

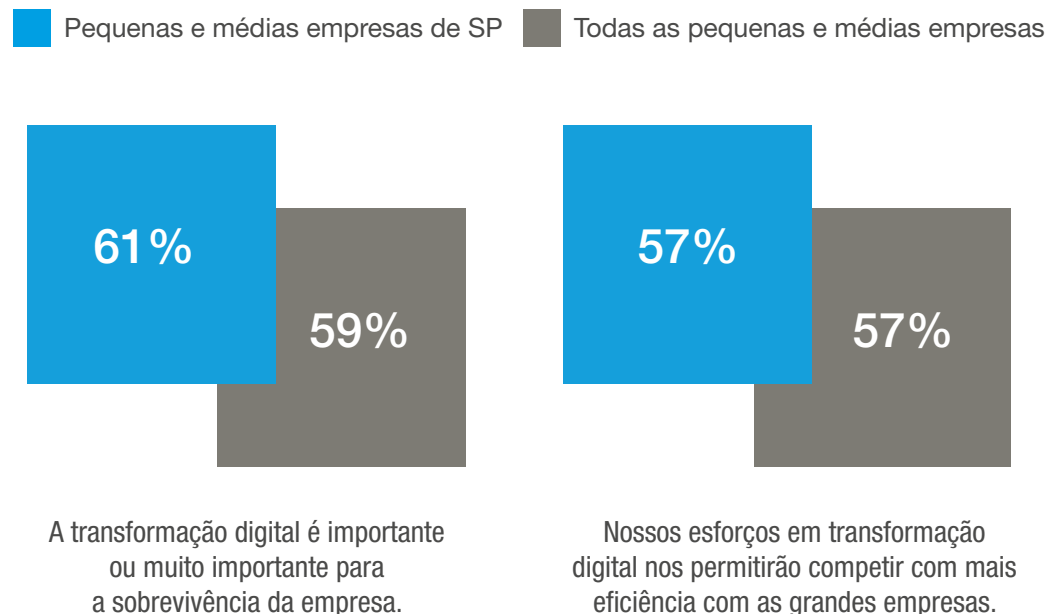
O Imperativo da Transformação para Pequenas e Médias Empresas de Serviços Profissionais

A tecnologia está transformando o modo pelo qual pequenas e médias empresas fazem negócios. Nossa pesquisa global em diversos setores mostra que empresas de serviços profissionais com receita inferior a US\$ 1 bilhão estão comprometidas com a transformação digital e otimistas em relação às recompensas aos seus esforços, que serão colhidos nos próximos dois anos. Essa transformação é uma necessidade estratégica: como concorrentes enxutos e digitais desafiam modelos de negócio do setor, empresas de serviços profissionais são obrigadas a usar tecnologia para ampliar a eficiência e maximizar o valor de sua base de talento e de conhecimento.

Comparado com outros setores, empresas de serviços profissionais estão quase niveladas com outras pequenas e médias empresas na maioria dos aspectos da transformação digital que avaliamos na pesquisa, incluindo o foco nas principais tecnologias e o valor esperado desses esforços.

Como essas empresas dependem de IP e de capital humano, elas podem obter ótimo valor de ferramentas, como realidade aumentada, blockchain, machine learning, inteligência artificial e interfaces de usuário controladas por voz. Essas inovações podem ajudar a melhorar a lucratividade de projetos e a usar os recursos com mais eficiência, além de possibilitar insights em tempo real em operações de projeto e resultados.

Enquanto empresas de serviços profissionais precisam trabalhar para preparar suas empresas para mudanças, por exemplo, criando estruturas organizacionais mais ágeis e responsivas, o investimento crescente em tecnologias emergentes e estratégia digital mostra seu comprometimento em tornar a transformação digital em realidade.



