

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL:

## O FUTURO DAS EMPRESAS E AS EMPRESAS DO FUTURO

**2S**  
Transforme sua empresa  
com tecnologia

**cisco**

Gold  
Partner



# ÍNDICE

- 1.** Carta de apresentação ..... *pág. 3*
- 2.** O que é transformação digital ..... *pág. 4*  
*E o risco de não mudar a estratégia de negócios*
- 3.** A visão dos líderes ..... *pág. 7*  
*Dados que revelam a digitalização nas empresas*
- 4.** De ponta a ponta ..... *pág. 9*  
*Como a transformação digital impacta as áreas da empresa*
- 5.** O caminho para a transformação ..... *pág. 14*  
*O momento certo para dar o primeiro passo*
- 6.** Contatos ..... *pág. 16*

## Reinvenção dos negócios

Falar de transformação digital não é mais projetar o futuro; é pensar o presente. A digitalização está revolucionando empresas de todos os setores e portes - em todos os casos, com os mesmos objetivos: criar experiências personalizadas para o cliente, remodelar os negócios e proporcionar inovação e flexibilidade a todos os profissionais. Não há mais tempo a perder. Se a companhia quer se manter competitiva no mercado, precisa contar com uma base sólida, pautada pela tecnologia. Prova disso é que, em 2017, um em cada três CEOs das 3 mil maiores companhias da América Latina pretende colocar a TD como principal pilar de sua estratégia corporativa, conforme apurado pela consultoria IDC.

Mas, o uso de mídias sociais, mobilidade, analytics, cloud computing, Internet das Coisas e outros tantos conceitos não deve ocorrer de maneira isolada. Isso não trará resultados. É preciso que as empresas integrem essas tecnologias para transformar seus negócios e a forma como atuam. Trata-se de uma nova maneira de trabalhar e tornar as companhias mais competitivas, em conjunto com a reorganização de processos operacionais e de gestão de pessoas.

Como bem disse o consultor Cezar Taurion, sócio e head de transformação digital da Kick Ventures, “a transformação digital é a reinvenção de um negócio” - e deve começar agora. Neste e-book, mostraremos os efeitos da TD e das tecnologias que viabilizam esse fenômeno, impactando o desempenho de áreas como marketing, logística, recursos humanos e produção. Abordaremos, ainda, o risco de não acompanhar essa transição e as perspectivas de investimento na área até 2020.

Boa leitura!

