

Criado por:



O papel das operações inteligentes em empresas ágeis na América Latina



Preparado para:



Escrito por:

Luciano Ramos,
Gerente de Pesquisa e Consultoria

Abril, 2022

IDC # LA 44767676





Negócios com operações inteligentes são mais ágeis, resilientes e bem-sucedidos ao integrar a experiência do negócio com a implementação de novas tecnologias.

INDEX

I. Introdução.....	04
II. Operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos.....	06
III. A importância da operação inteligente dos negócios.....	07
IV. Os desafios para os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes.....	09
V. Tendências em operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos.....	11
VI. Perfil do Fabricante.....	13
VII. Conclusão e recomendações.....	16
Sobre o analista.....	18
Sobre a IDC.....	18

I. Introdução

Desde 2018, muitas das organizações latino-americanas já estavam evoluindo para novos modelos de negócios impulsionados pela transformação digital em um contexto tecnológico, econômico e político quando o impacto da pandemia da COVID-19 acelerou essas iniciativas.

Da noite para o dia, as organizações que viam a transformação digital como uma meta de vários anos e estavam satisfeitas com processos estáveis foram forçadas a repensar toda a operação, planos projetados para dois ou três anos agora tinham que ser implementados em meses.

34% das organizações encontram-se com um processo de digitalização avançado

Quanto à jornada para a transformação digital, a IDC calcula que 60% das organizações de médio e grande porte latino-americanas estão entre os níveis 2 e 3 em uma escala de 1 a 5, sendo 1 uma organização totalmente alheia a um processo de transformação e 5 uma organização com processos totalmente digitalizados. Por outro lado, 34% das organizações encontram-se com um processo de digitalização avançado e, somente 6% encontram-se sem iniciativas ou com iniciativas de transformação digital que não estão alinhadas aos objetivos organizacionais.

Diante da adversidade e da necessidade de se adaptar às mudanças rapidamente, os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes representam, sem dúvida, a melhor alternativa para que as organizações modernas se adaptem, alcancem a continuidade dos negócios e estejam preparadas para futuras emergências.

Em 2022, os gastos com TI na América Latina serão de US\$ 121,9 bilhões, o que representa um crescimento de 6,8 % em relação a 2021. A IDC estima que a taxa composta de crescimento anual (CAGR) no período de 2020 a 2025 para soluções agrupadas na categoria denominada “terceira plataforma”, ou seja, aplicativos sociais, mobilidade, Big Data & Analytics e Cloud, será de 9,7%. Além disso, as soluções

EM DESTAQUE

US\$ 15,7 BILHÕES

Total de gastos na América Latina relacionado a serviços de terceirização de processos.

US\$ 121,9 BILHÕES

Gastos com TI em 2022 na América Latina.

CAGR 9,7%

Crescimento entre 2020 e 2025 das soluções que fazem parte da terceira plataforma da IDC na América Latina.



de inteligência artificial (IA) e analítica avançada terão CAGR de 19,7% no mesmo período – sem dúvida, uma adoção acelerada pelas empresas em toda a região.

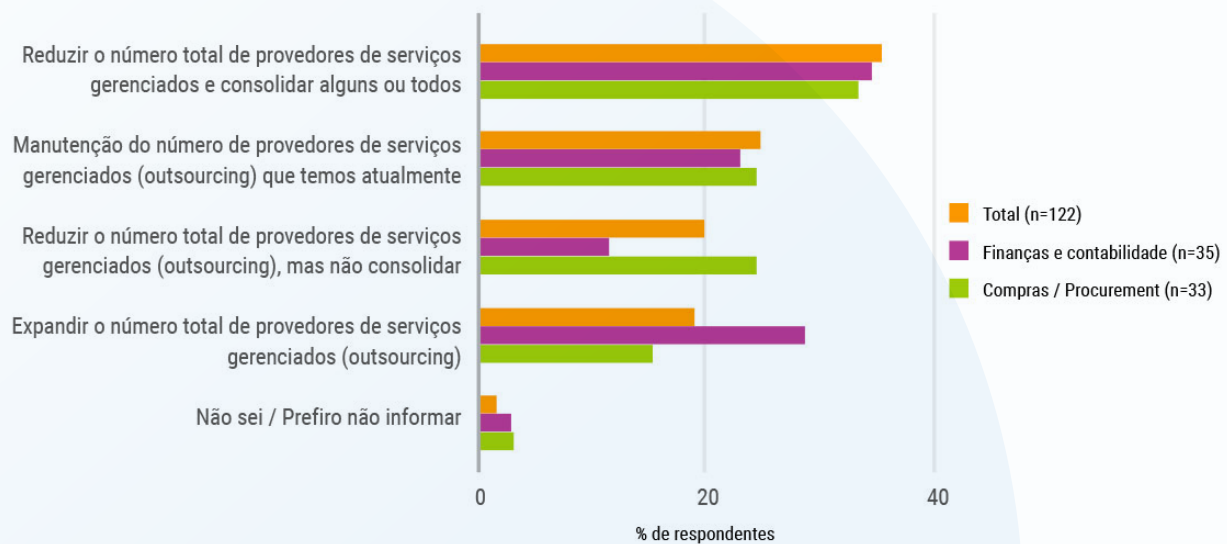
Apesar do impacto que os serviços de terceirização de processos sofreram em função da pandemia, a IDC prevê um crescimento de 5%, atingindo um valor de US\$ 15,7 bilhões. Tudo isso para desenvolver e apoiar a digitalização de processos operacionais em casos de uso específicos como o teletrabalho, entre muitos outros.