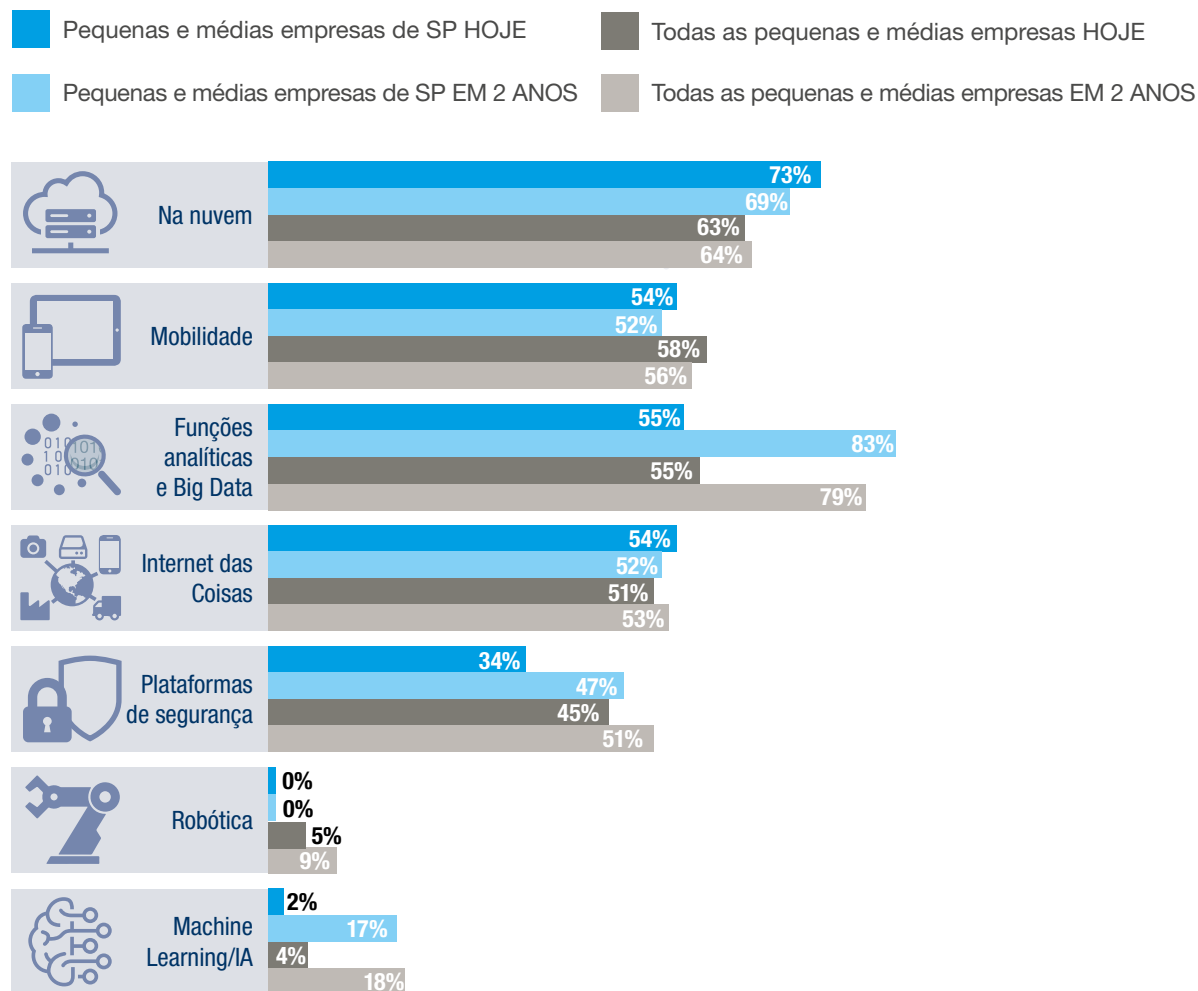
O foco de empresas de serviços profissionais é a nuvem

A transformação digital gira em torno de investimentos em tecnologias emergentes. Os investimentos com a nuvem estão acima da média em comparação com outros setores, possivelmente porque os profissionais do setor precisam ter a capacidade de se comunicar com colegas de trabalho e acessar informações com facilidade, pois viajam a trabalho com clientes ou trabalham remotamente. A nuvem também serve como uma plataforma de inovação para tecnologias mais avançadas essenciais para o futuro. Os investimentos atuais podem ajudá-los a alcançar outras pequenas e médias empresas: empresas de serviços profissionais esperam investir em Big Data e mobilidade quase na mesma proporção que seus pares em até dois anos. Eles também esperam ampliar o foco deles para incluir machine learning - um importante valor para um negócio pautado em capacidade intelectual.

