

Está na hora de **repensar** sua empresa

5 prioridades para promover
resiliência organizacional e
capacidade de resposta num
mundo pós-COVID-19



Está na hora de sua organização **repensar** o caminho daqui para frente.

A dimensão e o escopo da pandemia da COVID-19 chocaram o mundo. Ela nem sequer estava na lista do Fórum Econômico Mundial, publicada no início deste ano, referente aos 10 maiores riscos globais em termos de probabilidade.

Tudo isso mudou. E, de uma hora para outra, o virtual se tornou o padrão. Assim, as questões de segurança, privacidade e ética ganharam mais destaque, e **resiliência, confiança e confiabilidade nunca foram tão necessárias.**

Contudo, há motivos para otimismo - e oportunidades. Os últimos meses provaram que podemos aprender e nos adaptar rapidamente ao romper com as convenções.

O que compramos e a forma como vivemos e trabalhamos mudaram para sempre e numa velocidade inimaginável. [A Accenture Research](#) mostra que 46% das pessoas que nunca haviam trabalhado remotamente pretendem fazê-lo com maior frequência no futuro e que a proporção atual de compras feitas on-line aumentará de 32% para 37% após a pandemia. Ao mesmo tempo, [os especialistas preveem](#) um aumento no uso de telemedicina. **Nossos hábitos estão mudando rapidamente.**

Prepare sua empresa para o que **vier pela frente.**

“... vemos esses tempos difíceis como uma oportunidade para **repensar** a forma de fazer negócios... Isso incluirá a transformação da sua empresa para que a **experiência do cliente** seja ainda **melhor** e as operações mais eficientes.”

MIT Sloan Center for Information Systems Research



Repense sua forma de fazer negócios

A atual disrupção global nos trouxe uma oportunidade para refletirmos criticamente sobre novas formas de gerar valor. Esta é uma rara oportunidade de aproveitar a **prontidão para mudança** da sua organização e o ecossistema para **promover o que realmente importa**.

A continuidade dos negócios é uma prioridade, mas você também precisará focar no longo prazo. Para repensar sua forma de fazer negócios, recomendamos que você se concentre em cinco prioridades:

Contenção e Otimização de Custos



Reduza imediatamente os custos operacionais, mude para um modelo de custo escalável e libere capital para acelerar as oportunidades de crescimento.

Agilidade de Talentos



Prepare seus colaboradores para responder a mudanças externas de maneira eficiente e ágil, evoluindo para um equilíbrio ideal entre pessoal, terceiros e automação.

Core Business Resiliente



Proteja as operações principais da sua empresa e crie uma operação resiliente e escalável que seja flexível para o futuro.