A IDC prevê que as organizações latino-americanas se voltarão aos serviços profissionais e gerenciados como a alternativa preferida na jornada não apenas para a recuperação e continuidade dos negócios; mas para estar preparado para novas mudanças imprevistas e emergências. Ou seja, buscarão alcançar um modelo Future-Ready, o máximo grau de maturidade operacional possível, o que representa diversas vantagens em termos de produtividade, eficiência, rentabilidade e resiliência para continuar gerando valor diante de qualquer desafio que surgir. Além de alcançar essa visão de futuro, as empresas também se concentrarão em ter métricas que lhes permitam medir a gestão de projetos, regular a economia e cumprir os regulamentos.

Os compradores desses serviços para gestão de processos e operações inteligentes também ganham flexibilidade, adaptabilidade e experiência vertical. Assim, na medida em que o provedor desses serviços profissionais viabiliza um negócio mais ágil para seu cliente por meio da implantação de novas tecnologias, poderá contar com contratos mais exitosos.

FIGURA 1: Estratégia de Fornecimento e Evolução de Serviços nos Próximos 12-24 Meses

Estratégia de Fornecimento e Evolução de Serviços



Fonte: IDC Worldwide Digital Business Operations and Analytics Services, 2021

As organizações medem constantemente a capacidade de um provedor de serviços profissionais de fornecer inovação e valor com seus serviços, metodologias e ferramentas, especialmente quando envolvem recursos de automação, IA e processos robóticos. No caminho para a análise prescritiva, as empresas precisam de ajuda especializada para definir oportunidades.

II. Operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos

A IDC define os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes como aqueles que permitem a qualquer empresa administrar as atividades essenciais necessárias à sua operação – independente da categoria e tamanho de organização, e em qualquer vertical de mercado. Essas tarefas geralmente se concentram na contratação e gestão de funcionários, gerenciamento de operações e finanças do dia a dia, bem como proporcionar aos clientes experiências exitosas na compra de produtos e serviços.

Os elementos comumente englobados por tais serviços profissionais são aqueles que ajudam a impulsionar valor para escalar rapidamente, de forma a levar a maturidade operacional das organizações de um nível intermediário para Future-Ready, que é onde as empresas melhoram substancialmente sua eficiência, lucratividade e resiliência. Ao atingir esse nível, as empresas podem gerar inovação constante, promover maior agilidade e, portanto, melhores experiências para os clientes.

A IDC classifica as atividades horizontais essenciais das empresas, concentrando-se em quatro áreas principais para contratação de gestão de processos de negócios: recursos humanos, compras, finanças e contabilidade, e atendimento ao cliente.

É fundamental que a infraestrutura de processos inteligentes aproveite os modelos operacionais de front-office, ativando e executando experiências inovadoras e altamente satisfatórias para o cliente; ao mesmo tempo, deve-se manter centros de custo lucrativos e orientados por dados, ou seja, obter o melhor dos mundos de dados e de tecnologia.

Além disso, será essencial considerar a integração de IA para automatizar muitas das atividades de back-office e front-office e reduzir os riscos de erro. Esse tipo de iniciativa impulsiona não apenas a satisfação nas experiências do cliente, mas também no desempenho dos funcionários, o que aumenta a produtividade e a eficiência de toda a organização e de sua cadeia de valor.

Em tempos de crise econômica e turbulência, as empresas tendem a manter os serviços profissionais em funcionamento, pois eles fornecem continuidade às operações e mantêm os custos sob controle quando os orçamentos precisam ser atualizados.



As organizações encontram grandes benefícios em serviços profissionais e consultoria de processos de negócios

III. A importância da operação inteligente dos negócios

A COVID-19 veio criar pressões financeiras e, conseqüentemente, o volume de transações de back-office e os processos nas empresas foram afetados.

