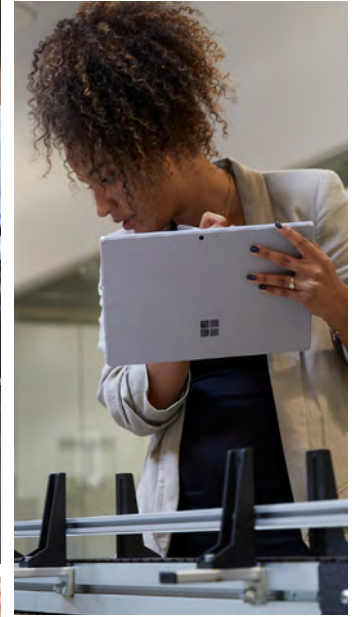
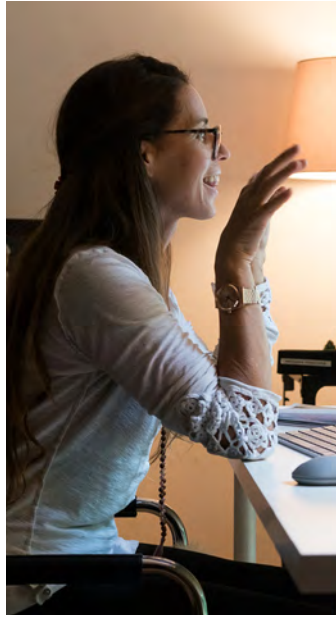


8 lições reais de transformação digital



A quem se destina

Líderes empresariais que buscam obter melhores resultados da transformação digital e enfrentar os desafios de um mundo em rápida mudança. Este e-book fornece as práticas recomendadas na forma de princípios baseados em experiência e exemplos de clientes da Microsoft.



Tempo de leitura estimado: 10 minutos

Sumário

Introdução

A transformação digital oferece suporte à resiliência e à adaptabilidade

Página 4

3.

Criar melhores experiências

Página 11

6.

Ganhar agilidade

Página 20

Conclusão

Estamos aqui para sua jornada inteira

Página 29

1.

Liderar com propósito

Página 5

4.

Unificar negócios e tecnologia

Página 14

7.

Fazer parcerias de forma criativa

Página 23

2.

Manter as pessoas no centro

Página 8

5.

Colocar sua propriedade de dados em ordem

Página 17

8.

Visar o resultado triplo

Página 26



A transformação digital oferece suporte à resiliência e à adaptabilidade

Adaptabilidade e resiliência são vantagens comerciais, mesmo nos melhores momentos. Quando as coisas ficam difíceis, elas podem significar a diferença entre prosperar, sobreviver ou lutar. A recente crise comprova que a transformação digital é fundamental para o sucesso em um mundo dinâmico. Ela permitiu às organizações:



Manter as pessoas conectadas às ferramentas que elas usam para trabalhar praticamente em qualquer lugar.



Adaptar-se às necessidades de capacidade dinâmicas, como migrar as vendas para o ambiente online ou gerenciar 10 vezes mais chamadas do serviço de atendimento ao consumidor.

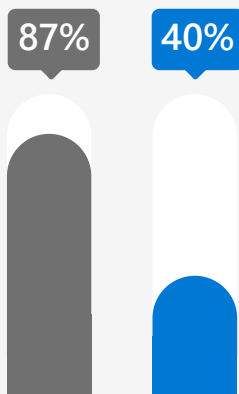


Implementar e escalar novos recursos rapidamente conforme as necessidades dos clientes e as oportunidades de mercado evoluem.



Oferecer suporte à produtividade e ao engajamento apesar da incerteza.

Com este e-book, esperamos tornar um pouco mais fácil alcançar sua transformação digital. Depois de ajudar muitas organizações em suas jornadas de transformação, coletamos algumas verdades comuns que acreditamos que ajudarão a guiar você na sua.



87% dos líderes empresariais seniores dizem que a digitalização é uma prioridade da empresa, mas apenas 40% das organizações trouxeram iniciativas digitais para escalar.

