

CRIAR PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO BEM-SUCEDIDOS EM 2020

A tecnologia tem vindo a transformar a forma como trabalhamos, trazendo profundas alterações no modo como as organizações gerem as suas atividades e os seus negócios.

NOS ÚLTIMOS ANOS, a velocidade com que as alterações têm vindo a acontecer subiu vertiginosamente e colocou sob pressão quase todos os modelos de negócios e indústrias, independentemente dos sectores de atividade.

A relação com os clientes (individuais ou corporativos) alterou-se radicalmente nos últimos anos, com maiores níveis individuais de exigência, imediatismo e expectativas por parte dos clientes, suportada por uma digitalização dos canais onde a experiência do utilizador é fundamental para responder com uma maior segmentação e personalização de produtos e serviços.

Em conjunto, estas mudanças transformaram as formas tradicionais de servir os clientes ou cidadãos e levou a que as organizações se focassem na inovação e na adaptabi-

lidade às alterações constantes, para sobreviver e evoluir nos seus ecossistemas. No pressuposto de que as melhores soluções surgem quando se compreendem melhor os problemas, assegurar a disponibilidade das melhores soluções tecnológicas para estes desafios de negócio está na génese do ADN da CGI e, por isso, todos os anos falamos com os nossos principais clientes em todo o mundo para entendermos as mudanças dos seus negócios, conhecermos as suas prioridades e preocupações.

O inquérito deste ano abrangeu 1,550 líderes de negócio e tecnológicos de dez indústrias em sete regiões, para ter uma visão abrangente das prioridades das organizações nestas duas perspetivas fundamentais. Cumprir com as expectativas dos clientes e cidadãos relativamente aos



- Carlos Lourenço -
Vice-presidente, Portugal,
CGI



serviços digitais que lhes são disponibilizados mantém-se como a principal preocupação das organizações de diferentes indústrias. Embora 96% dos executivos entrevistados tenha assinado que existe uma estratégia digital definida, apenas 39% tem uma estratégia para toda a organização e apenas 10% conseguiu atingir um nível de maturidade que lhe permite afirmar estar a obter resultados. Como resultado desta aposta, os responsáveis tecnológicos identificaram claramente a necessidade de experimentar novas soluções e tecnologias digitais e o recurso a modelos ágeis, tecnológicos e de negócio, como as principais prioridades. Para a grande maioria dos responsáveis das empresas inquiridas, a área de Analytics é simultaneamente a principal área de implementação, a principal iniciativa de transformação e a principal opção de investimento planeada para todas as organizações. O inquérito destaca ainda que mais de 90% dos executivos cita atividades de Analytics e o Business Intelligence como prioridades este ano, incluindo

36% que afirma ter implementações em curso e 14% que se encontra em processos de melhoramento contínuo.

Ligada à necessidade de criar uma experiência mais flexível, mais próxima, mais móvel e mais digital aos clientes, uma importante tendência identificada este ano, e que subiu em relevância, prende-se com a modernização e a integração das soluções tecnológicas.

Na CGI, acreditamos que responder a estas legítimas preocupações das organizações passa pela justaposição de um conjunto de fatores, começando pelas relações de proximidade com os clientes, conjugadas com competências de entrega de classe mundial e excelência operacional para lhes permitir tornarem-se digitais em toda a organização, incluindo o ecossistema de clientes e fornecedores. Com base nesta abordagem e no feedback recebido dos nossos clientes, prevemos que as tecnologias em destaque nos processos de transformação e digitalização, e que deverão ter um profundo impacto no próximo ano são, entre outras, a Cloud,

onde irão assentar muitas destas soluções, o Business Intelligence e o Analytics, o Customer Relationship Management, o Robotic Process Automation (RPA), a Artificial Intelligence e o Machine Learning, em conjunto com as metodologias mais atuais, como Agile e DevOps. Como em qualquer processo de mudança, é essencial assegurar a capacidade de transformar os sistemas Legacy e criar metodologias rápidas e ágeis de migração de sistemas, recorrendo a ferramentas de diagnóstico completas com análises automatizadas, algo em que a CGI tem vindo a criar competências de excelência ao longo dos anos.

Tirando partido de uma equipa motivada de mais de 1,500 colaboradores em Portugal, assente numa política sustentada de aposta no recrutamento e desenvolvimento de recém-licenciados, a CGI tem um objetivo claro – assegurar que os clientes conseguem tirar o máximo partido dos seus investimentos tecnológicos, entregando as melhores soluções ao melhor custo para os objetivos do negócio. ■