A IDC acredita que as organizações na América Latina estão preparadas para evoluir suas operações e adotar mudanças com eficiência. Quando as empresas têm operações bem projetadas alinhadas aos planos de continuidade de negócios, crescimento e recuperação de desastres, elas sobrevivem a interrupções, se recuperam e até mesmo evoluem e crescem mais rapidamente.

Em tempos de crise econômica e turbulência, as empresas tendem a manter os serviços profissionais em funcionamento, pois eles fornecem continuidade às operações e mantêm os custos sob controle quando os orçamentos precisam ser atualizados. As organizações encontram grandes benefícios em serviços profissionais e consultoria de processos de negócios, principalmente diante da necessidade de fazer mudanças abruptas que podem até representar despesas e implementações tecnológicas aceleradas e onerosas.



Impulsionando os benefícios da adoção de operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos

- Custos otimizados: Uma estrutura de custos fixos inflexível na economia atual pode levar uma empresa a uma crise financeira e operacional. Porém, adotar a alternativa de uma estrutura ágil de processos flexíveis que responda às mudanças bruscas e se adapte representa continuidade e crescimento do negócio. Não se trata apenas de sobreviver, mas de dar um passo adiante na direção da empresa do futuro.
- Melhor uso dos orçamentos de TI: As operações inteligentes e os serviços profissionais facilitam a automação de processos e a aplicação imediata de casos de uso essenciais sem a necessidade de enfrentar grandes gastos com tecnologia de forma precipitada. As empresas se beneficiam ao ganharem tempo na sua jornada para modernização de sua infraestrutura tecnológica.
- Aproveitando a inovação: As novas tecnologias permitem que as empresas criem processos automatizados e simplifiquem tarefas repetitivas que, de outra forma, consumiriam tempo das equipes de trabalho, reduzindo sua eficiência. A agilidade operacional proporciona uma melhor experiência não apenas para os funcionários, mas permeia a cadeia de suprimentos e os clientes; tudo em um ambiente de nuvem.
- Aplicação de análise avançada: A aplicação de Advanced Analytics permite melhor uso dos dados, levando-os aos conselhos de administração e executivos para uma tomada de decisão ágil e bem documentada, que permite continuar a aliviar as cargas de trabalho.

- Otimização de caso de uso: O home office, o banco eletrônico, o e-Commerce e a logística de entrega são altamente beneficiados quando envolvem processos inteligentes, automatizados e seguros com controle centralizado.
- Urgência: Eficiências de processo, velocidade de entrega de serviços e custo total de propriedade reduzido impulsionam a terceirização de serviços relacionados a processos de negócios e garantem a continuidade das operações de negócios.
- Equilíbrio na lacuna de talentos: As organizações se beneficiam com a capacidade de implementar processos inteligentes de forma acelerada e com uma equipe de profissionais treinados ao seu alcance.
- Continuidade operacional: As organizações se beneficiam de ter funções de negócios centralizadas que levam os clientes a experiências de alta qualidade durante os processos de negócios e de atendimento.

As necessidades específicas de cada organização determinarão o perfil dos casos de uso, processos automatizados replicáveis e o ritmo de adoção de novas tecnologias. Tudo isso vai estabelecer os prazos na reengenharia de processos que aceleram o crescimento e a competitividade.

Assim, as expectativas das organizações continuam a evoluir na medida em que buscam maior valor nos serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes por meio de colaboração profunda e co-inovação junto aos provedores, visando acelerar a transformação digital com modelos de processos adaptáveis e resilientes e maior automação.

A automação é um objetivo essencial, especialmente em uma fase em que as restrições de viagens e o trabalho remoto em escala passam a fazer parte da normalidade da operação. Além disso, o desafio da lacuna de skills pode ser equilibrado com a contratação de serviços profissionais que podem adicionar recursos avançados de automação e análise em uma perspectiva de end to end. Até 2026, 40% das empresas do G2000 terão usado IA, governança de dados e uma organização transformada para desenvolver uma estrutura de tomada de decisão operacional resiliente e distribuída, que impulsiona a execução de mudanças 25% mais rápido. A Figura 2 mostra a importância da automação e análise.