—[Gartner Digitalization Insights \(Insights de Digitalização da Gartner\)](#)



1. Liderar com propósito

Clareza por meio da complexidade

Uma alpinista deve deixar tudo que não é essencial para trás para chegar ao cume. Da mesma forma, as condições de negócios desafiadoras tornam necessário retornar aos primeiros princípios. Por que a empresa existe? Qual é o seu propósito? O que ela faz de melhor? Por que as pessoas trabalham lá e não em outro lugar? Como ela pode mudar a vida dos clientes para melhor?

As empresas que animam a transformação digital com este claro senso de propósito têm sucesso porque seus verdadeiros objetivos são priorizados. Elas podem experimentar e aprender sem perder o foco. Elas podem medir o progresso em direção a objetivos definidos e investir em tecnologias que ofereçam resultados.



Um dever de proteger: como a VA está mantendo os veteranos seguros

A U.S. Veteran's Administration, gerente do maior sistema de saúde integrado do país, precisava de visibilidade de dados em tempo real para gerenciar a saúde dos veteranos durante a pandemia de COVID-19. Ela usou bancos de dados de nuvem e ferramentas de business intelligence para responder rapidamente a surtos e equilibrar recursos.

[Leia a história completa >](#)



Nosso planejamento antecipado e o desenvolvimento inicial de ferramentas como essas nos permitiram manter os veteranos seguros. A segurança dos veteranos tem sido o verdadeiro norte da nossa resposta."

Jennifer MacDonald

Consultora Chefe do Vice-Subsecretário de Saúde



Principais conclusões



Propósito, missão, estratégia

Revisitar o propósito (por que estamos aqui) e a missão (o que queremos realizar) nunca é uma perda de tempo. Isso é especialmente crítico antes de criar uma estratégia digital (como vamos fazer isso). Cada decisão deve traçar uma linha clara de volta aos conceitos básicos.



Olhe adiante de forma ambiciosa

Uma base sólida significa que você pode explorar sem medo de perder o rumo. Conhecer sua missão reduz o risco de explorar novas tecnologias. Você sempre sabe quando está seguindo a direção certa.



Trate a transformação como uma jornada em evolução

Seu propósito pode permanecer sólido, mas a forma como você o alcança pode e deve se adaptar às mudanças de condições, necessidades dos clientes e tecnologia.



2. Manter as pessoas no centro

O poder do potencial humano

Transformar digitalmente sua empresa só importa se isso ajudar os funcionários a alcançar mais, usando seu talento, intelecto e imaginação ao máximo.

Com as pessoas no centro, a transformação digital gera confiança e engajamento. Por exemplo, o trabalho híbrido e o trabalho remoto provavelmente vieram para ficar,