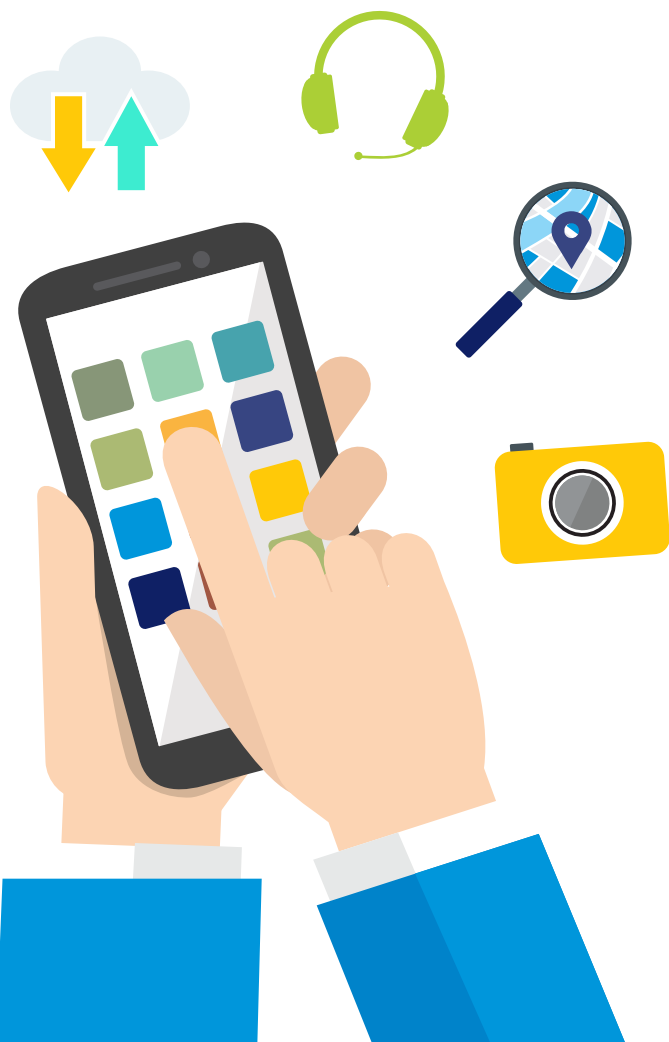


Renato Carneiro  
Presidente da 2S Inovações Tecnológicas

A transformação digital é a aplicação da tecnologia - em todas as áreas - para criar modelos comerciais, processos e sistemas que resultem em aumento da receita, maior vantagem competitiva e mais eficiência. Ou seja, não se trata apenas da adoção de um aplicativo ou da automação em algum setor isolado da empresa e, sim, de uma nova maneira de produzir e trabalhar, como explica o consultor Cezar Taurion, sócio e head de transformação digital da Kick Ventures.

A digitalização provoca, em primeiro lugar, a desmaterialização do negócio que, por sua vez, leva à desmonetização e, depois, à democratização e à rápida disseminação do produto ou serviço pelo mercado. Basta comparar o número de fotografias tiradas hoje pelos bilhões de usuários de smartphones com o número reduzido das câmeras com rolo. Podemos tirar fotos com o mesmo aparelho com que fazemos ligações, olhamos o e-mail e conversamos com amigos pelas redes sociais”, diz. Segundo Taurion, essa é a essência da transformação digital. “As empresas precisam se perguntar: o que faço hoje pode ser desmaterializado e desmonetizado? Por exemplo, em determinado momento, alguém se perguntou se era preciso fazer prédios para ter uma nova rede de hotéis. Aí surgiu o Airbnb e mostrou que não. É esse pensamento que leva aos novos negócios”, explica. Para ele, as companhias devem pensar no futuro e, assim, começar a inovar agora, construindo um novo modelo de negócios.

Para que isso seja possível, as organizações brasileiras devem corrigir o entendimento sobre o tema, ainda muito pautado na ideia de que se trata da adoção isolada de soluções tecnológicas. Não é raro encontrar executivos que ainda não consideram que o mundo digital



## 2.

# O QUE É TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

*E o risco de não mudar a estratégia de negócios*

é (ou será em breve) o core business de suas empresas. “Eles esquecem que, hoje, todo o mundo está hiperconectado e seus funcionários e clientes já são digitais, usam naturalmente a tecnologia desde que acordam até a hora de dormir”, ressalta Taurion. E ficar inerte só fará a companhia perder mercado, pois a ruptura digital virá por outra empresa, seja de outro setor ou de uma startup na mesma área. “A pior coisa que pode acontecer é ser relegado a segundo plano ou, até mesmo, sair do mercado. A reação tem que ser rápida e, muitas vezes, vai bater de frente com os modelos de negócio estabelecidos. Mas, esse é o preço da sobrevivência”, alerta.

Para Mirella Damaso Vieira, gerente de desenvolvimento de negócios da 2S Inovações Tecnológicas, a distância até a criação de modelos de negócio digitais é, de fato, longa. No entanto, a mentalidade dos executivos deve se transformar no momento em que entendem que impacto a mudança tem no desempenho e nos resultados da organização. “Quando você aplica a tecnologia em todos os processos, torna aquela atividade mais rápida, com mais informações - tanto de pessoas, quanto de



“Quando você aplica a tecnologia em todos os processos, torna aquela atividade mais rápida, com mais informações - tanto de pessoas, quanto de máquinas - em tempo real, o que contribui para a tomada de decisões e para a inovação” *(Mirella Vieira)*

máquinas - em tempo real, o que contribui para a tomada de decisões e para a inovação”, afirma, completando que organizações que possuem um grupo de inovação interno para debater as tendências de tecnologia, identificando as que fazem sentido para o negócio, conseguem enxergar a empresa de forma holística e, como consequência, antecipam-se aos concorrentes que ainda possuem uma visão departamental.