FIGURA 2: A importância da automação e inteligência artificial na operação inteligente das empresas

[ENTRE O TOTAL DE RESPONDENTES] Top 3 Capacidades Essenciais de Prestadores de Serviços Terceirizados



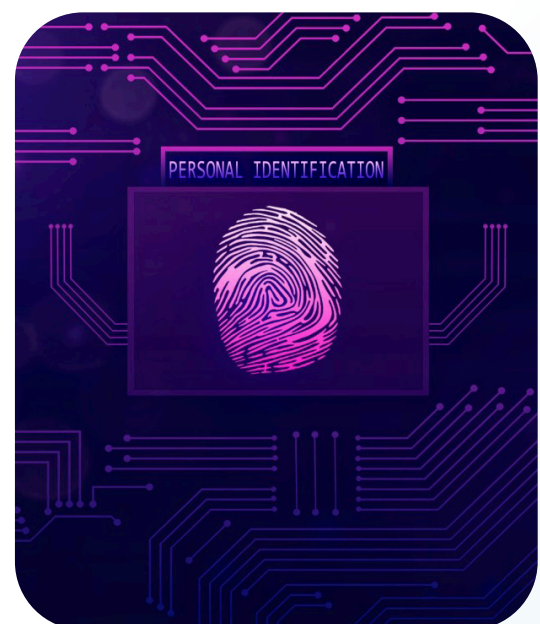
Automação avançada para suportar capacidades preditivas



Incorporação de análises sofisticadas



Recursos para consultorias estratégicas e de negócios



Fonte: IDC Worldwide Digital Business Operations and Analytics Services, 2021

IV. Os desafios para os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes

Embora os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes tenham muitos benefícios diante da situação econômica atual, eles também enfrentam desafios que podem desacelerar seu crescimento.

- As empresas estão buscando uma maior integração de funções e serviços de ponta a ponta em ambientes de nuvem. Os provedores de serviços profissionais precisarão reinventar certos processos, incluindo a automação de tarefas repetitivas para criar fluxos de trabalho inteligentes que aumentam a agilidade.
- As empresas buscarão estar preparadas para se adaptar a casos de uso específicos e operar em ambientes remotos, como o home office.
- As empresas vão querer contar com consultoria, serviços profissionais e suporte técnico remotos.
- Diante da recessão econômica, as organizações vão otimizar seus orçamentos e buscarão ter contratos flexíveis com ajustes de serviços, custos, escopo dos projetos e duração dos mesmos.
- Dada a versatilidade dos ambientes de trabalho, as empresas buscarão garantir a privacidade e a segurança de dados altamente confidenciais/sensíveis, tanto da empresa quanto de funcionários e clientes.
- Considerando os dados que existem em silos e não se comunicam, as empresas buscarão seu provedor de serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes para ajudá-los a criar uma “versão única da verdade” que coloque em prática o conhecimento para investir em novas iniciativas de transformação digital.





- As empresas buscarão alinhar diversos processos, desde o gerenciamento central de dados até a análise preditiva da Internet das Coisas (do inglês, Internet of Things ou IoT); elas vão querer saber “por que, o que há agora e o que vem a seguir”.
- As organizações precisarão fortalecer a inovação para a competitividade por meio da recomendação e implementação de tecnologias, metodologias e ferramentas de entrega que também convertam dados em conhecimento de uma forma que crie valor para os negócios.

Concluindo, as organizações querem que seu provedor de serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes seja seu parceiro de negócios e forneça serviços abrangentes que respondam aos seus investimentos com soluções de ponta e novos talentos.

Diante da nova normalidade e dos requisitos do mercado, as empresas buscam serviços profissionais que integrem componentes de IA, aprendizado de máquina (do inglês, Machine Learning ou ML) e processamento de linguagem natural (Natural Language Processing em inglês, ou NLP) a serviços profissionais que estabeleçam processos de descoberta e a mineração de dados. O desafio para os provedores desses serviços será impulsionar a inovação em um ritmo e com custos que façam sentido para o cliente.

As organizações
querem que seu
provedor de serviços
profissionais para
gestão de processos e
operações inteligentes
seja seu parceiro de
negócios e forneça
serviços abrangentes

V. Tendências em operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos

A IDC prevê operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos com uma forte tendência em direção à entrega de serviços remotos, bem como integração de tecnologias como IA, ML, IoT e Advanced Analytics. As empresas têm a necessidade crescente de se preparar para mudanças abruptas e de aplicar novos casos de uso.

