

do setor automóvel teve a clarividência de adotar soluções digitais, em tempo útil, para suportar o novo customer experience e customer journey. O rácio Investimento vs Impacto das nossas apps, e o facto de ser apresentarem como uma solução chave-na-mão, ajudou no processo de decisão. O customer journey e o customer experience têm dois embaixadores no retalho automóvel: o vendedor e o assessor de serviço. Já as nossas aplicações posicionam-se como ferramentas-chave para estes servirem o cliente na sua experiência digital. É a este nível real e concreto que as nossas apps geram valor. A visão da mudança, devendo ser holística, deve ter em perspetiva a experiência que pretendemos entregar ao cliente – a proposta de valor. Este é o ponto de partida e onde aportamos elevado valor. A nossa plataforma tecnológica de smart vídeos CitNow, que suporta a comunicação digital humanizada e que alarga a experiência concessionário/produto ao cliente, apoia e muito o processo de endogeneização dos conceitos por parte do cliente e, conseqüentemente, a socialização da sua decisão de compra. A CitNow posiciona-se como um acelerador de processos pela eficiência digital que aporta, gerando produtividade na operação dos concessionários, exatamente porque a produtividade apresenta-se, aqui, como sinónimo de valor gerado, uma vez que as nossas apps foram capazes de gerar uma melhor experiência, melhor comunicação e satisfação, maior rapidez na decisão e mais conversões.



Bruno Lopes

Consultor e coordenador do centro de competências de sistemas de informação da Moneris

O impacto da pandemia a nível global, teve por um lado um efeito de despertar mentalidades, tendo por outro, motivado uma antecipação de projetos que se previa que fossem executados nos próximos anos. Se avaliarmos a forma como a maioria das empresas respondeu aos desafios impostos

pela pandemia, foi através da utilização de tecnologia que já se encontrava disponível, não estando no entanto, a ser utilizada de forma tão recorrente ou massiva. As soluções tecnológicas utilizadas, e-commerce, softwares de videoconferência, ERP's em ambientes cloud, ferramentas de trabalho colaborativo, soluções de digitalização e partilha de documentos, estavam já acessíveis às empresas, mas em uso maioritariamente em grandes organizações. A pandemia veio massificar a utilização destas soluções na maioria das empresas e áreas de negócio. Noutra perspetiva, o impacto causado na forma como as empresas prestam os seus serviços ou vendem os seus produtos, bem como as oportunidades originadas por esta nova realidade, anteciparam a necessidade da implementação de processos de automatização com a inclusão de tecnologias como WebAPI's, RPA's (Robot Process Automation), IA ou NLP (Natural Language Processing). No caso específico da Moneris, os projetos de inovação têm sido desenvolvidos numa aposta clara nas tecnologias cloud, na automatização de processos com RPA's e integrações de sistemas via WebAPI's. Estas soluções complementadas com ferramentas de trabalho colaborativo, orientadas a processos contabilísticos e de RH, permitiram uma transição tranquila para este novo paradigma de trabalho híbrido entre casa e escritório, mantendo os níveis de serviço e a satisfação dos clientes. A especialização tecnológica permite hoje à Moneris continuar a inovar. Respondendo à necessidade de informação cada vez mais tempestiva, disponibilizamos aos nossos clientes a App Moneris, onde estes têm acesso a informação financeira e fiscal em real time.



Tiago Minchin

Country Manager da Avanade em Portugal

O caminho de transformação tecnológica que se vive nas empresas, no estado e nas próprias pessoas, já se iniciou há alguns anos. A era da transformação digital tem um significativo caminho percorrido, des-

de a democratização da internet e dos canais móveis, até uma crescente evolução da capacidade de armazenamento e processamento computacional, mas também o desenvolvimento de soluções informáticas que continuamente oferecem novas capacidades e serviços. E estas premissas atingiram todos os setores de atividade e as mais variadas áreas da sociedade.

É verdade que encontramos diferentes níveis de maturidade digital, mas estava claro o sentido de importância e relevância desta transformação, pelos benefícios e oportunidades que oferece às organizações, quer sejam públicas ou privadas, e às pessoas. Neste sentido, a pandemia não originou uma disrupção tecnológica. Reforçou e generalizou a noção de importância e originou um sentido de urgência que até agora não tinha existido. O que torna tão especial este novo ciclo de evolução tecnológica é o facto de ser essencialmente impulsionado de fora. Somos nós, nos nossos papéis como cidadãos, como profissionais e como consumidores que estamos a induzir e acelerar esta evolução e torná-la urgente e indispensável. Criou-se subitamente um ciclo virtuoso de evolução acelerada, no qual a adoção de tecnologia digital a larga escala permite confirmar os benefícios e oportunidades oferecidas, ao expor e desafiar as áreas e as organizações onde este caminho se encontrava numa fase mais inicial, mas também com o benefício e compensação dos que já se encontravam em estádios mais avançados. Os efeitos desta crise na sociedade, e a imposição rápida e abrangente de restrições à mobilidade, bem como regras de segurança e de prevenção, tornaram-se o principal gatilho para uma nova etapa de desenvolvimento e implementação de tecnologia em maior volume e abrangência. As soluções evolutivas disponíveis nos últimos anos tiveram uma súbita adoção e crescimento. Como qualquer ciclo de desenvolvimento, esta nova fase abre portas para acentuar o investimento em inovação e criar ofertas tecnológicas que irão intensificar, de forma cíclica, a evolução digital.

Em suma, a evolução tecnológica seguirá este caminho, com o necessário esforço de adoção e adaptação, que condicionará diferentes níveis de velocidade, mas com a certeza de que a transformação que o futuro nos traz é sempre mais rápida que a do passado recente.