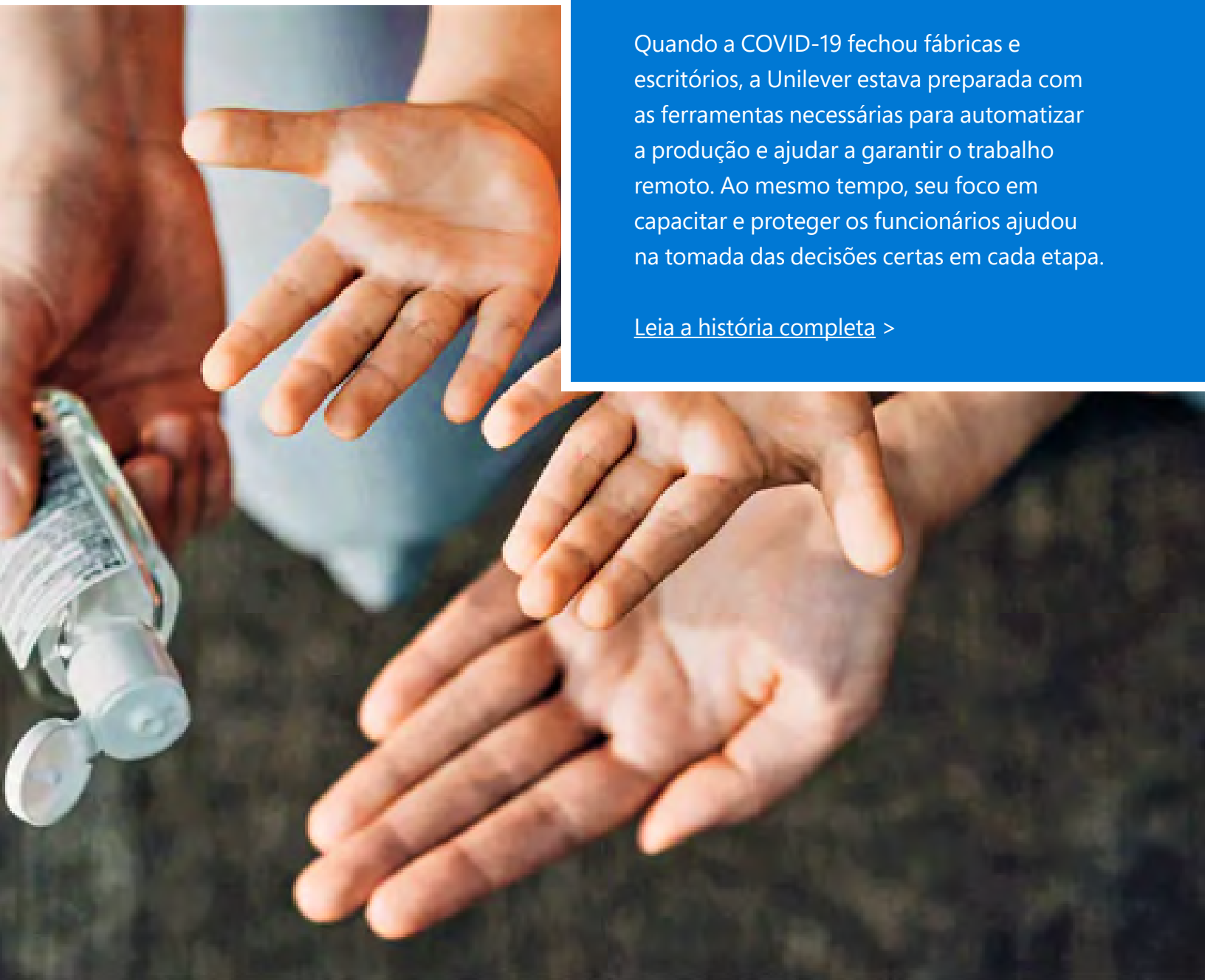
mas as reuniões por voz e vídeo são apenas requisitos funcionais. A transformação centrada nas pessoas significa ir além da função, com ferramentas que ofereçam suporte a moral, bem-estar e coesão cultural.



Como a Unilever aceitou o risco para cultivar uma equipe de trabalho remota

Quando a COVID-19 fechou fábricas e escritórios, a Unilever estava preparada com as ferramentas necessárias para automatizar a produção e ajudar a garantir o trabalho remoto. Ao mesmo tempo, seu foco em capacitar e proteger os funcionários ajudou na tomada das decisões certas em cada etapa.

[Leia a história completa >](#)





Eu habilito a organização a assumir riscos. Do ponto de vista da segurança da informação, havia um risco em enviar todos para casa para trabalhar. Mas a última coisa que eu quero fazer é impedir que a organização aprenda a fazer isso com segurança porque não se trata de uma coisa de curto prazo."

Bobby Ford
Diretor de Segurança da Informação, Unilever



Principais conclusões



Habilite uma cultura digital

A transformação digital é algo que você faz com as pessoas, não para elas. Os funcionários são frequentemente os stakeholders mais importantes. Sua experiência é importante. Quando a mudança se alinha às suas necessidades e metas cotidianas, eles a adotam sem a necessidade de uma ordem.



Invista em qualificação

Até mesmo as tecnologias mais intuitivas geralmente têm camadas de funcionalidades avançadas por baixo. Quando você treina os funcionários para usar novas ferramentas, eles as aproveitam melhor e as aplicam de forma proativa em novas situações.



3. Criar melhores experiências

Buscar inovações de clientes

Seja com horas expandidas, novos serviços digitais, entrega e retirada na calçada ou atendimento médico virtual, as organizações se adaptaram às necessidades dos clientes com a velocidade da luz. Esses clientes não vão abrir mão de novas conveniências.

As mesmas tecnologias digitais que as organizações usavam para responder a crises também podem ajudá-las a recuperar a estabilidade para olhar adiante estrategicamente e repensar como elas podem superar as expectativas no futuro.