Atendimento ao Cliente e Operações

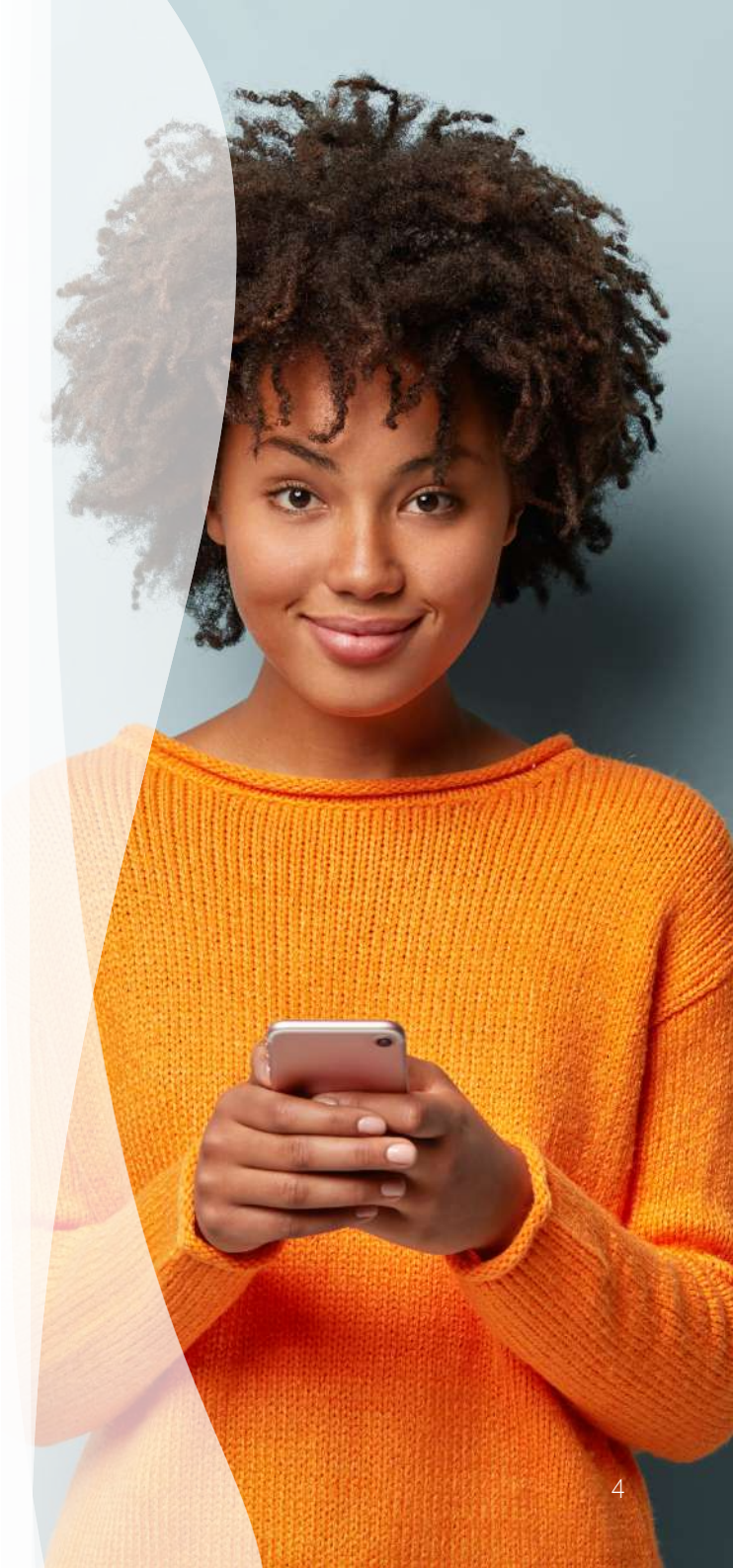


Continue preparado para responder às mudanças das necessidades de seus clientes e, com o tempo, desenvolva a capacidade de oferecer suporte a novos canais para o mercado.

Produtos e Serviços



Responda rapidamente às mudanças que afetam a sua carteira de produtos para minimizar disrupções e preveja como os produtos e serviços evoluirão no curto e longo prazo.



Repense para Responder, Redefinir e Renovar sua Empresa

A maioria das organizações passará por **três fases** ao se recuperarem dos impactos da pandemia da COVID-19.

De modo geral, as organizações poderão operar em modo **Responder** nos primeiros três a seis meses, com foco total na continuidade dos negócios e na retomada do controle - permitindo que os funcionários trabalhem com maior flexibilidade e que os clientes acessem mercadorias e serviços, enquanto elas mantêm as operações principais.

Por exemplo, muitos varejistas foram forçados a fechar suas lojas e mudar para um modelo totalmente on-line ou reestruturar por completo suas cadeias de suprimentos para atender a uma necessidade de negócios totalmente nova.

Já estamos vendo muitos de nossos clientes passarem dessa fase para adotar a mentalidade **Redefinir**. Eles estão aproveitando essa disrupção global para reconfigurar seus modelos operacionais de modo a serem mais modulares e escaláveis e iterar rapidamente suas carteiras de produtos para atender às mudanças nas demandas do mercado. Por exemplo, os setores de hotelaria e transportes estão adotando novos protocolos de limpeza e aprimorando as medidas de segurança para proteger seus clientes.

Ao longo dos próximos 12 à 18 meses, prevemos que as organizações estarão cada vez mais focadas na forma de **Renovar**, crescer e se posicionar para o futuro. A inovação do modelo de negócios será promovida por meio de experimentos ativamente patrocinados pela Diretoria, enquanto as tecnologias emergentes ajudarão as organizações a aumentar a eficiência e a diferenciação no mercado. Ao longo de cada uma dessas fases, será necessário considerar diferentes dimensões de suas prioridades: Contenção e Otimização de Custos, Agilidade de Talentos, Core Business Resiliente, Atendimento ao Cliente e Operações, e Produtos e Serviços.

DICA:

Aproveite a atual disrupção global para **reconfigurar** seu modelo operacional para torná-lo **mais modular e escalável**.

5 prioridades a serem consideradas ao Responder, Redefinir e Renovar

À medida que sua organização passa pelas fases Responder, Redefinir e Renovar, suas cinco prioridades mudarão. Este resumo das diferentes dimensões de cada prioridade orientará seu caminho e o ajudará a avaliar em que ponto você está na sua jornada:

DICA:

Sua organização pode se concentrar em avançar em algumas prioridades mais rapidamente do que em outras, com base nas demandas do mercado e dos negócios.