## 2.

# O QUE É TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

*E o risco de não mudar a estratégia de negócios*

Um estudo do *The Global Center for Digital Business Transformation* (Centro Global para Transformação de Negócios Digitais), iniciativa da Cisco e da IMD, escola de negócios suíça, constatou que, nos próximos cinco anos, a revolução digital vai desbancar cerca de quatro dos dez principais players de cada setor de mercado. O levantamento foi realizado com 941 líderes empresariais de 12 indústrias em todo o

mundo. Porém, o tema não é considerado muito importante para a diretoria em cerca de 45% das empresas, e 43% delas não reconhecem o risco da ruptura digital ou não o abordam de maneira suficiente. Segundo a pesquisa, mais de 30% estão adotando a postura de “esperar para ver”, na esperança de imitar concorrentes de sucesso, e apenas 25% se mostram dispostos a transformar suas companhias.

## Por que se transformar

As vantagens das empresas digitais



**26%** MAIS LUCRATIVIDADE DO QUE SEUS CONCORRENTES DO SETOR



**9%** MAIS RECEITA COM SEUS FUNCIONÁRIOS E RECURSOS FÍSICOS



**12%** MAIS VALORIZAÇÃO NO MERCADO DO QUE OS CONCORRENTES



**U**ma pesquisa da consultoria IDC feita com mais de três mil empresas na América Latina aponta que a maior parte dos investimentos de 2017 será em produtos digitais, pelo fato de as companhias estarem no início do processo de transformação: até 2020, 40% das empresas terão a maioria de seus negócios dependendo da capacidade de

criar produtos, serviços e experiências digitais. Já as tecnologias da terceira plataforma, que incluem mobilidade, big data, cloud computing e social business, vão representar 40% dos gastos com TI – crescimento cinco vezes maior do que o mercado como um todo. Veja a seguir, como os principais líderes veem o assunto e as perspectivas para os próximos anos.

# 3.

## A VISÃO DOS LÍDERES

*Dados que revelam a digitalização nas empresas*

Em 2017, um em cada três CEOs das 3 mil maiores companhias da América Latina irá colocar a transformação digital como **principal pilar de sua estratégia corporativa.**

Até 2020, o poder de decisão de compra de soluções e serviços de tecnologia passará, em 67% dos casos, para as mãos dos **líderes das áreas de negócio**, fazendo com que o CIO se torne um consultor e foque diretamente na transformação digital.



Entre as tecnologias que mais vão afetar os negócios até 2020, estão **inteligência artificial, realidade aumentada, drones, IoT, robôs e impressão 3D.**

Grande parte dos investimentos de 2017 seriam em produtos digitais, pelo fato de as companhias estarem no início do processo de transformação digital: até 2020, 40% das empresas terão a maioria de seus negócios dependendo da capacidade de **criar produtos, serviços e experiências digitais.**

Em 2020, os gastos com iniciativas de transformação digital vão atingir US\$ 22 bilhões, mais do que o dobro do valor de 2016. As iniciativas giram em torno da criação de **vantagem competitiva por meio de novas ofertas, modelos de negócios e relacionamentos.** Para isso, até o final de 2019, mais de 60% das companhias terão times dedicados à inovação.

