



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: O GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO NA GESTÃO DO NEGÓCIO



INTRODUÇÃO	3
COMPREENDENDO A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	5
COMO ADERIR À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NAS EMPRESAS	9
A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E OS RESULTADOS DE NEGÓCIO	16
CONCLUSÃO: A SATISFAÇÃO DO CLIENTE PASSA A SER RESULTADO DE UMA EXPERIÊNCIA DIGITAL	19
SOBRE A ZIPLINE	22





INTRODUÇÃO

A revolução 4.0 está aí e não há como negar seu poder de transformação no mercado. Como premissas dessa era — que já se mostra mais que digital — estão a automação de processos, a Ciência de Dados e a Internet das Coisas, trazendo dispositivos conectados para o cotidiano das pessoas e das empresas.

Como veremos neste e-book, o saldo disso tudo é positivo, pois **as empresas racionalizam seus processos e tornam seus negócios mais ágeis e eficientes.** No entanto, para aproveitar os benefícios dessa nova fase mercadológica, é preciso preparar-se, internalizar novas tecnologias e investir em inovação.

Profissionais e empresas interessados em ter seu lugar ao sol precisam atentar para o novo cenário. **Se o presente já está sendo radicalmente transformado, o que virá no futuro certamente será ainda mais revolucionário.**



Assim, é crucial estar pronto para responder a todos esses desafios que já se apresentam e aos que ainda estão por vir!

Confira o nosso guia de implementação da transformação digital e revolucione a realidade do seu negócio! Boa leitura!





COMPREENDENDO A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A transformação digital abrange o uso de [tecnologia](#) para otimizar o desempenho de um negócio. No entanto, isso não significa adquirir um novo equipamento ou implementar um novo sistema.

É mais correto afirmar que essa transformação diz respeito a uma completa reestruturação do modelo de atuação da empresa — que passa a incorporar soluções inteligentes para **diminuir erros, eliminar sobrecargas, centralizar informações, reduzir riscos e custos e, acima de tudo, oferecer uma experiência melhor para o cliente.**

Nesse sentido, negócio e TI se aproximam cada vez mais, tornando essa área — antes vista apenas como suporte — estratégica para qualquer empreendimento. Como vantagens da adoção de soluções desenvolvidas ou contratadas para maximizar os resultados de uma empresa, podemos citar:



- a racionalização dos fluxos de trabalho;
- a consolidação da segurança da informação;
- o aumento da capacidade e da disponibilidade de serviços tecnológicos;
- a virtualização de infraestrutura e serviços de TI, trazendo escalabilidade para o negócio;
- a fluidez na comunicação entre colaboradores e entre departamentos;
- a mudança de paradigma no relacionamento com o cliente, que passa a ser guiado pela [jornada](#) que o empreendimento considera interessante para a geração de negócios;
- a presença massiva de dispositivos conectados para a realização dos processos empresariais;
- a mobilidade no acesso a [sistemas de gestão](#) e a dados do negócio, a partir do uso de smartphones e tablets, além do uso de plataformas online que permitem realizar transações e operações diversas, em qualquer horário do dia, bastando um computador conectado à internet;
- a adoção de mecanismos de inteligência artificial para incrementar a análise de dados e o [atendimento ao cliente](#);
- a disponibilização de interfaces mais intuitivas para o cliente, com o foco em usabilidade;
- a inclusão de [indicadores](#) de desempenho do negócio;

- as decisões cada vez mais baseadas em dados, a partir de ferramentas poderosas de coleta de volumes expressivos de dados, análise e produção de informações gerenciais — geralmente expostas em painéis que facilitam a interpretação;
- a redução no tempo de resposta ao cliente, com conseqüente melhoria no seu nível de [satisfação](#).

A lista acima não é exaustiva, mas percebe-se que a [transformação digital](#) não é uma adaptação paulatina a inovações, mas uma mudança estrutural nas organizações. Nessa mudança, **a tecnologia assume papel central, deixando de ser um mero pilar de sustentação** — ela realmente começa a se misturar com o negócio.





COMO ADERIR À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NAS EMPRESAS



Para guiar uma empresa rumo às exigências da era digital, é preciso enfrentar uma jornada de preparação. Isso exige dedicação e direcionamento de recursos de todas as naturezas: financeiros, humanos, materiais e tecnológicos.

O custo dessa migração para "um novo jeito de ser" é caro? Bem, na verdade caro é ficar de fora do mercado e perder todo o investimento realizado até agora para que o empreendimento se mantenha em pé.

Não há outro caminho para negócios que queiram alcançar o sucesso: **a transformação digital é inevitável, taxativa e altamente alinhada às expectativas do novo consumidor.** Este faz parte de uma geração acostumada com respostas rápidas, certas e, de preferência, acessíveis a um toque na tela de um dispositivo móvel.





