



TRÍADE DIGITAL

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PARA EMPRESAS

POR BRUNO MACHADO



Sobre o e-book

A gestão para a mudança é um desafio para você? Você não sabe por onde começar a implementação de uma transformação digital na sua empresa?

Neste e-book, teuento cada passo para essa virada de chave. São sete elementos chaves que, realizados simultaneamente, passando pela digitalização dos processos corporativos, até a jornada para a nuvem, vão levar sua empresa a outro nível.



COMO POSSO APLICAR NA MINHA EMPRESA?

DIGITALIZAR A EMPRESA

- ADOTAR WORKFLOW
- ADOTAR CRM
- ORQUESTRAR CANAIS
- ADOTAR RPA
- ADOTAR OCR
- ASSINATURA DIGITAL
- CRIVOS DE DADOS
- INTEGRAÇÕES
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- LGPD
- MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR
- FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO
- PAPERLESS

DIGITALIZAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- CONHECER A JORNADA
- MAPEAR A JORNADA
- LEVANTAR DADOS
- OUVIR O CLIENTE
- ENTENDER OS PONTOS DE DOR
- FORMULAR HIPÓTESES
- DESENHAR A JORNADA FUTURA
- MEDIR A EXPERIÊNCIA - NPS
- MELHORAR CONTINUAMENTE
- APPLICAR DESIGN THINKING
- APPLICAR PRINCÍPIOS LEAN
- ENGENHARIA DE VALOR

NOVAS OFERTAS DIGITAIS

- ENTENDER O NEGÓCIO ATUAL
- ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO
- ENTENDER OS POSSÍVEIS MODELOS DE NEGÓCIO
- PROPOR MODELOS HÍBRIDOS, QUE COMBINEM OFERTAS FÍSICAS E DIGITAIS
- PENSAR EM MODELOS DE RECEITA RECORRENTE
- BUSCAR TERRITÓRIOS ADJACENTES
- BUSCAR OPERAR COMO MARKETPLACE
- MODELO DE PLATAFORMA

ARQUITETURA DE SISTEMAS

- DESACOPLAR OS SISTEMAS
- SUBSTITUIR SISTEMAS OBSOLETOS
- ADOTAR ARQUITETURA DE MICROS SERVIÇOS
- JORNADA PARA A NUVEM
- ADOTAR SERVIÇOS EM NUVEM
- PORTAL DE APIs
- PRÁTICAS DEVOPS
- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DESDE A CONCEPÇÃO
- PAPEL DO ARQUITETO DE SOLUÇÕES

NOVAS FORMAS DE TRABALHO

- FOMENTAR TRABALHO COLABORATIVO
- TRABALHAR EM SQUADS
- EMPODERAR A PONTA
- KANBAN
- PRÁTICAS LEAN
- GESTÃO A VISTA
- INDICADORES DE ADOÇÃO DIGITAL
- LIÇÕES APRENDIDAS
- REUNIÕES DE ACOLHIMENTO
- MENSURAÇÃO POR OKRS
- PLANEJAMENTO SEMANAL E GESTÃO DIÁRIA

INTERAÇÃO COM O ECOSISTEMA

- PROGRAMAS DE INOVAÇÃO ABERTA
- HUBS DE INOVAÇÃO
- HACKATON
- FLUXO PARA REALIZAÇÃO DE POCS E PILOTOS
- FLUXO JURÍDICO PARA ASSINATURA NDA
- ACELERAÇÃO DE STARTUPS
- PARCERIA COM ACELERADORAS
- MENTORIA DE STARTUPS
- INVESTIMENTOS EM STARTUPS
- CORPORATE VENTURE
- SPIN-OFF DE UNIDADES DIGITAIS

DADOS

- CRIAR ÁREA DE DADOS
- TER FONTE ÚNICA DA VERDADE
- TER MASTER DATABASE
- CRIAR ALGORITMOS PREDITIVOS
- FERRAMENTAS DE VISUALIZAÇÃO DE DADOS
- COLETAR DADOS INTERNOS E EXTERNOS
- ANALYTICS DATABASE EM NUVEM
- PAPEL DO CIENTISTA DE DADOS
- KPI'S DE NEGÓCIO
- DECISÕES BASEADAS EM DADOS

