

March 13, 2018

# Embarcando na Jornada de Transformação Digital

# Agenda

- **Elementos da transformação digital bem-sucedida**
- **Estratégias digitais**
- **Execução de uma estratégia**
- **Acomodar operações e serviços digitais**
- **Impacto da transformação digital em TI**
- **Recomendações**



# Quais Elementos

Definir uma Proposta de Valor Inspirada em SMACIT

SMACIT: social, mobilidade, analítico, nuvem e internet das coisas

| Experiências Centradas no Cidadão  | Operações de Agência Conectada  | Opiniões mais Profundas dos Cidadãos   | Tecnologias Novas e Disruptivas  | Novos Modelos de Negócios Inovadores  |
|--|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Foque no consumidor</li><li>• Simplifique a interação do cidadão com o governo (dispositivos móveis)</li><li>• Use o sentimento do cidadão para aumentar a qualidade do serviço</li><li>• Desenhe e crie conjuntamente serviços aos cidadãos</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Integre serviços públicos e dados</li><li>• Melhore o compartilhamento de dados entre as agências</li><li>• Reúna informações mais intuitivas para fornecer serviços mais abrangentes</li><li>•</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aumente a intervenção precoce e a prevenção</li><li>• Melhore o índice de satisfação e felicidade</li><li>• Compreenda as tendências populacionais</li><li>• Melhore as atividades de planejamento</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Permita uma experiência contínua de serviço público usando plataformas governamentais digitais</li><li>• Poder virtual pessoal do cidadão assistidos com inteligência artificial e automação</li><li>• Personalize serviços usando a IoT</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplique modelos de negócios disruptivos para serviços públicos</li><li>• Digitalize e automatize processos de agência</li><li>• Otimize a entrega da cadeia de suprimentos</li><li>• Entregue comunidade de auto-ajuda do cidadão</li></ul> |

**Cidadão  
e  
Governo  
Digital**

**Backbone Operacional  
Plataforma de Serviços Digitais**

# Estratégias Digitais

- **Estratégia de Envolvimento do Cliente/Cidadão**
  - Busque uma estratégia digital de engajamento que crie fidelidade e confiança nos clientes, fornecendo experiências superiores, inovadoras, personalizadas e integradas
  - Facilite aos clientes o serviço, indagação, pagamento e recebimento de suporte de forma consistente de qualquer canal a qualquer momento
- **Estratégia de Soluções Digitalizadas**
  - Uma estratégia de soluções digitalizadas visa reformular a proposta de valor da organização integrando uma combinação de produtos, serviços e dados

**Faça a escolha por uma delas porque uma Estratégia digital é valiosa somente se impulsionar a alocação de recursos e os investimentos de capital.**

# Execução

Dois ativos Tecnológicos são essenciais para a execução de uma Estratégia Digital

- **Um Backbone Operacional que permita a excelência Operacional**
  - Para competir na Economia Digital, as organizações devem, minimamente, executar transações sem falhas e fornecer acesso a dados operacionais críticos.
  - Para isso, as organizações precisam de um Backbone Operacional forte e escalável, uma plataforma de processo digitalizada.
  - Um Backbone Operacional como um conjunto de tecnologia e de capacidades das organizações que garantam a eficiência, escalabilidade, confiabilidade, qualidade e previsibilidade das operações principais.

# Execução

- **Uma Plataforma de Serviços Digitais que permita uma inovação rápida**
  - Além de um Backbone Operacional, a Plataforma de Serviços Digitais, facilita o desenvolvimento rápido e implementação de inovações digitais.
  - A arquitetura de uma Plataforma de Serviços Digitais deve facilitar a experimentação e fornecer tecnologia reutilizável e serviços digitais. As características comuns das Plataformas de Serviços Digitais incluem:
    - Componentes Digitais que permitam uma variedade de serviços técnicos e de negócios (por exemplo, autenticação biométrica, alertas de clientes, etc..).
    - Plataforma como um serviço (PaaS) - um ambiente de hospedagem baseado em Nuvem para armazenar e acessar serviços conectados.
    - Repositórios para quantidades maciças de dados, seja de fontes públicas (por exemplo, de mídias sociais), compradas ou derivadas de sensores.
    - Mecanismos Analíticos para converter dados em ideias significativas.
    - Conexões a dados e processos que residem no Backbone Operacional da organização.

# Acomodar Operações e Serviços Digitais

- Serviços Digitais invariavelmente se conectam ao Backbone Operacional
- Elimine as diferenças de tecnologia

|                                  | Backbone Operacional   | Plataforma de Serviços Digitais  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Objetivo de Gerenciamento</b> | Eficiência na organização e confiabilidade tecnológica   | Agilidade nos Negócios e inovação rápida   |
| <b>Princípios de Arquitetura</b> | Processos de negócios padronizados de ponta a ponta; transparência em sistemas; acesso aos dados | Negócios e componentes de tecnologia plug-and-play                                 |
| <b>Dados</b>                     | Fonte única e confiável para dados transacionais   | Repositórios maciços de sensores / mídias sociais / dados adquiridos               |
| <b>Processos Chave</b>           | Jornadas; revisão de arquitetura   | Desenvolvimento interfuncional; desenhar centrado no usuário                       |
| <b>Modelo de Entrega</b>         | Rápido cascadeamentos / versões de software regulares / adoção de SaaS                           | Agile e DevOps; uso de conceitos MVP (produto viável mínimo) e constante melhorias |
| <b>Financiamento</b>             | Principais investimentos em projetos / programas   | Financiamento contínuo por líderes de Negócios                                     |