A Ste. Michelle Wine Estates cria experiências premium para os clientes

A Ste. Michelle Wine Estates, uma das maiores empresas de vinhos premium nos Estados Unidos, deseja manter sua reputação de experiências diferenciadas à medida que as interações digitais se tornam a norma. A empresa está expandindo sua plataforma de comércio eletrônico para fornecer recomendações de vinhos precisas e entender melhor o que os clientes desejam.

[Leia a história completa >](#)





O que é empolgante no Dynamics 365 Commerce é que ele abre muitas possibilidades para estendermos o alcance da nossa imaginação sobre o que uma experiência de consumo de luxo pode ser."

Melanie Baker

Diretora Sênior, Operações de Varejo e Diretas para o Consumidor, Ste. Michelle Wine Estates



Principais conclusões



Desenvolva o que funciona

Você pode tratar as opções de tecnologia trazidas pelas crises como uma correção temporária. Ou pode vê-las como uma estrutura para mais inovações. Como você pode começar com o que tem hoje e criar uma experiência verdadeiramente diferenciada?



Ouçá os clientes

Se os funcionários são importantes stakeholders na transformação, os clientes são ainda mais. Seja por meio de escuta social, análise de dados de clientes ou pesquisa de clientes, convidá-los para a conversa no início ajuda a evitar falsos começos e permite que você se volte para o que mais importa.



4. Unificar negócios e tecnologia

Rumo a um objetivo comum

Mesmo hoje, muitas organizações tratam a tecnologia, os dados e os negócios como atividades separadas que só convergem quando necessário. Isso inibe a transformação digital, que reúne os três elementos.

Em um nível mais profundo, é necessário que as decisões de tecnologia e de negócios se tornem uma só. Cada nova iniciativa ou

projeto busca resolver desafios com a inovação digital. Toda decisão de tecnologia se relaciona a um objetivo de negócios. Remover os silos entre esses aspectos da empresa fortalece a empresa como um todo.



Cheetos mais perfeito: como a PepsiCo está usando o Projeto Bonsai da Microsoft para elevar o padrão

A PepsiCo desenvolveu uma maneira de garantir a qualidade contínua dos produtos usando IA e pesquisa visual computacional. Depois de implantada em uma fábrica, ela poderá fazer recomendações para operadores de máquinas ou fazer alterações de forma autônoma em muitos casos.

[Leia a história completa >](#)





A inovação é um ingrediente-chave do nosso sucesso na PepsiCo e nos ajuda a oferecer novos produtos empolgantes, avanços tecnológicos e até mesmo novas maneiras de trabalhar, o que foi preciso para garantir que continuemos a trazer sorrisos aos nossos consumidores todos os dias."

Denise Lefebvre

Vice-Presidente Sênior
de P&D Global de Alimentos,
PepsiCo.



Principais conclusões



Crie pontes

Se os líderes de tecnologia e de negócios operam em esferas separadas hoje, coisas simples podem reuni-los. Sessões de almoço e aprendizado, conversas individuais e sessões de ideação podem gerar compreensão e confiança.



Cultive embaixadores

Pessoas com conjuntos de habilidades que atravessam silos tradicionais podem fazer uma contribuição enorme para a transformação digital, convertendo as necessidades de negócios em decisões de tecnologia e vice-versa.



5. Colocar sua propriedade de dados em ordem

Digital significa dados

Os dados estão em toda parte. O que você pode fazer com eles depende da facilidade de acesso e exploração. Tradicionalmente, os dados eram fortemente integrados à aplicação que serviam. Usá-los em qualquer outro lugar era difícil, e você ficava limitado às ferramentas na aplicação.

Os bancos de dados de nuvem agora facilitam muito a movimentação de dados ou a cópia deles para um local central

seguro. Ferramentas inteligentes de business intelligence consultam dados de vários sistemas em uma única exibição. Você pode fazer perguntas na linguagem cotidiana para obter novas respostas e insights atualizados.

Nenhuma dessas explorações afeta a aplicação original. Ao começar com pequenos experimentos, você pode descobrir quais dados são mais importantes para seus objetivos (ou descobrir novos) e investir para avançar na direção certa.