DIGITALIZAR A EMPRESA

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Digitalizar a empresa | Iniciativas

Adotar workflow

Trata-se de um investimento em estruturação de processos e fluxo, que vão assegurar o funcionamento mais estável e regular das demandas dos clientes e demais rotinas internas. Ex: Pipefy e Salesforce

Adotar CRM

O customer relationship management system é um componente crucial para acompanhar as demandas do cliente que passam por diferentes áreas, bem como prover uma visão integrada das interações, o que é conhecido como omni canalidade. Ex: Salesforce, ServiceNow e Zendesk

Orquestrar canais

É importante assegurar que as interações com o cliente serão consolidadas em um único repositório de dados, permitindo a continuidade dos atendimentos independente do canal de origem. Os clientes esperam essa organização das empresas. Ex: Salesforce, Pega, Oracle e ServiceNow

Adotar RPA

Desenvolver a competência para desenvolver automações através de robotic process automation (RPA) é fundamental para garantir eficiência operacional para os processos repetitivos e não integrados. Ex: UiPath, Microsoft, Automation Anywhere, Blueprism, Workfusion

Assinatura digital

Uma maneira bastante eficiente para transacionar contratos e demais documentos que requerem assinaturas é a adoção do recurso de assinatura eletrônica, algo amplamente aceito no mercado. Ex: DocuSign, Icertis e Coupa

Exemplos | Digitalizar a empresa | Iniciativas

Crivo de dados

Os crivos são validações de dados cadastrais ou de empresas, consultados através de APIs com birôs de dados. Essas validações evitam fraudes no onboarding de clientes e nos processos de atualização cadastral. Ex: Serasa Experian e CNSEG

Integrações

Para que a empresa se torne digital é essencial que os sistemas estejam integrados, evitando a digitação manual e o retrabalho. Essa integração deve ocorrer inclusive com os principais fornecedores, afim de garantir uma fluidez maior para o cliente

Segurança da informação

Investir em segurança é fundamentação para que o avanço da digitalização não seja comprometido por um incidente de vazamento de dados ou comprometimento da operação por hackers (ransomware). Este ponto foi reforçado inclusive com a LGPD. Ex: Accenture Security e Darius

LGPD

A lei geral de proteção de dados, que entrou em vigor em agosto de 2020, exige transparência no uso dos dados das pessoas físicas pelas empresas. Importante estabelecer processos para obtenção de consentimento para uso, informar sobre a privacidade dos dados, tratar solicitações que envolvam retificação, cancelamento e exclusão dos dados

Melhorar a experiência do colaborador

Investir no “salário emocional” da equipe é essencial, começando pelo processo de onboarding, bem como nas demais interações regulares que o funcionário tem com o departamento de RH. Ex: solicitações de férias, atestados, marcação de ponto, desligamentos, processos seletivos, plano de saúde e tantos outros itens do dia a dia

