



Paulo Aradas,
Vice-president Document
Management Services Iberia da CGI

É TEMPO DE COMEÇARMOS A REINVENTAR-NOS

A mudança implica uma reformulação profunda de processos e modelos de operação, que cria espaço para a utilização de soluções tecnológicas disruptivas ao serviço da gestão

O atual clima de incerteza em que vivemos faz com que as organizações redefinem a sua aposta no digital. Os *roadmaps* ficaram obsoletos e é essencial acelerar as estratégias digitais, para que continuem próximas de clientes e fornecedores, reduzam custos, antecipem vendas e agilizem e otimizem os processos se quiserem continuar produtivas, rentáveis e eficientes. Esta mudança representa uma profunda reformulação de processos e modelos de operação para as organizações, criando espaço para a utilização de soluções tecnológicas disruptivas ao serviço de uma boa gestão.

Já antes da crise sanitária da Covid-19, a IDC previa que, até 2024, mais de 50% de todo o investimento em TI seriam di-

retamente orientados para a inovação e transformação digital, com uma taxa de crescimento anual composta de 17%, o que confirma que a transformação digital não é uma tendência, mas sim uma garantia de sobrevivência no mercado global. Assegurar que os processos digitais são definidos e implementados da forma mais eficiente possível é crucial para assegurar um eficaz relacionamento com o cliente e o impacto do serviço que a empresa lhe irá prestar.

Neste sentido, é essencial acelerar a digitalização dos processos de negócio, o que, em última instância, vai possibilitar a reinvenção da comunicação com os clientes e assegurar que os *triggers* do negócio têm um processo adequado de gestão digital que permita a persona-

lização dos conteúdos que lhes são enviados, a rastreabilidade e a analítica, assegurando o devido acompanhamento dos diferentes pontos de contacto da viagem do cliente. O foco aqui é na experiência do utilizador e na adaptabilidade a todos os dispositivos, uma comunicação personalizada para cada cliente, com conteúdos segmentados ao perfil e às características individuais, independentemente do canal de comunicação. Uma solução de gestão da digitalização dos processos de negócio permite otimizar todo o ciclo

“É ESSENCIAL ACELERAR A DIGITALIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO”

de comunicação com o cliente, disponibilizando a operacionalidade no contexto da comunicação e possibilitando a geração em tempo real, com total rastreabilidade.

Na CGI temos vindo a desenvolver e a implementar ao longo dos anos, para cada ponto de contacto da operação do cliente, um modelo avançado de gestão da comunicação que permite receber a informação, agregá-la e difundí-la de acordo com as especificidades e necessidades definidas por cada um deles. Este modelo permite comunicar com os clientes finais de forma personalizada, utilizando múltiplos canais físicos e digitais e garantindo a mesma experiência do utilizador, independentemente do canal utilizado (*omnichannel*). Esta abordagem centrada nas necessidades do consumidor traz flexibilidade, versatilidade, capacidade de resposta rápida, segurança física e digital e um serviço de qualidade, com o acompanhamento de um gestor de cliente dedicado. Além disto, esta plataforma *omnichannel* foi concebida para ser uma agregadora de informação, que permite a cada cliente fazer um controlo em tempo real da sua operação e ter, assim, uma visão global e controlar o seu arquivo digital.

O mundo mudou. As necessidades – agora mais prementes – mantêm-se. De serviços personalizados, de facilitar processos, de assegurar o acompanhamento e resolução de todas as interações do início ao seu término. A experiência do consumidor ganhou uma nova dimensão e exigência, e nós temos de estar preparados para ajudar as organizações no processo de reinvenção do negócio que estes novos tempos exigem.