TI essencial: como a Providence usa dados para cuidar de pacientes de COVID-19

Com 51 hospitais e 1.085 clínicas, manter a Providence funcionando perfeitamente é um grande trabalho nos melhores momentos. Quando a pandemia de COVID-19 começou, a organização apoiou-se fortemente na tecnologia de colaboração remota e usou a IA baseada na nuvem para prever onde seria o próximo surto.

[Leia a história completa >](#)





Já havíamos migrado a maioria dos nossos dados para o Azure. E pudemos usar o machine learning nativo e a IA no Azure para migrar nossos ativos onde eles eram necessários. Se estivéssemos na infraestrutura local, essas ferramentas não estariam disponíveis para nós. Chegamos ao ponto em que era possível prever, com duas semanas de antecedência e provavelmente 85 a 90% de precisão, onde os surtos (de casos de COVID-19) ocorreriam."

B.J. Moore

Diretor de Informações,
Providence



Principais conclusões

✓ Entenda o estado atual primeiro

A maioria das organizações não têm uma visão de alto nível real de seus dados, o que limita sua capacidade de lucrar com eles. Comece analisando o que você tem, o que seria necessário para tornar os dados úteis e o que você poderia consumir de fora.

✓ Concentre-se em recursos preditivos

Entender o que aconteceu ontem é importante, mas prever o que acontecerá amanhã muda o jogo. A IA e o machine learning na nuvem colocam o poder preditivo ao alcance de qualquer organização.



6. Ganhar agilidade

Iterar rumo ao sucesso

A transformação parece grande, mas os esforços mais bem-sucedidos começam pequeno e se desenvolvem. Não é mais necessário "concluir" uma iniciativa de tecnologia antes de obter valor dela. Na verdade, quanto mais cedo os clientes e os funcionários puderem ter acesso a uma inovação digital, melhor.

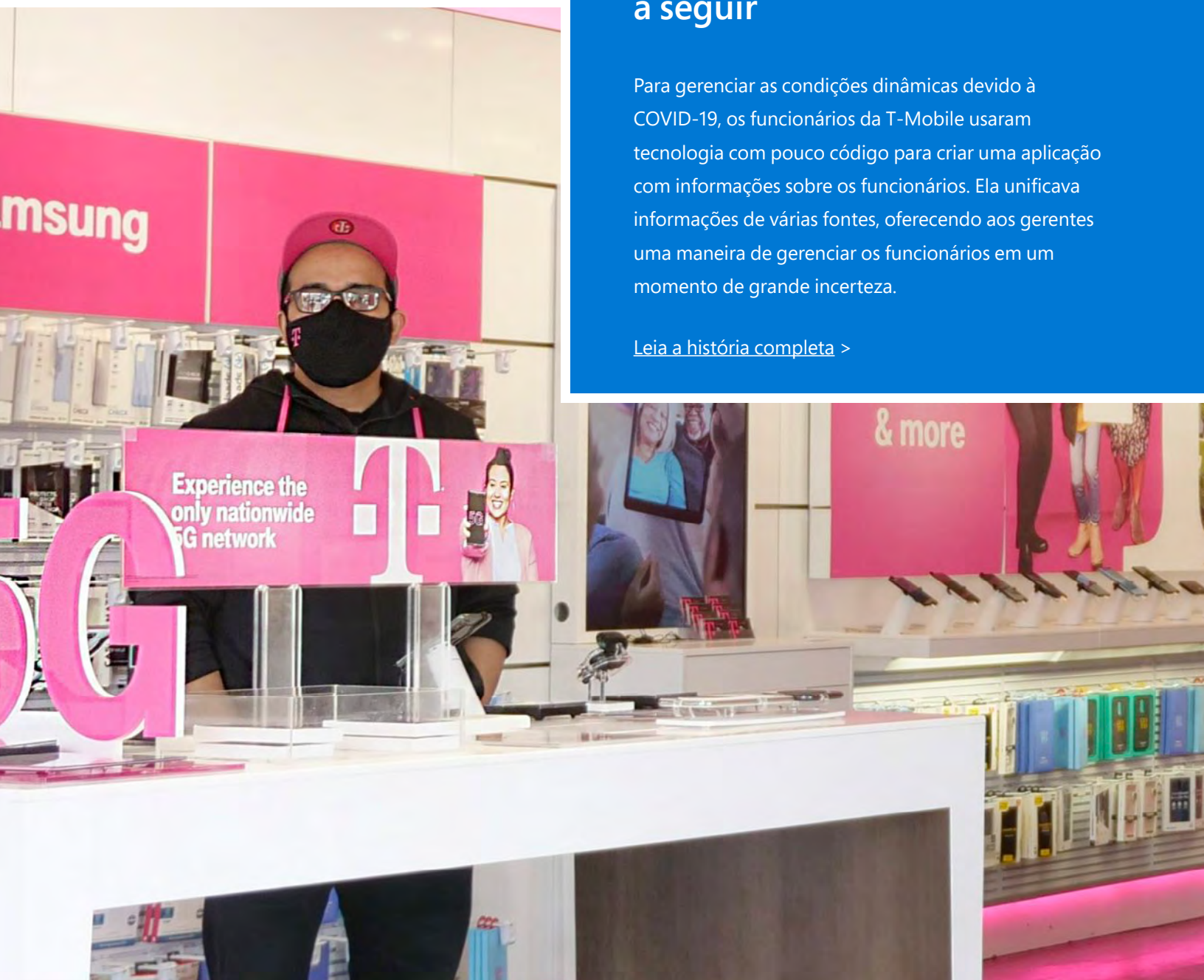
Espera-se que as primeiras tentativas fracassem. Comece com uma hipótese, teste-a e aprenda com os resultados. O valor será obtido muito mais rapidamente quando pessoas reais estiverem fornecendo comentários sobre experiências reais, em comparação com um processo que enfatiza o aperfeiçoamento da solução digital nos bastidores.