Exemplos | Digitalizar a empresa | Iniciativas

Ferramentas de colaboração

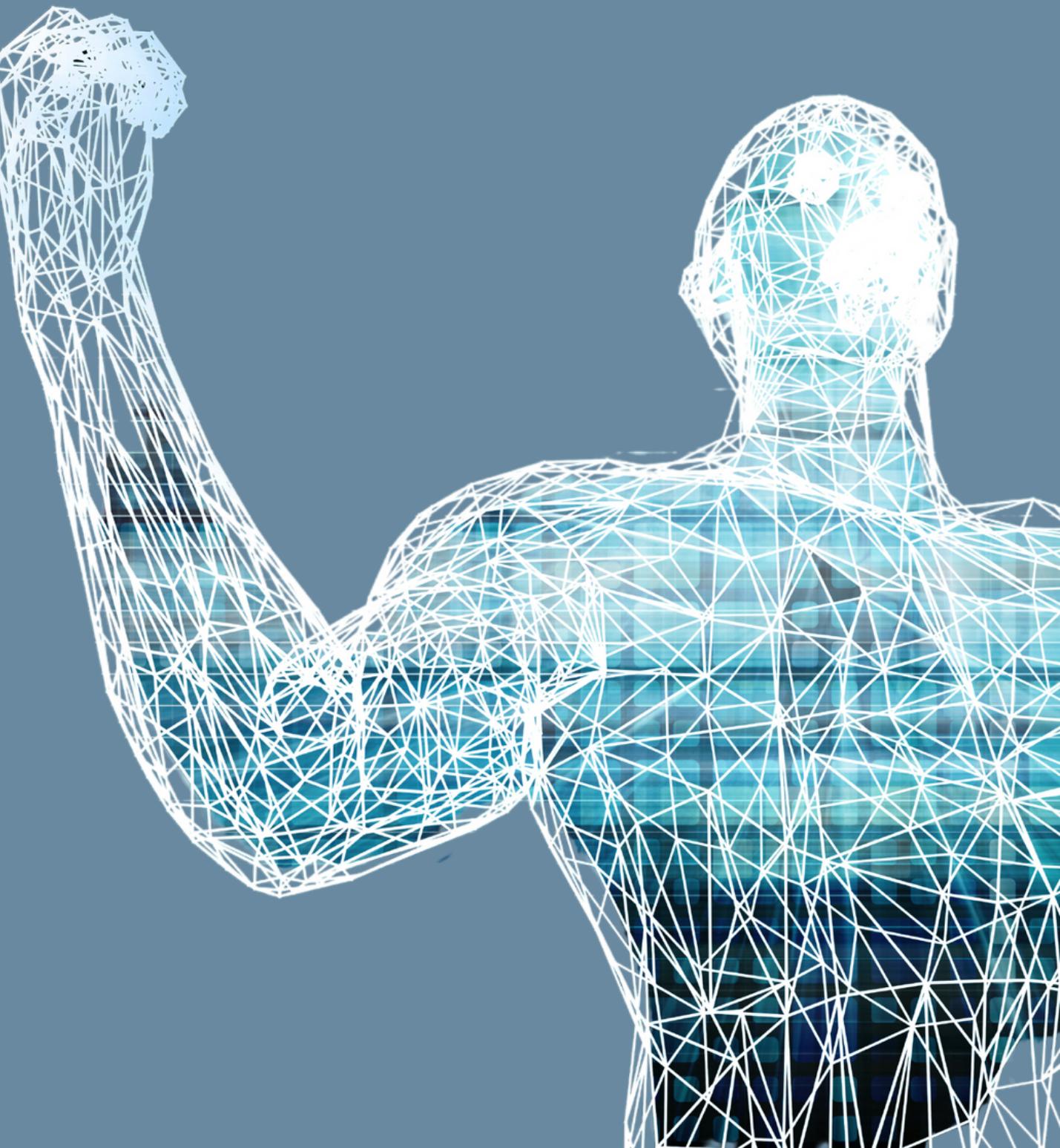
Fomentar o uso de uma ferramenta de colaboração é vital para aumentar a interação entre as pessoas na empresa, sobretudo em períodos de restrição de encontros presenciais, como o que estamos vivendo em 2020. Ex: Microsoft Teams ou Facebook Workplace

Paperless

Ter a ambição de se tornar uma empresa “paperless” deve ser buscado como métrica de sucesso para a transformação. Neste sentido deve-se buscar soluções de assinatura digital e workflow para a ampla utilização

DIGITALIZAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Digitalizar a experiência do cliente | Iniciativas

Conhecer a jornada

O primeiro passo de qualquer trabalho que ambicione melhor a experiência do cliente deve se preocupar primeiramente em conhecer a jornada atual do cliente. É fundamental saber de onde está se partindo para promover as mudanças. Ex: dinâmicas colaborativas com participantes de diversas áreas

Mapear a jornada

Sequenciar as etapas pelas quais o cliente passa para receber o produto ou serviço oferecido pela sua empresa. Neste trabalho é importante identificar sistemas, volumes, nível de serviço, riscos, falhas e oportunidades de melhoria. Ex: fluxogramas