Nossa pesquisa indica que pequenas e médias empresas de serviços profissionais estão menos focadas em algumas tecnologias digitais, como plataformas de segurança. Isso talvez se deva ao fato de haver mais ênfase nas necessidades dos clientes e não em investimentos internos, ou a uma falta de clareza sobre o valor da tecnologia digital para os negócios. As menores empresas do setor estão mais adiantadas nesta área.

Empresas de serviços profissionais consideram seus esforços de transformação digital com sendo de urgência, sendo que mais de 60% relatam que é importante ou criticamente importante para sua sobrevivência atual. (As menores empresas têm menos tendência a dizer isso - 52% dos entrevistados com vendas entre US\$ 100 milhões e US\$ 250 milhões, vs. 58% daqueles entre US\$ 500 milhões e 1 bilhão.) Ainda sim, muitos do setor ainda não priorizaram a transformação como um plano estratégico. Pequenas e médias empresas de serviços profissionais - como seus pares em outros setores - são menos propensas que as empresas maiores a dizer que a transformação digital é um objetivo de negócio essencial (56% versus 75% das empresas de serviços profissionais de grande porte).

P: Em quais tecnologias você está investindo com mais vigor hoje e qual a meta para os próximos dois anos? Os participantes podem selecionar todas as opções aplicáveis.



Espera-se que investimentos em tecnologia entreguem valor a todo o negócio

Espera-se que esses crescentes investimentos em tecnologia aumentem dividendos nos próximos dois anos. Pequenas e médias empresas de serviços profissionais antecipam maior valor em termos de satisfação do cliente e engajamento (66% vs. 63% geral), aumento de receita (60% vs. 54%), análises de dados (58% vs. 54%), e inovação (54% vs. 58%). Eles também esperam que a tecnologia ajude a agilizar processos internos (54% vs. 54%); como melhorias que podem incluir melhor gerenciamento de fluxo de caixa e renovações automáticas de contratos.

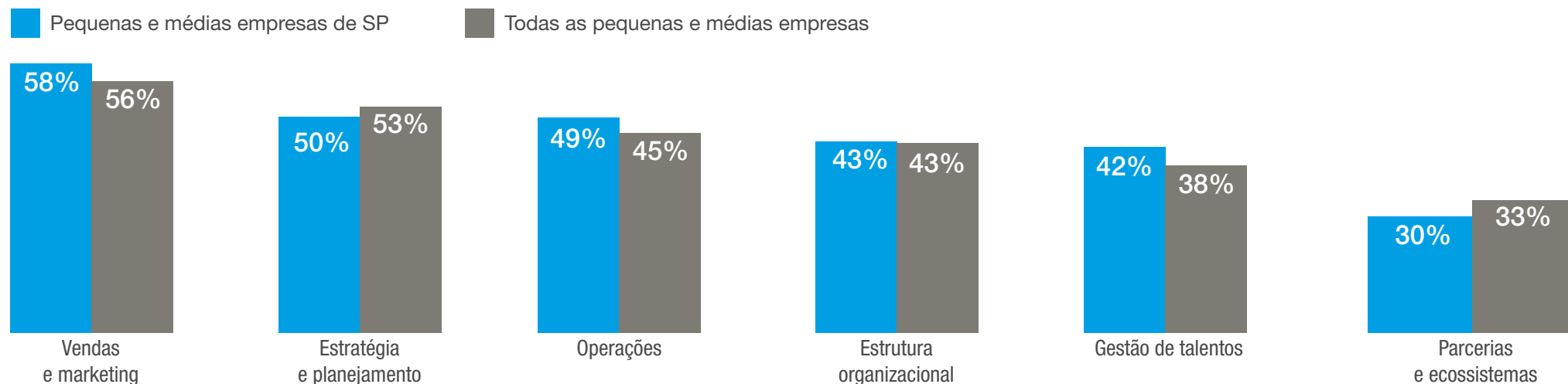
Esforços mais amplos de transformação digital – envolvendo metas e processos de negócios em torno dos investimentos em tecnologia – também afetarão o desempenho da empresa. A maioria das pequenas e médias empresas de serviços profissionais ainda não viu mudanças transformadoras de seus esforços digitais. Menos de um quarto relatou melhorias significativas em vendas e marketing (19%), e uma parcela ainda menor constatou uma mudança substancial ou transformadora em estratégia e planejam-

to, operações ou outras funções de negócio. Mas para o futuro esperam grande impacto. Pequenas e médias empresas de serviços profissionais esperam mudanças positivas em vendas e marketing, estratégia e planejamento e em operações. No entanto, apenas 30% esperam que seus investimentos em tecnologia entreguem valor substancial em parcerias e ecossistemas dentro de dois anos – uma área crítica do negócio para esse setor.

