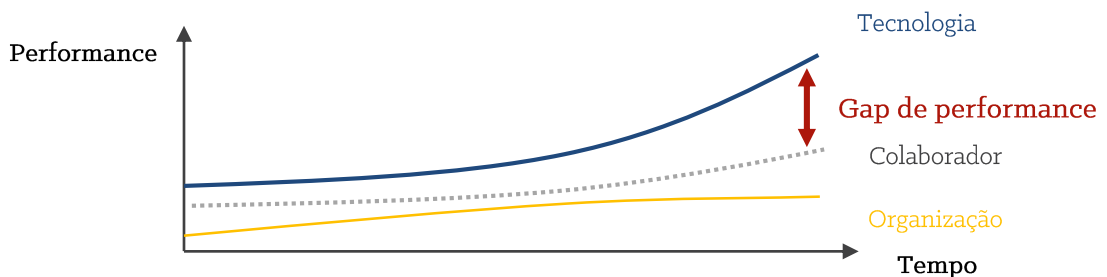




As evoluções tecnológicas alteraram profundamente a forma como as pessoas se relacionam, comunicam, acedem e trabalham a informação. Esta alteração é ainda mais visível nas organizações dado ter vindo a acentuar a discrepância entre a performance das tecnologias e a capacidade das organizações em tirar partido das mesmas (Ver gráfico 1.).

De facto, a maioria das empresas não consegue explorar de forma profunda o valor que deveria estar disponível por meio dessas novas tecnologias, pelo que a forma de aumentarem a sua competitividade passa por imprimir disrupção na forma como i) **interagem com os seus stakeholders**, ii) **lidam com o ativo informação**, iii) **como definem e gerem os processos internos**.



Fonte: Deloitte

Gráfico 1. Evolução de Performance tecnológica vs. Performance do Capital Humano

Para uma análise das oportunidades de digitalização, a Procensus preconiza uma abordagem enfocada na automatização, criação de valor, mobilidade e produção de informação de gestão.

Framework de análise de oportunidades de digitalização

Automatização e otimização de processos/recursos

- Automatização de processos/ atividades;
- Redução de erros, e;
- Redução de recursos associados ao processo.

Mobilidade e desmaterialização

- Acesso à organização em tempo real, em qualquer lugar e dispositivo;
- Informatização de tarefas em papel, e;
- *Workflows* de aprovação.



Produção e análise de informação

- Atualização *on-line* de dados (e.g., stocks) para melhorar o planeamento;
- Produção de informação em tempo real para melhorar a tomada de decisão, e;
- Diminuição do ónus de procura de informação.

Customer value

- Disponibilização de canais *on-line* para vendas e suporte;
 - *Marketing* digital, e;
- Monitorização do serviço para atuação proactiva.



“Going digital is not about one big idea— it’s about **solving 1,000 small problems** together as **one synchronized company**“. - Ahmad Azhar Yahya, Chief Digital Officer, Telekom Malaysia Berhad

Soluções tecnológicas Procensus

NÃO EXAUSTIVO

Definição

Robotic Process Automation (RPA), são robôs de **software** que atuam sobre as plataformas de software existentes, destacando-se as seguintes características:

- Definição de **algoritmos que resolvem problemas** específicos
- Programação que **automatiza tarefas manuais e repetitivas**
- Interação **orientada a fluxos** de trabalho

- Os **Enterprise Resource Planning (ERPs)** são **softwares** utilizados para a gestão dos processos e das atividades do quotidiano (e.g., faturação, gestão da produção);
- Permitem ser **customizados de acordo com a realidade das empresas**, refletindo a sua organização e processos, e;
- Permite a **integração de dados entre áreas**.

- Soluções de **mobilidade**, e.g. *APP Your Sales*, que permitam **monitorizar e gerir o processo de venda, distribuição e gestão de stocks, em tempo real**, e;
- Podem ser **accedidas via browser** através de qualquer dispositivo móvel (e.g., *tablet, smartphone* ou portátil).

- Ferramentas de **social media**, e.g. *Hootsuite*, que **possibilitam o agendamento, a disseminação e a gestão das comunicações para todos os membros das redes sociais** (e.g., *Facebook, Twitter, LinkedIn*);
- Permite apoiar na resposta e adaptação às **tendências atuais, nomeadamente no capítulo das redes sociais**, e;
- Solução inovadora que altera a **capacidade do “passa palavra”, alcance, rapidez e eficiência da comunicação**.

Principais Benefícios

- Tarefas realizadas com **100% de precisão**;
- Menos tempo, menos custos, maior produção, mais lucro, com **otimizações até 80%**;
- Libertação de colaboradores para a realização de **atividades de maior valor acrescentado e consequente aumento de motivação**, e;
- Aumento da **qualidade dos serviços/ produtos** prestados.

- Aumento da **capacidade de análise e de gestão**;
- **Automatização de processos**;
- **Diminuição de erros** e aumento da consistência da informação;
- **Diminuição dos custos com procurement**, aumento da eficiência da gestão de inventários e respetivos custos, e;
- Aumento da **eficiência dos processos logísticos**.

- **Otimização do planeamento logístico** pela maior rapidez de introdução de informação em sistema (i.e., imediatamente após a venda vs. *delay* desde a venda até à introdução em sistema);
- **Aumento da qualidade do serviço prestado**;
- **Monitorização on-line** das vendas e da cadeia logística, e;
- **Redução incorreções** (e.g., transposição da encomenda do papel para o sistema).

- **Monitorização de várias redes sociais** num ponto único;
- **Análise da atividade das redes sociais**, identificando as mensagens relevantes, o público que lhes prestou mais atenção, quais os dias e horas ideais para envio, entre outros;
- **Programação de mensagens** para envio do conteúdo apropriado, para o público certo no momento ideal, e;
- Aumento expressivo da **taxa de penetração e do sucesso das campanhas**.