Levantar dados

Para fundamentar qualquer decisão acerca da experiência do cliente é importante ter dados. São eles que darão maior segurança para as propostas de melhoria. Levante o volume de transações realizadas, tempos de execução, avaliações recebidas e demais informações relevantes. Ex: dashboards, planilhas e tabelas dinâmicas

Ouvir o cliente

Assegurar que as melhorias na experiência levam em consideração a voz do cliente é fundamental. Não é possível ter o cliente no centro (customer centricity) se o mesmo não é ouvido. Ter essa prática recorrente é extremamente rico para direcionar os esforços de transformação. Ex: grupos focais, pesquisas qualitativas, gravações de áudio de atendimentos telefônicos e observações in loco

Entender os pontos do dor

Entender os “pain points” do cliente ao longo da jornada é um excelente ponto de partida para a formulação de hipóteses de solução. O entendimento passa pelo levantamento de dados, revisão de processos e escuta do cliente. Ex: identificação dos “pain points no fluxo da jornada do cliente com evidências

Exemplos | Digitalizar a experiência do cliente | Iniciativas

Desenhar a jornada futura

A jornada futura deve refletir as aspirações dos clientes e os achados decorrentes das hipóteses validadas. A jornada futura será a nova forma de se relacionar com os seus clientes. Ela deve eliminar ou ao menos mitigar os pain points encontrados ao longo do mapeamento

Medir a experiência - NPS

Uma maneira eficaz de medir a satisfação do cliente para com os serviços prestados é através do Net Promoter Score. Essa é uma métrica resultante da avaliação de clientes em uma escala de 0 a 10, que considera notas de 0 até 6 como detratores e notas 9 e 10 como promotores. A fórmula do NPS é: NPS = % Promotores - % Detratores

Melhorar continuamente

Ainda que o time se esforcem, os problemas dificilmente serão completamente em poucos ciclos de melhoria. Nesse sentido, é importante ter o mindset de melhoria contínua e assegurar revisões constantes da jornada e o acompanhamento diário de indicadores.

Aplicar design thinking

Uma ferramenta eficaz para conduzir dinâmicas colaborativas para desenho de jornada futura é o design thinking. Dentre as formas práticas de atuação, está o “diamante duplo”, que possui quatro etapas para conduzir ao estado futuro: Discovery, define, develop e delivery

Aplicar os princípios Lean

Para ser assertivo na digitalização da jornada é importante identificar o que é valor para o cliente, mapear o fluxo de valor, criar um fluxo contínuo, organizar um fluxo puxado pelo cliente e buscar a perfeição. Estes são justamente os cinco princípios do Lean.

Exemplos | Digitalizar a experiência do cliente | Iniciativas

Engenharia de valor



Técnica criada durante a 2^a guerra mundial, a engenharia de valor busca reduzir o custo de um processo, serviço ou produto sem que ele perca a qualidade, culminando no ótimo valor do produto. Oportunidades de digitalização da jornada podem ao mesmo tempo proporcionar maior satisfação ao cliente ao mesmo tempo que representam eficiência operacional para as empresas.

NOVAS OFERTAS DIGITAIS

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Novas ofertas digitais | Iniciativas

Entender o negócio atual

É fundamental entender como a empresa obtém suas receitas e seus principais drivers de custo. As iniciativas digitais que com maior potencial de se tornarem relevantes devem influenciar as principais variáveis do negócio atual. Dedique-se a conhecer os números financeiros e operacionais da empresa

Entender o modelo de negócio

O aprofundamento sobre o modelo de negócios vigente na empresa, ou seja, como as receitas são obtidas. Se estão lastreadas em modelos recorrentes, como assinaturas ou mensalidades (ex: Netflix) ou se dependem dos esforços de venda de produtos e serviços, tal como ocorre geralmente no varejo (e-commerce)

Entender os possíveis modelos de negócio

Com o conhecimento sobre o modelo atual, abre-se espaço para avaliar alternativas que assegurem maior previsibilidade de receitas para a companhia. Novas ofertas digitais podem justamente proporcionar novos modelos de negócio. O melhor exemplo é o MagaLu, que com sua oferta digital de Marketplace hoje tem mais de 50% da receita total da companhia