Fonte: IDC, 2016



## Logística

A transformação digital na cadeia logística apresenta mecanismos e processos para diferenciar as indústrias. Com o uso de Sistema de Planejamento e Sequenciamento Avançado da Produção (Advanced Planning and Scheduling, ou APS), para prever a demanda e produção; Sistema de Gerenciamento de Armazém (Warehouse Management System, ou WMS), para fornecer a rotação dirigida de estoques e auxiliar no processo de separação de pedidos e Identificação por Radiofrequência (Radio-Frequency Identification, ou RFID), para rastrear e gerenciar todo o processo, é possível minimizar erros e reduzir a refação.

Sem o uso da tecnologia, a área pode enfrentar alguns problemas, como dificuldade na separação e identificação dos produtos que devem ser entregues, e para onde precisam ser encaminhados, sejam eles distribuídos em contêiner, trem ou caminhão. Com a TD, as empresas conseguem rastrear produtos, pessoas e veículos, e têm à disposição todas as informações de logística e expedição, o que auxilia na redução de erros operacionais e de embarque.



Além disso, quando se fala de recebimento de matéria-prima, é comum que as companhias tenham problemas devido a filas de caminhões na entrega, o que pode gerar muitas municipais e atrasos. Utilizando a TD como base, é possível contar com um sistema inteligente de descarregamento e despacho, além da possibilidade de identificar o condutor assim que ele entra na planta, com informações de que tipo de carga o veículo porta e em qual local deve descarregá-la. Tudo isso interligado com ações como emissão de notas. “Além disso, o comportamento dos motoristas pode ser monitorado em tempo real, com emissão de avisos e orientações, quando preciso: se está chovendo, por exemplo, ele recebe um alerta para diminuir a velocidade, contribuindo para a direção segura”, explica Mirella, da 2S.

## 4. DE PONTA A PONTA

*Como a transformação digital impacta as áreas da empresa*

### Recursos humanos/ Comunicação interna

A área de gestão de pessoas tem alguns desafios: diminuir o turnover, capacitar a força de trabalho e melhorar a produtividade do funcionário, com ambientes mais flexíveis e colaborativos. Com a transformação digital, o departamento consegue melhorar a experiência do profissional e, assim, deixá-lo mais engajado e produtivo.

Além de ajudar na retenção da equipe, a TD permite a redução de custos graças à implementação, por exemplo, de videoconferências e outras tecnologias de colaboração, que minimizam o número de deslocamento para reuniões, apresentações ou entrevistas, e fornecem mobilidade a todos os profissionais, de maneira ágil e segura. Segundo Mirella, já há empresas que mudaram a dinâmica do escritório, com ambientes mais abertos e sem salas, no qual o colaborador pode sentar-se em qualquer local e consegue interagir com todos diretamente - do estagiário ao diretor.

“A tecnologia se tornou uma aliada das companhias, já que auxilia em todos os processos e na qualidade de produtos e serviços”, diz a executiva da 2S. As ferramentas são utilizadas para facilitar o trabalho e conduzir etapas de avaliação, entrevistas e treinamentos, com todos os processos - como acompanhamento e

análise de resultados, avaliação de desempenho, registro de atividades e fornecimento de benefícios - automatizados.

“Trata-se de uma comunicação mais unificada e assertiva”, explica Mirella. Se o presidente precisa transmitir uma mensagem a todos os colaboradores da empresa, por exemplo, pode fazê-lo em tempo real, via ferramenta de videoconferência. Quem não estiver no escritório naquele momento, pode assistir à transmissão na rua, de seu smartphone.



## 4. DE PONTA A PONTA

*Como a transformação digital impacta as áreas da empresa*

### Segurança do trabalho

Segundo dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Brasil registra mais de 700 mil acidentes de trabalho por ano, o que coloca o País em quarto lugar no mundo nesse aspecto, atrás apenas de China, Índia e Indonésia. A estimativa da OIT é de que 2,34 milhões de pessoas morrem todos os anos no mundo devido a acidentes dessa natureza. O investimento para reduzir o número de mortes é intenso nas indústrias, que têm usado não apenas campanhas, mas a

tecnologia, para minimizar o problema. Entre as soluções, está a possibilidade de checar, antes da entrada do funcionário, se todos estão usando os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários, como capacetes, protetores auriculares, óculos e luvas. “O acesso ao local só é liberado para pessoas autorizadas e com os acessórios exigidos. Se algum item estiver faltando, a catraca não libera o acesso”, diz Mirella. Segundo ela, isso é feito com o uso de etiquetas RFID, que são lidas automaticamente por sensores na entrada do ambiente.