Como a T-Mobile usou o Power Apps para se adaptar à pandemia de COVID-19 e definir um novo caminho a seguir

Para gerenciar as condições dinâmicas devido à COVID-19, os funcionários da T-Mobile usaram tecnologia com pouco código para criar uma aplicação com informações sobre os funcionários. Ela unificava informações de várias fontes, oferecendo aos gerentes uma maneira de gerenciar os funcionários em um momento de grande incerteza.

[Leia a história completa >](#)





Do primeiro pedaço de código a um rascunho, tudo demorou cerca de 24 horas. A partir daí, demorou mais um dia para resolver solicitações e anotações e, em seguida, ficar online."

Greg Soto

Gerente de Análise de Negócios,
T-Mobile



Principais conclusões

✓ A iteração é um recurso cultural

As empresas que aceitarem uma determinada quantidade de risco como o preço da inovação e recompensarem as pessoas por serem aventureiras estarão na melhor posição para lucrar com a transformação digital. Se as pessoas se sentirem seguras para experimentar coisas novas, elas farão isso.

✓ Estabeleça metas mensuráveis e esteja disposto a alterá-las

A única maneira de saber se um experimento está progredindo é se você puder medi-lo. Você está tentando acelerar um processo? Aumentar a receita? Reduzir o tempo de inatividade? Melhorar o engajamento dos clientes? Qualquer coisa pode ser um KPI com um pouco de criatividade. Ao mesmo tempo, fique atento a fontes de valor inesperadas. Às vezes, uma nova tecnologia oferece coisas que você não podia prever.



7. Fazer parcerias de forma criativa

Quando muros se tornam portas

A IA, a nuvem e o big data têm o potencial de redefinir limites de várias maneiras. Uma mentalidade de open source toma conta. Organizações que já competiram se tornaram parceiras. As APIs transformam os subprodutos de dados de uma empresa em ouro comercial de outra. Empresas em indústrias que não eram relacionadas se unem para criar empreendimentos totalmente novos.

A concorrência não vai desaparecer. Mas também não deve atrapalhar. Por que se contentar com o jogo de soma zero quando você pode buscar uma situação vantajosa? Como na maioria das dimensões da transformação digital, isso diz respeito tanto à mentalidade quanto à tecnologia. A ideia de defender as fronteiras corporativas a qualquer custo está dando lugar à abertura, à transparência e à cooperação.



Fabricantes britânicos se unem para construir respiradores para o NHS

Fabricantes britânicos se unem para construir respiradores para o NHS. Conforme os efeitos da pandemia de COVID-19 começaram a ser sentidos em todo o mundo, líderes da High Value Manufacturing Catapult (HVMC) do Reino Unido lançaram o VentilatorChallengeUK em colaboração com 33 fabricantes líderes mundiais.