Propor modelos híbridos

Muitos negócios são baseados em produtos físicos ou serviços executados in loco. De toda forma, mesmo estes, podem ter uma camada digital de agregação de valor, tornando-se produtos híbridos. Exemplo: educação híbrida, revistas e jornais, planos de saúde com telemedicina, academias com aplicativo de orientação de exercícios

Pensar em modelos de receita recorrente

Ter receitas recorrentes é o sonho de todas as empresas, porém este não é um modelo de simples adoção. É preciso formatar uma oferta boa o suficiente para o cliente estar disposto a pagar mensalmente e por tempo indeterminado por seu uso. Para se ter escala, tal produto ou serviço precisa ser altamente suportado pelo digital. Ex: Spotify, Netflix e Dropbox

Exemplos | Novas ofertas digitais | Iniciativas

Buscar territórios adjacente

Não faz mais sentido se limitar ao mercado de origem da empresa. É preciso expandir os horizontes levando-se em consideração o que o cliente valoriza. Se há demandas reprimidas em segmentos próximos ao atual, a empresa pode formatar ofertas digitais que possam competir nestes novos mercados. Ex: Aceleradoras de startups oferecendo cursos online de empreendedorismo, planos de saúde oferecendo aplicativos de bem estar, bancos digitais oferecendo produtos e serviços em seus marketplaces

Buscar operar como marketplace

Este modelo consiste em utilizar de sua plataforma digital e audiência para promover produtos correlatos para sua base de clientes, aumentar a relevância do seu canal, bem como permitindo a geração de novas receitas decorrentes de uma taxa por intermediar as transações. Ex: MagaLu, MercadoLivre e Banco Inter

Modelo de plataforma

Ao ser o ponto de facilitação das transações entre “produtores” e “consumidores” a empresa passa a operar como um grande organizador de um ou mais setores. Neste modelo, cujo o marketplace é um dos grandes exemplos, o valor está em ser relevante para os dois lados da plataforma (produtores e consumidores). Uma evolução deste modelo é o conceito de SuperApp. Exemplo: Rappi, UberEats, iFood

ARQUITETURA DE SISTEMAS

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Arquitetura de sistemas | Iniciativas

Desacoplar sistemas

Empresas com décadas de atuação geralmente operam com grandes sistemas obsoletos, que desempenham dezenas de funções. O desacoplamento é o primeiro passo para a atualização gradativa de cada uma das funções vitais para o negócio

Substituir sistemas obsoletos

A substituição deve ser uma meta a ser perseguida, porém a estratégia para executá-la varia de empresa para empresa. Um caminho recorrente é a substituição gradativa ao invés do “big bang” justamente por interferir menos no dia a dia da empresa e de seus clientes

Adotar arquitetura de micro serviços

Passar a operar com uma arquitetura fundamentada em micro serviços é justamente o ponto de chegada das empresas que possuem sistemas acoplados. A saída é justamente ir migrando serviço a serviço para este conceito mais “LEGO” que simplifica a atualização e eventual substituição de um componente sem interferir nos demais

Jornada para a nuvem

Não resta a menor dúvida que a infraestrutura e aplicações estarão na nuvem. Não resista! Migrar logo para que possa usufruir de toda a capacidade e escalabilidade da nuvem. Não há justificativas, migre o quanto antes. Uma boa estratégia é a migração “cloud smart”

Adotar serviços em nuvem

Não se trata de “colocar seus servidores em um provedor” ou alocar servidores em provedores de infrastructure as a service. O grande poder da nuvem vem justamente do uso dos inúmeros serviços que simplificam o desenvolvimento de novas soluções, bem como asseguram escalabilidade

Exemplos | Arquitetura de sistemas | Iniciativas

Portal de APIs

Ter Application Programming Interfaces é um grande habilitador para a criação de ofertas digitais. Muitos negócios são viabilizados através da integração entre diferentes sistemas ou mesmo entre sistemas de diferentes empresas. É justamente neste campo que um portal de APIs vai ajudá-lo