Outro ponto importante é aliar o check-in de pessoas com o de veículos para que eles não se choquem e ocorra acidentes. “Se um veículo está transitando e há uma pessoa na mesma área, uma sirene é acionada para que o condutor da empilhadeira pare e a pessoa possa passar”, explica Mirella. Se houver muitos funcionários terceirizados, é possível que todos saibam de que maneira devem transitar pela planta, passando todos os treinamentos e direcionamentos aos motoristas com o uso de um tablet acoplado ao caminhão.



## 4. DE PONTA A PONTA

*Como a transformação digital impacta as áreas da empresa*

### Marketing

A transformação digital em marketing é reflexo da mudança de comportamento do consumidor, que espera que as marcas interajam com ele por meio de vários canais de comunicação e dispositivos, e que conheçam cada detalhe de sua personalidade, como preferências de compras e, assim, antecipem suas expectativas. “Por meio de um conjunto de tecnologias, a empresa consegue saber quem é esse consumidor e seu comportamento para criar ações direcionadas”, afirma Mirella. É possível, também, mapear seções mais visitadas, aumento de vendas, produtos mais e menos vendidos e saber se o posicionamento de um produto na loja está bom. Veja mais facilidades:

- Analisar o comportamento do consumidor;
- Interagir com o cliente;
- Captar informações pessoais e de consumo;
- Interagir com o cliente de acordo com sua localização na loja;
- Proporcionar experiências personalizadas no ponto de venda;

No varejo, especificamente, algumas ferramentas têm aplicações bastante interessantes: o *beacon* permite medir o fluxo de movimentação no espaço e informar em quais locais as pessoas ficam mais e por quanto tempo; gôndolas virtuais, painéis que simulam prateleiras, com imagens e preços de produtos, garantem que as pessoas tenham acesso a informações de um determinado item e comprem de qualquer lugar e hora – em estações de metrô, pontos de ônibus ou mesmo em um empresa. “É possível, ainda, inserir na área de vinhos de um supermercado, por exemplo, um tablet que coloca um sommelier frente à frente com o cliente, para tirar dúvidas sobre safras, regiões e que rótulo harmoniza com determinada comida”, acrescenta.



## 4. DE PONTA A PONTA

*Como a transformação digital impacta as áreas da empresa*

### Fábrica/ produção

Por meio das soluções de Internet das Coisas (IoT), as fábricas se tornam mais inteligentes, conectadas e seguras. A aplicação da tecnologia como ferramenta em unidades fabris possibilita a captura de informações com sensores, por exemplo, e permite a identificação de produtos com falhas por meio de uma solução de vídeo analytics, além de propiciar mais segurança na integração entre tecnologia da informação e tecnologia da automação. “O maior ganho da digitalização nas fábricas é torná-las automatizadas, fazendo com que estejam integradas ao resto da companhia, não isoladas, como sempre aconteceu”, afirma Mirella, da 2S.

Em produtos, a TD auxilia na agilidade de negócios, na inovação, na redução de tempo para lançamento de um item, na melhora do controle de qualidade - que pode ser feito em tempo real - e na integração de todas as unidades. Se a área de pesquisa e desenvolvimento (P&D) fica no Brasil e a produção na China, com a adoção de tecnologia de videoconferência é possível tornar as áreas mais integradas, sem prejudicar o projeto de inovação, diz.