- Entrega remota de serviços: A COVID-19 veio para impulsionar modalidades remotas e até globais de contratação desses serviços, pois muitas vezes garantem a segurança dos funcionários e alcançam um equilíbrio entre a segurança e sua prestação. Isso facilita a intervenção de especialistas de vários locais e, até mesmo, outras regiões. Embora alguns desafios possam surgir na ausência de infraestrutura e conectividade adequadas para trabalhar em casa, no longo prazo os provedores de serviços profissionais garantirão eficiência.
- Estratégias de serviço: Para que as empresas sejam muito mais ágeis nas circunstâncias atuais, elas podem precisar reavaliar seu portfólio de provedores de serviços. Embora isso seja típico durante qualquer recessão, desta vez há uma escolha entre o antigo modelo de serviço – onde o provedor opera as áreas de negócios de forma tradicional, especialmente no que se refere a serviços gerenciados terceirizados – ou um novo modelo que opera processos a partir da nuvem e que inclui o desenvolvimento e implementação de aplicações que suportem isso.
- Contratos: Normalmente, durante crises econômicas, as empresas reavaliam os contratos de serviço. Para provedores de serviços gerenciados, que têm compromissos de longo prazo, o fator-chave na reavaliação dos contratos é a capacidade que os suporta. Ou seja, conhecimento profundo dos processos de negócio, entrega de serviços totalmente integrados em plataformas avançadas que combinam experiência e criatividade com inovação tecnológica para alcançar resultados tangíveis e sustentáveis e, finalmente, criar valor quantificável. Quanto maiores os resultados em termos de operações inteligentes e agilidade nos negócios com suporte tecnológico avançado, maiores as oportunidades de reestruturação e renovação de contratos; ainda assim, a flexibilidade dos contratos também será um fator essencial para sua continuidade.

A IDC prevê operações inteligentes e serviços profissionais para gestão de processos com uma forte tendência em direção à entrega de serviços remotos, bem como integração de tecnologias como IA, ML, IoT e Advanced Analytics.

- **Custos:** Embora as empresas possam rescindir os contratos de serviço com base em projetos mais facilmente para ajudar a controlar os gastos, os custos são um grande problema que enfrentarão como parte dos contratos de serviços gerenciados. Como uma referência ao grau potencial de economia que os clientes podem buscar, um estudo da IDC em 2020 indica que a economia em contratos de serviços profissionais pode ser de 30% quando a automação e a tecnologia de IA são parte integrante dos serviços.
- **Tecnologia e recursos:** Para oferecer suporte às necessidades de negócios atuais, os provedores de serviços profissionais devem ter recursos, conhecimento, experiência e tecnologias para implementar casos de uso horizontais e verticais nas organizações. Processos como os relacionados a cadeias de suprimentos, omnichannel, gestão de clientes, detecção e prevenção de fraudes e muitos outros que requerem planejamento e gerenciamento de processos específicos. Será essencial para os provedores de serviços gerenciados incorporar inovação com tecnologias relacionadas a IoT, Blockchain e IA, o que criará novas oportunidades para digitalizar e automatizar processos de negócios. Finalmente, as operações inteligentes necessitarão integrar os dados e utilizar analítica avançada que habilite a geração de relatórios detalhados e abrangentes da operação.
- **Automação:** O aumento da adoção de automação de processos robóticos (do inglês, Robotic Process Automation ou RPA) para suportar processos de negócios complexos e não rotineiros exigirá a integração de tecnologias cognitivas, e também colocará pressão sobre os provedores de serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes para fornecer maior granularidade nos tipos de serviços que eles fornecem, especialmente em torno da localização e personalização por indústria e processo de negócio.



- **Talento e habilidades:** Dada a lacuna de habilidades na América Latina, ter acesso a equipes de trabalho com hard skills e soft skills certas no momento certo para atender às necessidades será uma prioridade para as organizações. Esta tendência pode representar uma importante fortaleza para os prestadores de serviços profissionais que têm como prioridade a formação e a certificação das suas equipes, visto que as empresas demonstram grande interesse em incluir na sua estratégia um quadro de recursos e um plano que identifique e retenha talentos.
- **Privacidade:** As empresas buscarão provedores de serviços profissionais para desenvolver medidas robustas de privacidade de dados e investir em recursos para apoiar novos requisitos regulatórios e de conformidade, como os regulamentos gerais de proteção de dados – por exemplo, GDPR na UUEE e LGPD no Brasil, entre outros que se tornaram uma realidade.

VI. Perfil do Fabricante

A Accenture é uma empresa que busca entregar aos seus clientes a promessa de tecnologia combinada com capacidade humana e melhores práticas na forma de serviços profissionais para criar valor para seus clientes que impactam organizações, pessoas e comunidades; tudo isso para proporcionar satisfação e crescimento aos seus clientes, transformando seus negócios com agilidade.

As empresas devem reagir e adaptar seus processos rapidamente às mudanças. Os serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes representam uma solução rápida que as ajuda a aumentar substancialmente sua maturidade operacional, para ir de um nível Stable, que é onde alcançam o mínimo necessário para continuar o negócio, para um Future-Ready, onde a organização atinge seus objetivos de transformação digital alcançando níveis máximos de agilidade, rentabilidade e resiliência diante de qualquer eventualidade nos mercados.

Uma organização Future-Ready funciona com base em dados e oferece aos executivos o benefício de poder tomar decisões oportunas; portanto, oferece experiências excepcionais ao cliente, ganhando sua confiança e, ao mesmo tempo, reduzindo os custos estruturais e de propriedade.