Práticas DevOps

Um atributo de agilidade é a capacidade de publicar melhorias de software com regularidade e sem comprometer a operação. Neste modelo, que combina “development” com “Operations”, o fluxo para publicar novas versões de software é muito mais fluido e regular. As GMUDs estão com os dias contados

Segurança da informação desde a concepção

Consertar uma falha de segurança é inúmeras vezes mais caro do que evita-la na concepção de cada novo componente digital. Neste sentido, considere segurança como ponto de partida. Do contrário, você poderá descobrir que falhou de uma forma bastante traumática. Ex: ataque ransomware

Papel do arquiteto de soluções

Para coordenar as diversas mudanças na operação de tecnologia, a atualização de sistemas legados e orientar novos desenvolvimentos, temos um papel extremamente importante: o arquiteto de soluções. É importante investir em um time técnico robusto para que seus produtos digitais sejam consistentes

NOVAS FORMAS DE TRABALHO

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Novas formas de trabalho | Iniciativas

Fomentar trabalho colaborativo

Uma característica marcante das novas metodologias ágeis é o trabalho colaborativo e transparente entre tecnologia e as áreas de negócio. Neste sentido, os líderes precisam fomentar essa colaboração, incentivando a participação em times multidisciplinares, chamados squads

Trabalhar em squads

Squads são times multidisciplinares alocados para evoluir um tema de negócios, como vendas, retenção, faturamento ou e-commerce. O objetivo de operar dessa maneira é reduzir as barreiras departamentais e dar mais autonomia para o desenvolvimento do trabalho dentro do contexto do squad. Composto por pessoas de TI e negócios

Empoderar a ponta

A agilidade não pode ser obtida se a cada decisão as lideranças mais seniores precisarem ser acionadas. O mesmo vale para a linha de frente de atendimento, que não poderá desempenhar um atendimento de excelência se não tiver autonomia para resolver problemas

Kanban

É um sistema de gestão visual para controle do fluxo das atividades de um equipe. O quadro kanban possui colunas e as atividades são movimentadas utilizando-se cartões. Um dos objetivos é limitar a quantidade de trabalho sendo executado paralelamente

Práticas Lean

Uma das ferramentas Lean mais utilizadas para desenvolver a capacidade de resolução de problemas é o A3, que é basicamente uma folha de papel no formato A3 dividida entre o lado esquerdo (atual) e o lado direito (estado futuro). O objetivo é levar o time a refletir e analisar antes de partir para a execução

Exemplos | Novas formas de trabalho | Iniciativas

Gestão a vista

A transparência na gestão do dia a dia é fundamental para o engajamento da equipe. Neste sentido as reuniões mensais vão cedendo espaço para os encontros diários realizados diante de quadros e painéis de acompanhamento das atividades. A missão aqui é a transparência e gostar de problemas

Indicadores de adoção digital

As metas e indicadores influenciam na colaboração e interação entre as pessoas do time. Sendo assim, importante dar clareza sobre a forma com que o trabalho será avaliado. Para iniciativas digitais é crucial saber a taxa de uso. O quanto cada novo componente digital está gerando de engajamento junto ao cliente. Ex: % de transações realizadas em canais digitais

Lições aprendidas

Uma avaliação retrospectiva madura é bastante recomendada para o desenvolvimento e o aprendizado da equipe. Faz-se necessário uma conversa estruturada para entender o que pode ser melhorado no processo

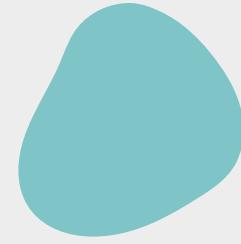
Reuniões de acolhimento

O papel do líder não se resume apenas em garantir a performance do time. Hoje, mais do que nunca, um líder precisa se preocupar com a saúde mental de seus liderados. É preciso valer a máxima do “salário emocional” e não apenas remuneração financeira. Uma boa maneira de criar um espaço para que essas questões emergam é estabelecer um encontro ou mesmo um serviço de acolhimento dos funcionários em momentos de maior fragilidade emocional

