# **Resumo da transformação digital**

Organização: Fabrikam Inc.  
Data: 27 de junho de 2024

## **Visão geral**

A Fabrikam Inc. vem passando por uma iniciativa abrangente de transformação digital com o objetivo de aumentar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente e promover a inovação. O resumo a seguir descreve as principais atualizações e marcos alcançados até o momento.

## **Principais atualizações**

### **Implementação da infraestrutura de nuvem**

* Migração de 80% dos aplicativos locais para a nuvem.
* Escalabilidade aprimorada e custos de TI reduzidos em 25%.
* Maior segurança de dados e conformidade com os padrões do setor.

### **Adoção de IA e aprendizado de máquina**

* Integração de análises da plataforma de IA para agilizar os processos de tomada de decisão.
* Implantação de modelos de machine learning para prever o comportamento do cliente e personalizar os esforços de marketing.
* Redução de processos manuais, levando a um aumento de 30% na produtividade.

### **Experiência digital do cliente**

* Lançamento de um novo portal do cliente com recursos de autoatendimento.
* Introdução de chatbots para suporte ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, reduzindo os tempos de resposta em 50%.
* Melhorou as pontuações de satisfação do cliente em 20% no ano passado.

### **Automação de processo**

* Implementação da RPA (automação robótica de processos) para tarefas rotineiras.
* Obteve uma redução de 40% no tempo de processamento das principais operações de negócios.
* Realocação de recursos humanos para funções mais estratégicas dentro da organização.

### **Treinamento e desenvolvimento de funcionários**

* Conduziu programas de alfabetização digital para todos os funcionários.
* Lançou uma nova plataforma de e-learning com cursos sobre tecnologias emergentes.
* Aumento da participação do funcionário e adoção de novas ferramentas em 35%.

## **Etapas**

* 1º trimestre de 2024: migração concluída para a infraestrutura de nuvem.
* 2º trimestre de 2024: lançamento da plataforma de análise orientada por IA.
* 3º trimestre de 2024: introdução do novo portal digital do cliente.
* 4º trimestre de 2024: alcançou 50% de automação dos processos de rotina.

## **Planos futuros**

Continue expandindo os aplicativos de IA e de aprendizado de máquina em todos os departamentos.  
Melhore ainda mais a experiência digital do cliente com novos recursos e serviços.  
Foque em medidas de segurança cibernética para proteção contra ameaças em evolução.  
Desenvolva uma estratégia digital abrangente para os próximos cinco anos.

## **Conclusão**

A jornada de transformação digital da Fabrikam Inc. levou a melhorias significativas na eficiência, na satisfação do cliente e no desempenho geral dos negócios. A organização continua comprometida em utilizar a tecnologia para impulsionar o crescimento e a inovação futuros.