# Impacto da Transformação Digital em TI

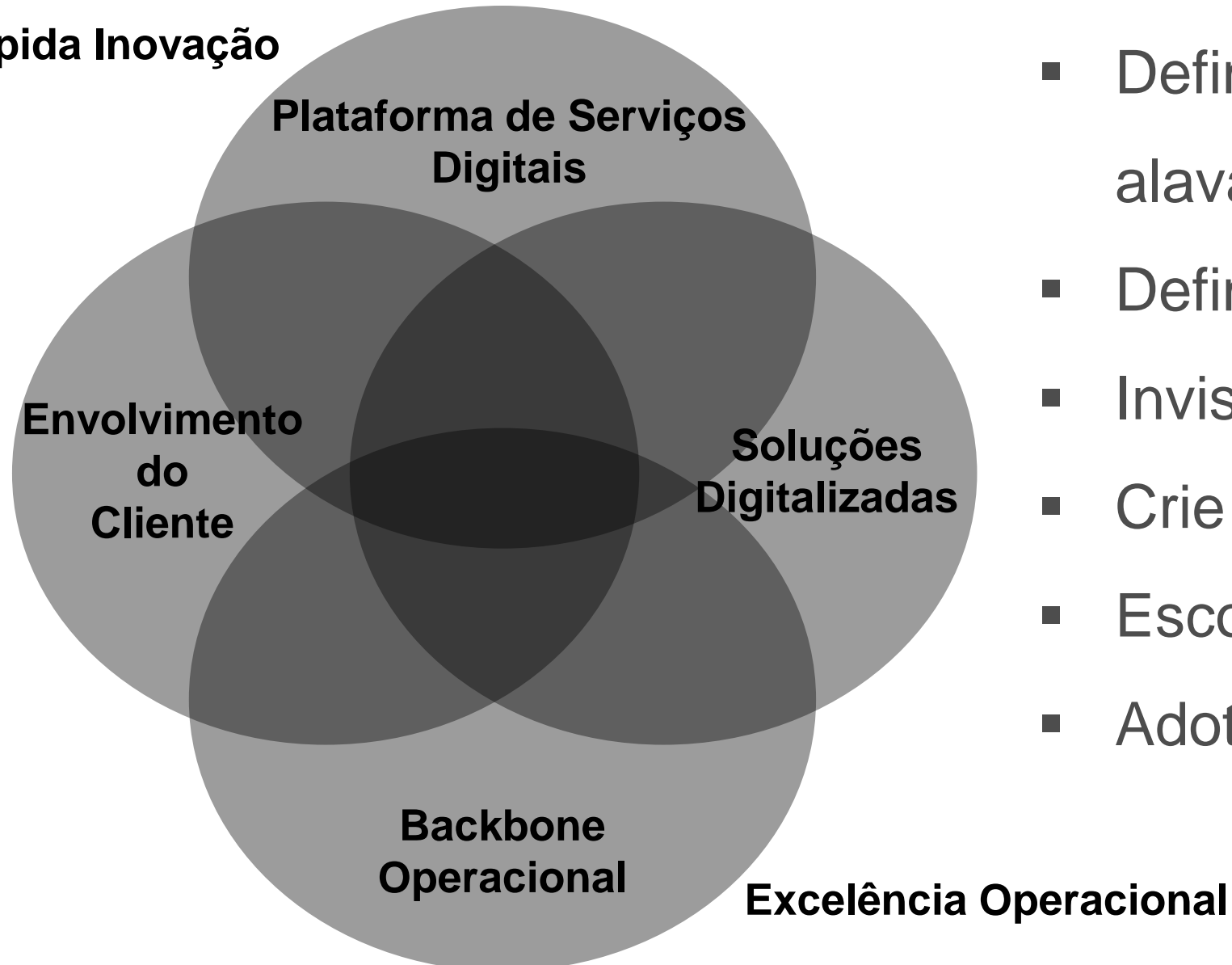
À medida que as empresas criam novas capacidades de negócios habilitadas em tecnologia

- Introduzem mudanças fundamentais do negócio;
- Essas mudanças afetam primeiro e mais profundamente TI;
- Todas as áreas eventualmente serão impactadas.



# Recomendações

Rápida Inovação



- Defina uma Proposta de Valor Inspirada nos alavancadores (SMACIT)
- Defina uma Estratégia Digital
- Invista no Backbone Operacional
- Crie uma Plataforma de Serviços Digitais
- Escolha os Parceiros
- Adote uma Cultura de Serviços Digitais

Sebastian, ross, beath, mocker, moloney, and fonstad – September 2017 - misqe.org | © 2017 University of Minnesota



# Obrigado!

**Raymundo Vasconcelos**  
**CTO Brasil Region**  
**[raymundo.vasconcelos@dxc.com](mailto:raymundo.vasconcelos@dxc.com)**