Como grande parte das empresas da América Latina ainda não completou sua transformação digital, a Accenture busca oferecer serviços que as ajudem a acelerar sua jornada rumo à digitalização, como serviços profissionais para gestão de processos e operações inteligentes que são, sem dúvida, um facilitador de novas tecnologias inteligentes e automação, permitindo assim que as organizações atinjam a mais alta maturidade operacional.

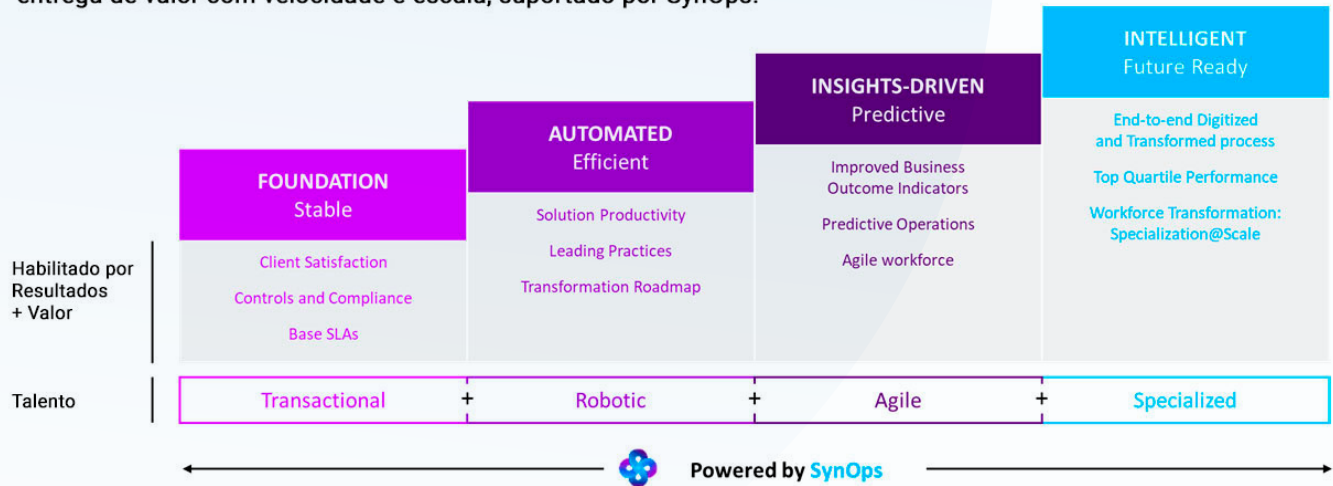


Uma organização Future-Ready funciona com base em dados e oferece aos executivos o benefício de poder tomar decisões oportunas

As empresas precisam integrar componentes técnicos e de negócios para fazer a transição para plataformas de inovação e processos inteligentes alinhados com seus mercados. A Accenture procura orientar as organizações nesta jornada, dando-lhes todos os elementos de consultoria estratégica e tecnológica que as ajudem a tomar as decisões certas e a criar planos estratégicos para a continuidade e o crescimento dos negócios, como empresas preparadas para enfrentar a evolução dos mercados.

FIGURA 3: Jornada para operações inteligentes

Impulsionando crescimento, resultados da transformação dos negócios e entrega de valor com velocidade e escala, suportado por SynOps.



Fonte: Accenture

A transformação dos negócios é uma prioridade na agenda do conselho de administração e, à medida que as empresas vão além da abordagem fragmentada, precisam adotar modelos contínuos e inovadores de transformação digital. Os serviços profissionais da Accenture procuram ajudar as empresas a atingir níveis mais elevados de maturidade operacional com base nas melhores práticas, além de melhorar seus indicadores de desempenho integrando processos inteligentes preditivos, até alcançar uma digitalização ponta a ponta e uma evolução contínua em escala que lhes proporcione rentabilidade, agilidade e capacidade de resiliência sem precedentes.

Resumindo, a Accenture busca ajudar as organizações a acelerar sua jornada para a transformação e inovação digital por meio de plataformas de serviço que abrangem consultoria, estratégia, processos e novas tecnologias. Ao contrário de dois ou três anos atrás, quando as empresas queriam apenas permanecer estáveis, agora eles entendem que a transformação digital implica um negócio operacionalmente maduro, ágil, resiliente e em constante evolução.

Desafíos

Um dos desafios enfrentados para a prestação de serviços de gestão de processos e operações inteligentes reside na dificuldade de equilibrar a necessidade de redução de custos diante dos efeitos da crise da COVID-19 e a maturidade operacional das empresas diante da velocidade de adoção da transformação digital.