Para dar um tom mais prático a essa questão dos desafios a serem vencidos para **tornar uma empresa digital**, listamos um passo a passo das providências que não podem ficar de fora do [planejamento estratégico](#) de negócios em transição. Acompanhe!

PLANEJE COM BASE NA NOVA REALIDADE

Uma mudança profunda é baseada em uma visão diferente daquela que se tinha antes. Ou seja, **não adianta planejar um futuro baseado no passado.**

Se hoje o negócio é uma loja física para venda a [varejo](#) e um estudo do público-alvo demonstra que o cliente ideal está em busca de produtos na web, é **hora de esquecer investimentos para ampliação do espaço e canalizar recursos para a abertura de um [e-commerce](#).**

Caso contrário, o empreendimento insistirá em remar contra a maré até que seja tarde demais para guinar a estratégia no caminho correto. O negócio precisa ir para onde o cliente está e, na atualidade — e ainda mais no futuro! —, esse lugar é online.

PENSE FORA DA CAIXA

Se o negócio está mudando, a mentalidade que o guia deve seguir esse mesmo caminho. Isso vale principalmente para o relacionamento com o cliente.

Voltando ao exemplo do varejo físico, se antes ações de [marketing](#) eram focadas em distribuição de folderes, inserções em rádios locais e uma tímida presença digital, agora a história é outra. **É preciso internalizar as premissas do [Marketing Digital](#) para atingir adequadamente o público-alvo.**

Com isso, a [marca](#) ganha autoridade perante seu público e as chances de engajamento aumentam. Como consequência desse melhor [posicionamento](#) virá a materialização de novos negócios e uma [base de clientes](#) fiel e crescente.

SEJA PROTAGONISTA DA MUDANÇA

Sem patrocínio, um time não vence o campeonato. O mesmo acontece em relação à administração de um negócio.

Sem a participação ativa das lideranças, dificilmente um negócio conseguirá “virar a chave” e transformar-se positivamente.

Nesse momento, vale **buscar novos conhecimentos e atitudes**, vale incentivar a atuação colaborativa na empresa, vale reconhecer aqueles que mais contribuem para concretizar a mudança, vale colocar a mão na massa na hora de arquitetar um [plano de ação](#), vale circular pelos departamentos e ouvir o que cada funcionário tem a dizer.

Além disso, quando um gestor **domina o negócio por completo**, ele tem elementos para escolher os melhores parceiros de mercado, definir a contratação dos softwares que agregarão mais à nova [gestão do negócio](#) e tem mais “feeling” para formar times proativos e produtivos.

REMODELE PROCESSOS

Processos digitais exigem um novo fluxo, baseado em [automação](#) de etapas e [integração entre sistemas](#), plataformas e bases de dados.

Fluxos de trabalho engessados e burocráticos não terão mais espaço no modelo digital e é fundamental que um mapeamento seja realizado para identificação de pontos de ajuste e simplificação.

Caso o empreendimento não conte com pessoal com esse tipo de know-how, vale considerar a contratação de consultoria no mercado — não só para [diagnosticar](#) e [remodelar](#) processos, mas também para **sugerir ou fornecer soluções tecnológicas alinhadas com as novas necessidades.**

INVISTA EM CULTURA ORGANIZACIONAL

Transformação digital não se faz só com incorporação de máquinas.

É fundamental que haja o envolvimento das pessoas que, literalmente, dão vida ao negócio.

Muitos recursos são alocados para adaptar processos, adquirir tecnologias e contratar serviços no mercado, mas **muito também precisa ser dedicado à preparação do corpo funcional** — especialmente em relação à capacitação para a nova realidade.

É preciso **vencer barreiras e resistências e alcançar uma cultura organizacional que tenha unicidade e privilegie a noção de que sem inovação não há sobrevivência**. Ou seja, é preciso vestir a camisa das mudanças porque disso depende a manutenção da atividade produtiva agora e no futuro.

VALORIZE IDEIAS

A atuação colaborativa é característica do contexto digital e **ela precisa de um terreno fértil para acontecer**. Assim, é interessante ter uma metodologia para captura de ideias dos [colaboradores](#), análise desses insights e testes daquelas propostas que se mostrarem viáveis.

Para isso, pode-se desenvolver uma campanha de ideias (voltada para funcionários e também para a comunidade externa), eventos de brainstorm e até a instalação de um laboratório para prototipação e provas de conceito.

APRIMORE A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Um negócio digital precisa ter valor para o cliente e isso passa pela experiência que é oferecida a ele.

Por isso, é fundamental desenvolver soluções que podem se destacar pela simplicidade, agilidade, facilidade de acesso e usabilidade nas interações.