O aumento do reconhecimento da marca e da qualidade do recrutamento e retenção de talentos são vistos como os principais geradores de receita para pequenas e médias empresas de serviços profissionais nos próximos dois anos, mais do que em outros setores. Problemas relacionados a talentos são uma preocupação vital em um setor que confia em sua base de talentos especializados e em pipeline robusto de contratações em potencial. Essas melhorias orientadas pela tecnologia para as funções empresariais darão suporte a objetivos estratégicos principais – se as empresas de serviços profissionais forem capazes de criar uma cultura para facilitar essas mudanças.

P: Até que ponto você espera que a digitalização altere as seguintes áreas de sua empresa?

As respostas “Substancialmente” e “Será transformadora” combinadas são mostradas aqui.



Patrocinado por



Engenharia de cultura digital

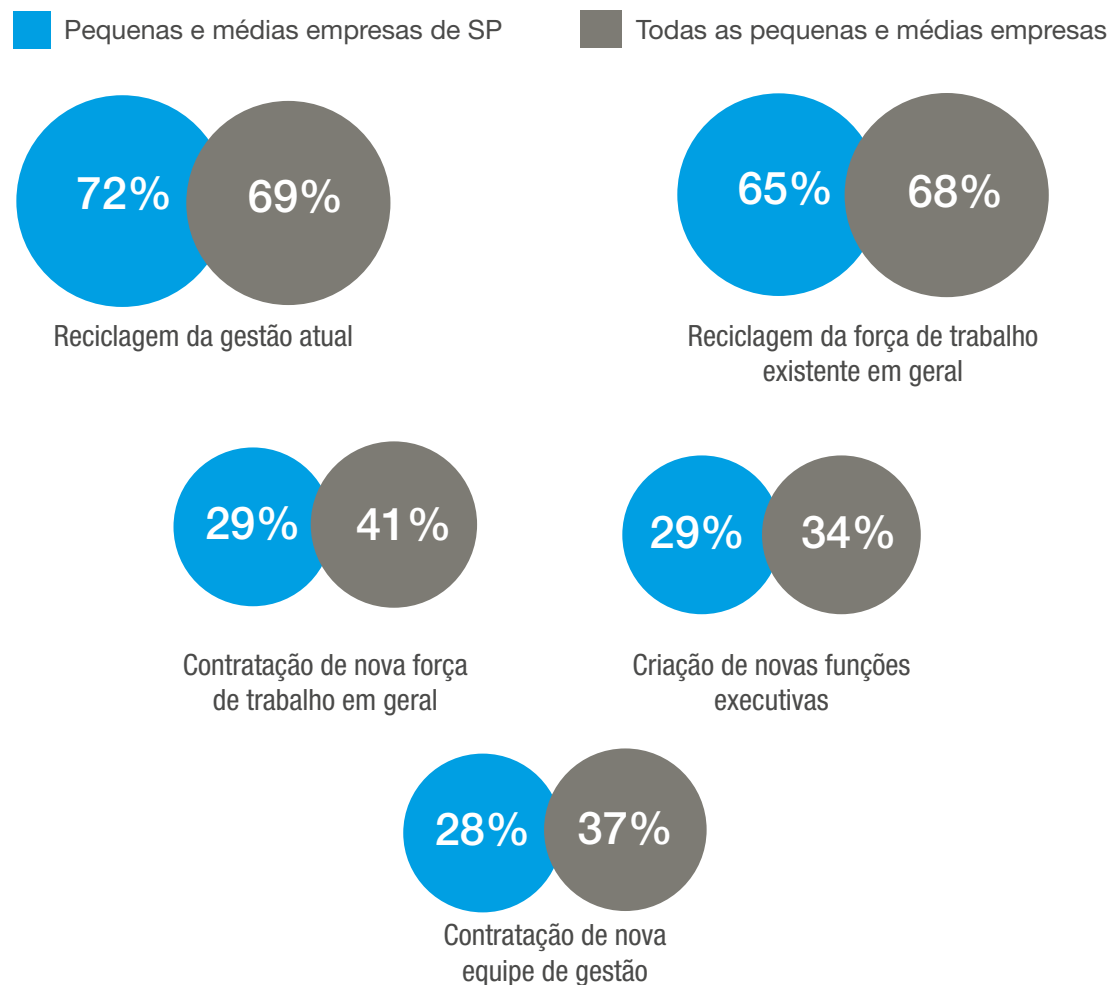
Para desfrutar da transformação digital, pequenas e médias empresas devem elevar seus pontos fortes, inclusive agilidade e habilidade para criar uma cultura forte e colaborativa. Empresas de serviços profissionais, assim como seus pares em outros setores, devem preparar suas organizações para esta nova era criando uma cultura digital, desenvolvendo estratégias de gerenciamento de mudanças e equipando os colaboradores com plataformas de tecnologia e colaboração necessárias para colocar a estratégia em ação.