Mensuração por OKRs

Objectives and key results compreendem uma técnica para acompanhamento do desempenho de atividades por períodos curtos (trimestres, por exemplo). A ideia de estabelecer OKRs é encurtar os ciclos de planejamento, execução e avaliação. Está bastante relacionado com agilidade organizacional. Podem envolver metas ligadas aos produtos ou ao processo de transformação da organização

Exemplos | Novas formas de trabalho | Iniciativas



Planejamento semanal e gestão diária

Reducir ciclos de planejamento e adotar práticas de gestão diárias podem acelerar os ajustes de rota, necessários. De toda maneira a visão de longo prazo é fundamental para ganhos consistentes ao longo do tempo. Ex: criar ritos com a equipe para acompanhar atividades diariamente, bem como automatizar a coleta de dados de performance, torna-los visíveis e criar alertas em casos de grandes variações

INTERAÇÃO COM O ECOSISTEMA

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Interação com o ecossistema | Iniciativas

Programas de inovação aberta

Conduzir programas de inovação aberta, ou seja, que permitam a colaboração regular com startups e outros entes do ecossistema de inovação pode ser uma valiosa fonte de geração de oportunidades. Os programas, no entanto, devem ter um foco claro, que permita a mensuração do resultado

Hubs de inovação

Uma forma mais presente de se relacionar com o ecossistema de inovação é criar um hub temático para fomentar startups que atuam no setor da empresa. O caso de maior sucesso é o CUBO, que está organizado em verticais de negócio. Outros bons exemplos existem em saúde, como Hospital das Clínicas e Albert Einstein

Hackaton

Na impossibilidade de criar um hub de inovação ou consistentemente realizar programas de inovação aberta, um caminho produtivo pode ser a realização de um hackaton. Neste caso, a empresa define um objetivo, estabelece critérios de participação e premiação e convida startups

Fluxo de realização de POCs e pilotos

Para que a colaboração com startups seja produtiva é importante estabelecer um processo estruturado para realização de provas de conceito (POCs) e pilotos. O mais importante é garantir uma avaliação que assegure uma devolutiva para a startup. Não há nada mais frustrante para a startup do que não receber uma resposta de uma empresa

Fluxo jurídico para assinatura NDA

Considerando os requisitos de segurança da informação e de compartilhamento de dados, recomenda-se fortemente que acordos de confidencialidade (non disclosure agreement - NDA) sejam assinados com as empresas ou startups

Exemplos | Interação com o ecossistema | Iniciativas

Aceleração de startups

Um movimento mais estratégico é acelerar startups, participando no desenvolvimento de produtos e eventualmente se tornando sócio da iniciativa. Os formatos podem ser variados

Parceria com aceleradoras

Caso a empresa não queira gerenciar diretamente o relacionamento com startups, pode recorrer a uma aceleradora, que fará a triagem e o monitoramento, bem como conduzirá as ações de relacionamento.
Ex: Ace, Distrito e Quintessa

Mentoria de startup

Os profissionais mais seniores e que estão em posição de destaque em seus setores podem e devem atuar como mentores de startup. A ideia é passar a perspectiva das grandes empresas aos empreendedores, contribuindo para que eles tenham sucesso em suas iniciativas

Investimentos em startups

Uma maneira mais direta para aportar tecnologia ao negócio pode ocorrer através do investimento ou incorporação de startups. O desafio neste último caso é não matar a startup ao conectá-la com a burocracia corporativa

Corporate venture

É a maneira utilizada por grandes empresas para destinarem recursos para investimentos regulares em startups. Os fundos de investimento corporativos buscam por projetos que possam reforçar o core business da empresa ou a expansão para mercados adjacentes. Ex: Grupo Fleury e Grupo Sabin

Exemplos | Interação com o ecossistema | Iniciativas

Spin-off de unidades digitais



Na eventualidade de uma oferta digital ter extremo sucesso ela pode vir a se tornar um negócio em si, apartado da empresa mãe, justamente para preservar a agilidade e a cultura de “startup”, mesmo tendo sido gerada internamente