Além disso, quando processos internos são racionalizados e melhorados por tecnologias, **o cliente percebe a redução do tempo de resposta, a eliminação de erros e a oferta de resultados mais próximos da demanda que ele apresentou.**

CONTE COM PARCEIROS DIGITAIS

Para ser digital é preciso contar com tecnologia de ponta, com infraestrutura de TI de excelente performance, servidores com alta capacidade, redes de alta velocidade, padrões de segurança atualizados e softwares de gestão com visão multidimensional do negócio.

No entanto, para ter tudo isso não é preciso adquirir equipamentos robustos, manter um data center ou contratar equipes especializadas — **é possível recorrer ao mercado especializado.**

Empresas já consolidadas oferecem compartilhamento de recursos físicos e lógicos, com disponibilização de infraestrutura e de serviços em [nuvem](#), em modalidades de [outsourcing de TI](#) que têm demonstrado um custo-benefício positivo para o ganho de escala dos negócios.





A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E OS RESULTADOS DE NEGÓCIO



Tudo muda na [gestão empresarial](#) com a revolução digital. O primeiro ponto é que gerenciar a empresa passa a ser uma tarefa baseada essencialmente em dados.

Do lado da esteira operacional, **é notável a existência de uma linha que divide o antes do digital e o depois do digital.** Nesse limiar, o que se percebe é um excesso de etapas, burocracia, lentidão, falhas operacionais e custos elevados. Depois do divisor de águas, o que se vê é celeridade, eficiência operacional e agilidade.

A Data Science chega com força e a consolidação de tecnologias como Business Intelligence, Big Data e Computação Cognitiva são as chaves para a **ampliação de resultados** a partir de estratégias traçadas com foco em coleta e tratamento de dados do negócio.

Se antes o desempenho era medido por meio de planilhas de controles de vendas e [fluxo de caixa](#), agora as **metas são estabelecidas considerando séries históricas, intervenções de ações de marketing** (especialmente o digital), compreensão do [sentimento](#) do público-alvo e entendimento dos fatores que influenciam a decisão de compra do cliente.

Outro fator que é beneficiado com as premissas digitais — especialmente a de análise de dados — é a oportunidade de abordar o cliente ideal de forma mais eficaz.

Conhecendo bem o seu perfil, torna-se possível criar uma rota para condução do cliente por uma jornada produtiva, que culmine em concretização de negócios e fidelização.

Com tudo isso, as [táticas de vendas](#) são otimizadas e os planos de marketing também. **Como retornos práticos, tem-se o aumento da rentabilidade do negócio e condições favoráveis para melhor posicionamento no mercado.**



**CONCLUSÃO:
A SATISFAÇÃO DO
CLIENTE PASSA A
SER RESULTADO DE
UMA EXPERIÊNCIA
DIGITAL**



Disrupção é a palavra do momento, mas ela só faz sentido se a essência digital for, de fato, internalizada nas organizações. Isso significa que os modelos de negócio precisam ser reestruturados e devem renascer em um ambiente mais propício à [diferenciação](#) em um mercado altamente competitivo.

Nesse contexto, a chave para o sucesso passa longe de criatividade despropositada ou pensamentos ditos "fora da caixa", mas que pouco inovam de verdade. **É hora de estruturar novos paradigmas, construir novas referências e dar espaço ao novo.**



O mundo está passando por uma guinada histórica liderada pela tecnologia — **não há como ficar de fora dessa realidade.** A perenidade de qualquer negócio dependerá dessa consciência e da execução de ações práticas rumo ao digital.

Repensar o propósito do negócio, neste momento, é vital. Não pode ficar fora desse novo mindset empresarial **a noção de que a TI é fundamental — sem ela não há como avançar, não há como [encantar o cliente](#), não há como oferecer valor ao mercado.**

Investir em uma personalidade digital vai além de lançar um produto digital, precisa ser uma **filosofia empresarial**, um “jeito de ser”, um padrão de atendimento, um modelo de atuação ágil e eficiente.

Na nova mentalidade, o que se espera de um empreendimento é que ele dê respostas na medida da necessidade do cliente — e isso dificilmente passará longe de uma experiência digital.

CONCLUSÃO: A SATISFAÇÃO DO CLIENTE PASSA A SER RESULTADO DE UMA EXPERIÊNCIA DIGITAL





A ZIPLINE é uma empresa que desenvolve sistemas online para micro e pequenas empresas. No mercado desde 2001, buscamos sempre aperfeiçoar nossos serviços para oferecer soluções que auxiliem e otimizem os negócios de nossos parceiros.

Com esse objetivo, criamos o eGestor, uma plataforma completa para gestão de micro e pequenas empresas, com recursos de controle financeiro, de estoque, de vendas e de fluxo de caixa, entre outras ferramentas que tornam a sua gestão mais eficiente e otimizada. Conte com a gente, do eGestor para ganhar tempo e focar no que realmente é uma prioridade.