A liderança executiva deve ter uma abordagem holística dos talentos, com foco nas habilidades e no engajamento em todos os níveis da organização. Empresas de serviços profissionais citam a falta de habilidade do pessoal como a principal barreira para suas iniciativas de transformação digital – 46% classificam isso entre os três principais desafios, empatado com planejamento ineficaz (46%) e um pouco acima da falta de tecnologia madura (45%). Espera-se que os investimentos em tecnologia influenciem a reciclagem da força de trabalho e da gestão, mas a maioria dos entrevistados hesita em abordar questões de talento; apenas 12% relatam estratégias bem desenvolvidas para engajamento dos colaboradores.

Pequenas e médias empresas de serviços profissionais também devem adotar uma mentalidade digital e comunicá-la a toda a empresa – para que a transformação valha a pena. Atualmente, estruturas organizacionais complexas e burocráticas dificultam uma mudança rápida nessas empresas. Embora sejam tão propensas quanto seus colegas de outros setores a dizer que o processo decisório mais simples (71% versus 72% no total) e menos burocrático (59% vs. 64% no total) está gerando resultados, elas concordam que ainda há espaço para melhorias.

P: Pensando nas tecnologias em que você está investindo, em que medida você espera que elas influenciem o capital humano e a estratégia de RH?

As respostas “aumento mínimo” e “aumento substancial” combinadas são exibidas aqui.



Conclusão

A transformação digital é entendida como um elemento de crescimento para para pequenas e médias empresas ou até mesmo de sobrevivência. Os líderes das empresas de serviços profissionais devem continuar concentrando investimentos em tecnologia em suítes de ferramentas emergentes (como machine learning e Big Data) que auxiliarão na atualização de seus modelos de negócio e no suporte a novos fluxos de receita gerados pela entrega de serviços digitais. Também devem desenvolver processos e estratégias em torno da aplicação dessas tecnologias, incentivando aprendizado contínuo para criar uma equipe que possa se adaptar a essas mudanças, atuais e futuras.

Acesse a história na íntegra em nosso [sumário executivo sobre pequenas e médias empresas](#).

Sobre a pesquisa

O SAP Center for Business Insight contratou a Oxford Economics para conduzir e analisar uma pesquisa com mais de 3.100 executivos de todo o mundo sobre as oportunidades e os desafios que as empresas enfrentam ao tentar implementar a transformação digital.

Nossa amostra inclui aproximadamente 2.600 empresas com receita inferior a US\$ 1 bilhão, onde 295 dessas empresas são pequenas e médias empresas do setor de serviços profissionais. Este artigo inclui nossas análises dos resultados da pesquisa com serviços profissionais.

O trabalho de campo foi realizado em 2017 por entrevistas telefônicas. Foram entrevistados executivos de 17 países ou agrupamentos regionais, com uma amostra significativa de pequenas, médias e grandes empresas em cada área. As regiões geográficas incluíram Brasil, México, Austrália, Nova Zelândia, Japão, Sudeste Asiático, Índia, Grande China, Canadá, Estados Unidos, Alemanha, Suíça, Rússia/Ucrânia, França, Países Nórdicos, Países Baixos, Reino Unido, Oriente Médio e Norte da África.

As empresas entrevistadas representam uma ampla variedade de setores: serviços profissionais, fabricação, varejo, bancos/seguros, assistência médica, tecnologia, bens de consumo, setor público e distribuição no atacado.

Patrocinado por



Documento traduzido pela SAP