DADOS

Exemplos e iniciativas



Exemplos | Dados | Iniciativas

Criar área de dados

As áreas de BI (Business Intelligence) estão se tornando áreas de dados. Enquanto a primeira, apesar do nome, tem uma característica mais reativa e técnica, a segunda é fortemente orientada ao negócio. Em uma área de dados, tem-se também cientistas de dados, justamente para maximizar o valor que se pode obter a partir do uso estratégico dos dados

Ter uma fonte única da verdade

Em muitas empresas há brigas improdutivas em reuniões acerca da veracidade dos dados apresentados em relatórios. Normalmente se tem “mais de uma verdade”. Isto precisa ser combatido com todas as forças, para que toda a energia para análise seja investida em identificar oportunidades comerciais ou de ganhos de eficiência

Ter um master data

É o conjunto de dados cruciais para uma empresa e que são divididos em categorias: pessoas, localidades, coisas e organizacionais. O objetivo é evitar duplicidade nestes dados, que são insumos para uma série de ações do dia a dia

Criar algoritmos preditivos

À medida que a empresa ganha proficiência em dados ela passa a ter condições de aplicar técnicas estatísticas para realizar análises preditivas, que são construídas na forma de algoritmos – códigos fontes que executam funções específicas – e são utilizadas em etapas de processos importantes, como precificação e segmentação de clientes

Ferramentas de visualização de dados

Um componente relevante para extrair o máximo de valor dos dados é justamente a ferramenta de visualização. Neste caso a interface de uso deve ser intuitiva e permitir cruzamentos e geração de insights. Ex: PowerBI e Tableau

Exemplos | Dados | Iniciativas

Coletar dados internos e externos

Ter a capacidade de coletar dados externos é vital hoje em dia, portanto deve-se estruturar processos para mapear fontes externas úteis. Até então as empresas precisavam se preocupar apenas em coletar dados internos, algo insuficiente diante do cenário competitivo atual. Ex: dados de redes sociais, reclame aqui, órgãos reguladores e outros

Analytics database em nuvem

Além dos bancos de dados transacionais – otimizados para armazenamento de dados – temos os bancos otimizados para buscas e suporte a decisão. Para usufruir de todo o potencial dos bancos analíticos, recomenda-se usar serviços de nuvem com essa finalidade. Ex: Google Dataflow, AWS Kinesis, Azure Data Lake Analytics e Snowflake

Papel do cientista de dados

Este profissional é responsável por coletar e analisar grandes sets de dados, estruturados e não estruturados, de diferentes fontes e extrair insights usando métodos estatísticos, processos e algoritmos. O diferencial está no uso mais avançado das técnicas estatísticas aliado ao conhecimento de sistemas

KPIs de negócio

Ter clareza do que é importante medir assegura um alinhamento interno valiosíssimo para uma empresa avançar. Neste sentido, deve-se buscar ter clareza em todas as ofertas digitais de quais são os key performance indicators (kpis) que fazem sentido

Decisões baseadas em dados

Quando falamos que uma empresa precisa ser data driven, basicamente estamos reforçando que as decisões precisam ser fundamentadas por dados. Você tem experiência e acredita que a solução é essa? Submeta a sua hipótese aos dados. Verifique se a sua intuição pode ser confirmada por dados. Aqui vale a máxima: acredito em Deus, todos os demais devem me trazer dados



Tríade Digital

A Tríade Digital é um projeto construído pelo [Bruno Machado](#), empreendedor apaixonado por tecnologia, inovação e criação de valor por meio de soluções digitais com foco no aprimoramento da experiência do cliente e maximização da eficiência de grandes organizações.

Atualmente, é diretor de transformação digital da Amil, empresa do Unitedhealth Group, e já atuou por mais de 14 anos em posições de lideranças em tecnologia e transformação digital na Anima Educação e participou do grupo que criou o produto digital HSM Experience e do setup da operação da EBRADI.

Além disso, ele fundou o Certimonitor; uma startup focada na melhoria de processos para centros de serviço compartilhado.

Ele está disponível para sessões de mentoria, palestras, aulas online e eventos relacionados aos temas aqui tratados neste material.

QUERO CONHECER