[Leia a história completa >](#)





A colaboração, o espírito de equipe e a cultura de "parar por nada" foram, e ainda são, muito extraordinários."

Dick Elsy
Diretor Executivo,
HVMC



Principais conclusões



Comece com o cliente

Olhar para dentro por muito tempo significa oportunidades perdidas. Olhe para fora, para os clientes. Eles são o nexo de valor. Você poderia atendê-los melhor por meio de uma parceria? Eles têm necessidades que ninguém está atendendo bem? Você tem insights sobre eles que outra pessoa poderia usar?



Saia da sua zona de conforto

É fácil conhecer outras pessoas na sua indústria. Conectar-se com líderes de outros verticais, mesmo aqueles que estão longe da sua disciplina principal, ajuda você a encontrar oportunidades exclusivas primeiro.



Compartilhe e compartilhe igualmente

Para obter algo de valor, dê algo de valor. Pode ser dados, serviços ou conexões com os clientes, qualquer coisa que mostre que você está falando sério sobre a colaboração para benefício mútuo.



8. Visar o resultado triplo

Sustentabilidade, bem social e rentabilidade

Os consumidores estão cada vez mais escolhendo empresas que se alinham aos seus valores, tanto quanto seus orçamentos e gostos. Se você puder fazer tudo isso, melhor ainda. A transformação digital baseada em propósito oferece suporte a resultados comerciais, sociais e ambientais positivos.

Por exemplo, a manutenção preditiva pode reduzir emissões e desperdícios, reduzir custos e proporcionar melhores experiências aos clientes. A tecnologia de nuvem usa menos energia do que os datacenters tradicionais e pode fornecer acesso seguro e aberto a dados em todo o mundo. É possível se sair bem e fazer o bem ao mesmo tempo.

LAND O' LAKES, INC.

A Land O'Lakes e a Microsoft formam uma aliança estratégica para desbravar inovações na agricultura e oferecer suporte a comunidades rurais

Ao padronizar no Azure, a Land O'Lakes poderá obter insights que permitam que as soluções de agricultura inteligente para agricultores sejam mais produtivas com seu tempo e recursos e utilizem práticas agrícolas mais sustentáveis.

[Leia a história completa >](#)





As ferramentas agrícolas de precisão baseadas em dados que estamos criando com a Microsoft fornecerão a vantagem de que os agricultores americanos precisam, mas a Internet de alta velocidade não confiável ou inexistente nas áreas rurais mantém essas ferramentas fora do alcance de muitos. Por meio dessa aliança, trabalharemos para atender a essa necessidade e ajudar os agricultores a permanecerem rentáveis e sustentáveis."

Beth Ford

Presidente e CEO,
Land O'Lakes, Inc.



Principais conclusões



Os clientes querem provas

Assim como os clientes querem recibos para suas compras, eles querem responsabilizá-lo por suas promessas. Simplesmente alegar ser orientado a valores pode dar errado. Ao mesmo tempo, muitos consumidores não sabem como a tecnologia digital oferece suporte ao resultado triplo. Não deixe de informá-los, desde que você possa sustentar isso.



Há uma oportunidade de liderar na ética digital

A sociedade está apenas começando a entender as implicações maiores de segurança de dados, IA, automação e outras tecnologias em rápida evolução. As empresas que estão mostrando liderança hoje podem moldar a conversa.

Estamos aqui para sua jornada inteira

A resiliência proporcionada pela transformação digital pode ajudar as empresas a suportar mudanças, recuperar-se rapidamente e avançar com confiança. A maneira mais fácil de torná-la real é aprender com aqueles que já passaram por ela.

No entanto, a tecnologia é apenas uma parte do cenário. Propósito, pessoas, cultura e mentalidade importam tanto quanto. Com uma abordagem iterativa, uma orientação para a parceria e um compromisso com a ética e a sustentabilidade, você pode obter resultados drásticos com um risco mínimo.

A Microsoft está aqui para oferecer suporte à sua jornada com nossa experiência, ferramentas, plataformas e parcerias. Explore recursos adicionais de transformação digital e da indústria em:

aka.ms/digitaljourney.