A Dundee Precious Metals, empresa canadense de mineração, por exemplo, quadruplicou a produção anual para 2 milhões de toneladas, com uma economia de US\$ 2,5 milhões em dois anos. Isso aconteceu devido à conexão de equipamentos em todas as suas operações de mineração para coletar dados históricos e de tempo real.





Criar uma plataforma de tecnologia capaz de ajudar a empresa a ter sucesso em um mercado disruptivo requer experiência e compreensão de como os sistemas de TI - e as pessoas que os utilizam - interagem entre si. O objetivo é transformar ideias em valor, por meio da agilidade da nuvem, dos insights conduzidos por dados para impulsionar a receita, e da colaboração segura, em qualquer lugar, a qualquer hora. O primeiro ponto é saber – exatamente – o estágio em que a organização se encontra e para onde quer

ir, como explica Taurion, da da Kick Ventures. “Cada empresa tem de achar seu próprio caminho, mas alguns erros já cometidos servem de lição, como estratégias digitais isoladas em departamentos como marketing ou RH, ou tratar os canais digitais como entidades à parte, desconectadas das demais operações”, explica. Segundo Taurion, estruturas organizacionais, processos e tecnologias separados para os canais físicos e os digitais geram confusão e atritos pela disputa dos recursos econômicos. “A estratégia digital deve ser holística e não departamental”, ressalta.

A mudança cultural é outro obstáculo - para Taurion o mais difícil de superar. Mudar o atual 'mindset' executivo, voltado a gerenciar uma cadeia linear, no qual a empresa está no centro e os clientes e parceiros giram em sua órbita, não é simples. Significa expor o negócio de uma forma com a qual a maioria não está acostumada", diz Taurion. Dessa maneira, ele ressalta que transformar a companhia digitalmente passa, obrigatoriamente, por repensar o arcaico e obsoleto modelo organizacional hierárquico e centralizado. A organização, assim, deve definir uma liderança para o processo de transformação digital que, muitas vezes, é o próprio CIO, que tem a oportunidade profissional de assumir uma posição estratégica. "Mas, para isso, ele deve estar preparado e ter 100% de apoio do CEO", afirma. Nesse contexto, o CIO deve se aproximar de todas as áreas de negócios da empresa que passarem a comprar as soluções tecnológicas. Isso quer dizer que toda unidade será, também, uma área de tecnologia. Marketing, recursos humanos, logística, vendas... todos se tornaram consumidores e compradores de ferramentas. O CIO deixa o papel de tocar o departamento responsável apenas pelo suporte, para focar na transformação digital, se aproximando de todos os líderes da companhia. "É ele quem

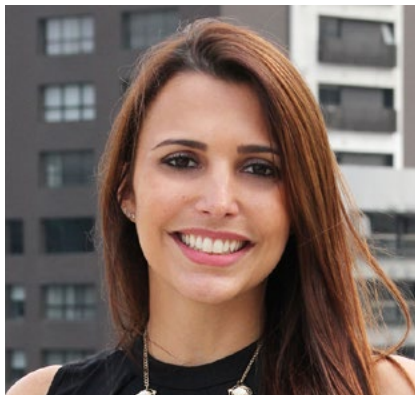
vai mapear o que cada área está utilizando em termos de tecnologia, sugerindo melhores e mais confiáveis formas de ganhar agilidade, ou de controlar melhor algum projeto", afirma Renato Carneiro, presidente da 2S.

Até **2020**, o poder de decisão de compra de soluções e serviços de tecnologia passará, em **67%** dos casos, para as mãos dos líderes das áreas de negócio, fazendo com que o CIO se torne um consultor e foque diretamente na transformação digital

Fonte: Consultoria IDC, 2016



**Renato Carneiro**  
Presidente



**Mirella Damaso Vieira**  
Gerente de Desenvolvimento  
de Negócios



**João Paulo Wolf**  
Diretor de Soluções e Serviços

---

[www.2s.com.br](http://www.2s.com.br)

*essense*  
sharing knowledge