A Accenture deve ajudar as empresas a entender a melhor maneira de aumentar a maturidade de suas operações com serviços profissionais que as ajudem a evoluir mais rapidamente e progredir diante das mudanças cada vez maiores nos mercados. As empresas precisam se transformar digitalmente, mas também em termos de negócios. A transformação dos negócios envolve a mudança cultural e os processos de negócios subjacentes impulsionados

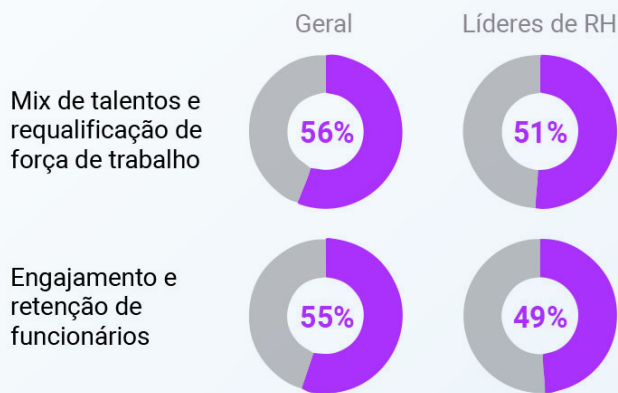
pelas mudanças nas demandas do mercado. Essa transformação deve ser patrocinada pelos líderes da organização e ter como foco os modelos de go-to-market, bem como os métodos e a mentalidade do pessoal em todos os níveis da empresa.

Vista dessa perspectiva, a transformação digital torna-se um elemento de transformação do negócio, e é justo aí que o provedor de serviços profissionais tem a oportunidade e o desafio de oferecer valor – começando pelas reuniões de estratégia corporativa, quando as empresas buscam superar os desafios operacionais e de mercado para capitalizar as tecnologias. É neste momento que elas precisarão de consultoria especializada para mudar a maneira como fazem negócios, ter um melhor desempenho e proporcionar melhores experiências para os clientes.

Outro grande desafio de transformação dos negócios é a lacuna de habilidades. Para a Accenture será fundamental respaldar seus serviços e práticas em uma equipe de profissionais certificados em cada uma das áreas de operação das empresas, de forma a garantir a pontualidade e eficiência na entrega dos seus serviços, bem como sua constante evolução e inovação frente às novas regulamentações, práticas e necessidades do mercado. Este é um desafio comum para grande parte das organizações, que tem sido enfrentado por empresas de todos os portes e segmentos nos últimos anos. Segundo estudo da própria Accenture, a maior parte das empresas acredita que melhorou seu mix de talentos e o engajamento e retenção de funcionários nos últimos 3 anos, como pode ser visto na figura a seguir.

FIGURA 4: Percepções dos líderes de organizações sobre melhoria no mix de talentos da força de trabalho, requalificação, engajamento e retenção

Porcentagem dos líderes que declararam que sua organização melhorou nas seguintes áreas nos últimos três anos



É preciso manter suas funções atualizadas, contemplando as necessidades de maturidade operacional e mudanças nos processos das empresas, a criação de novos produtos e serviços e o crescimento exponencial de novas tecnologias. Será preciso estar um passo à frente das necessidades em constante mudança dos mercados e dos requisitos dos consumidores; evoluir e inovar sempre com o objetivo de colaborar na criação de experiências satisfatórias para seus clientes, enquanto evolui seguindo as tendências para ajudá-los a alcançar e permanecer na era da empresa inteligente.

Por fim, ajudará as empresas a alavancar seus ativos de TI existentes em favor da melhoria contínua de seus processos por meio de serviços profissionais flexíveis e adaptáveis às necessidades particulares de cada empresa.

Fonte: Accenture



VII. Conclusão e recomendações



A terceirização de processos pode ser uma solução para as mudanças rápidas e aceleradas que as organizações estão sendo forçadas a fazer. A IDC sugere que as empresas prestem atenção especial às questões críticas de negócios, como:

- Tenha um planejamento robusto para a continuidade dos negócios e sua cadeia de valor, incluindo gestão de crises.
- Avalie cenários para enfrentar perturbações inesperadas nos mercados e na economia.
- Tenha um ecossistema robusto de parceiros de negócios em toda a cadeia de suprimentos e na cadeia de valor, incluindo parceiros de consultoria, processos e treinamento.
- Migre a infraestrutura para a nuvem para aumentar a agilidade dos sistemas.
- Tenha líderes de mente aberta e estruturas de governança simplificadas que garantam flexibilidade, rapidez e agilidade diante de mudanças repentinas ou inesperadas.
- Mantenha os casos de uso emergentes atuais que facilitam a adoção de mudanças.
- Crie políticas que possibilitem agilidade na adoção de novas regulamentações.

Os serviços profissionais têm uma forte tendência para entrega remota, bem como a integração de tecnologias como IA, ML, IoT e Advanced Analytics.

A IDC também incentiva as organizações a concentrarem seus esforços na adoção do conceito de empresa do futuro de dentro para fora, partindo da diretoria e estendendo-se a todas as áreas, colaboradores e cadeias de valor, sempre com o objetivo de dar continuidade ao negócio, resiliência e competitividade diante de qualquer tipo de ruptura. A IDC faz recomendações específicas:

Acelere a inovação

- Implemente um processo integrado, mas flexível que abranja múltiplos horizontes e inovação digital para o planejamento de investimentos em transformação a curto e médio prazo.
- Compreenda e assimile casos de uso bem-sucedidos e maneiras de adotar tecnologias de outros países ou regiões.
- Entenda e aplique as melhores práticas para ter sucesso na execução de sua agenda de inovação digital.
- Atraia, treine e retenha profissionais de TI que tenham as habilidades e a visão para identificar como aproveitar ao máximo as novas tecnologias e entender as necessidades de continuidade dos negócios.

Aproveite a automação de processos

- Estabeleça uma cultura de TI, com mecanismos de responsabilidade que usem dados, análises e KPIs para acelerar a adoção da automação de processos em todos os níveis da organização.
- Aproveite as inovações e seus aceleradores, como nuvem, dispositivos móveis, IA e IoT aplicados a processos em serviços terceirizados para acelerar a inovação dentro da empresa.
- Equilibre a resiliência de negócios de curto prazo com serviços de longo prazo que impulsionam a transformação digital.
- Prepare a organização para uma jornada digital abrangente, em vez de projetos únicos e isolados.
- Estabeleça um relacionamento próximo com seu provedor de serviços profissionais.

Além disso, em face da crise financeira, econômica e de talentos, os funcionários temem por seus empregos futuros e reagem resistindo às mudanças. A IDC aconselha as empresas a terem programas de treinamento contínuo que permitem aos funcionários se atualizarem constantemente. Faz-se importante encontrar maneiras de tranquilizar seus funcionários, considerando a ansiedade que eles podem sentir, especialmente se os planos incluírem o retorno aos escritórios ou locais de trabalho.

Embora as empresas tenham decidido adicionar o home office às suas políticas permanentes de recursos humanos, nem todas as funções podem ser incluídas neste perfil. Por isso, a IDC aconselha as organizações a construir confiança por meio de programas de segurança do trabalhador, redobrando o compromisso com a responsabilidade por sua saúde e bem-estar, aumentando a resiliência e, portanto, a eficiência de suas equipes de trabalho.

A visão da IDC da empresa do futuro antecipa um mundo onde a maioria dos negócios é digitalizada e habilitada por plataformas e serviços de infraestrutura digital dinâmicos, autônomos e interconectados.



Sobre o analista



Luciano Ramos,
Gerente de Pesquisa e Consultoria

Gerente de Pesquisa e Consultoria da IDC, desenvolve programas de infraestrutura, software e serviços de TI, cobrindo o mercado brasileiro. Os estudos conduzidos por sua equipe fornecem aos clientes da IDC informações detalhadas sobre o tamanho do mercado, análises competitivas e previsões de TI no país.

Sobre a IDC

International Data Corporation (IDC) é a empresa líder em inteligência de mercado, serviços de consultoria e eventos para os mercados de tecnologia da informação, telecomunicações e tecnologia de consumo.

Com mais de 1.100 analistas em todo o mundo, a IDC fornece conhecimentos globais, regionais e locais sobre tendências e oportunidades em tecnologia e indústria em 110 países.

A análise e o conhecimento da IDC ajudam os profissionais de TI, executivos e a comunidade de investimentos a tomar decisões fundamentadas sobre a tecnologia e atingir os principais objetivos comerciais.

Fundada em 1964, a IDC é uma subsidiária da IDG, a principal empresa de tecnologia, pesquisa e mídia de eventos.

Para saber mais sobre IDC, visite www.idc.com e www.idclatin.com.

Siga-nos no Twitter como @IDCLatin / @IDC



IDC Brasil

Av. Eng. Luís Carlos Berrini 1645,

São Paulo, SP, 04571-011

+55 11 5508-3400

Twitter: @IDCLatin

www.idclatin.com

www.idc.com

Aviso de Direitos Autorais

Todos os estudos da IDC são registrados © 2022 pela IDC. Todos os direitos estão reservados. Todos os materiais da IDC estão licenciados sob permissão da própria IDC e de maneira alguma seu uso ou publicação indicam o endosso da IDC sobre os produtos ou estratégias do patrocinador.

Copyright © 2022 IDC. Proibida sua reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou forma, sem a autorização expressa e por escrito do seu titular.