	Responder	Redefinir	Renovar
 Contenção e Otimização de Custos	Reduza imediatamente os custos, otimizando a demanda e as despesas discricionárias, aproveitando planos de incentivos locais, priorizando iniciativas que tragam benefícios imediatos	Migre para uma nova base de custos escalável e flexível com sólidos processos de gestão de benefícios e reequilibre a carteira de investimentos para viabilizar o crescimento	Prepare a organização para tomar decisões informadas sobre o sucesso dos investimentos com base nas constantes mudanças nas condições de mercado
 Agilidade de Talentos	Dê aos seus funcionários os recursos necessários para mitigar o impacto na empresa e na produtividade, adaptando as formas de trabalho, protegendo a saúde e o bem-estar deles	Mude para uma força de trabalho mais flexível e adaptável, com um equilíbrio adequado entre equipe e fornecedor, e níveis cada vez maiores de automação	Crie uma nova proposta de valor para o funcionário que garanta uma empresa em constante evolução que possa aproveitar rapidamente, e com eficiência, novas habilidades e/ou recursos digitais do mercado global
 Core Business Resiliente	Garanta a continuidade dos negócios, mitigue os impactos em curto prazo, eliminando custos e acessando os auxílios regionais, quando disponíveis, faça isso levando em conta o próximo trimestre e não a próxima semana	Crie resiliência nos negócios e desenvolva flexibilidade para dimensionar, com ecossistemas diversificados de cadeias de suprimentos e fornecedores	Desenvolva recursos inteligentes para promover uma operação de negócios eficiente, escalável e ágil para dar suporte a novos produtos e segmentos de clientes
 Atendimento ao Cliente e Operações	Proteja sua marca e mantenha um relacionamento com seus clientes durante o impacto aos seus negócios, transferindo o relacionamento para outros canais, quando necessário, e adaptando as formas de trabalho	Concentre-se nos clientes mais rentáveis, desenvolva um relacionamento mais profundo com eles, alterando a percepção da sua marca quando necessário e adaptando os serviços às necessidades deles	Conquiste novos clientes para criar uma base de mais diversificada e resiliente e um conjunto de expectativas de serviços, evoluindo também a sua marca e criando uma carteira de produtos que possa
 Portfólio de produtos e serviços	Identifique e mitigue os impactos imediatos da COVID-19 na carteira de produtos, redirecionando recursos conforme necessário e alinhando-se às mudanças nas regulamentações e incentivos governamentais	Concentre a carteira de produtos naqueles que oferecem mais valor aos negócios e direcione rapidamente os esforços para desenvolver produtos que atendam às recém-identificadas demandas de mercado	Evolua constantemente a carteira de produtos de acordo com novos fluxos de valor, inovando/dimensionando rapidamente, colaborando com novos parceiros e respondendo às constantes mudanças nas necessidades dos clientes

Rompa com as convenções, adapte-se rapidamente

Em todo o mundo e em todos os setores, as organizações estão se libertando dos silos, sistemas e processos legados para repensarem sua forma de fazer negócios e se posicionarem para o futuro. Agilidade é fundamental, mas as experiências dos colaboradores e do cliente também têm prioridades mais altas do que nunca. Veja como os diferentes setores estão reagindo para resolver uma série de questões de negócios.

National Health Service (NHS)

A [NHSmial](#) fornece recursos de e-mail e colaboração para usuários em 16.000 organizações distintas da empresa, incluindo atendimento primário e secundário, farmácias, dentistas, assistência social e muitos outros serviços de saúde. A crise da COVID-19 impôs demandas significativas na prestação de serviços operacionais. Para responder a essa demanda, a NHS implantou rapidamente o Microsoft Teams para todos os 1,2 milhão de usuários da NHSmial, num período de sete dias. .

Subway

Um novo programa de fidelidade digital, o MyWay Rewards, substituiu o antigo programa de fidelidade em papel do [Subway's](#). Os resultados estão nos números: o número de participantes do programa de fidelidade aumentou 10 vezes em comparação com a plataforma legada. Com a experiência personalizada oferecida pelo MyWay Rewards, o volume de pedidos digitais dobrou e a conversão de pedidos pelo site aumentou significativamente em comparação com o site legado.

ABB Turbocharging

Quando um [ABB Turbocharger](#) precisa de atendimento, é necessário um engenheiro especializado para dar assistência. Como no mundo há apenas 700 desses engenheiros, é importante que cada um tenha o treinamento mais atualizado. A Avanade apresentou para a ABB Turbocharging o HoloLens 2 da Microsoft - um dispositivo imersivo de realidade mista que combina serviços de nuvem e IA - para ajudar os funcionários a aprenderem, se comunicarem e colaborarem de forma mais eficaz, a partir de qualquer lugar.

Raiffeisen Bank International (RBI)

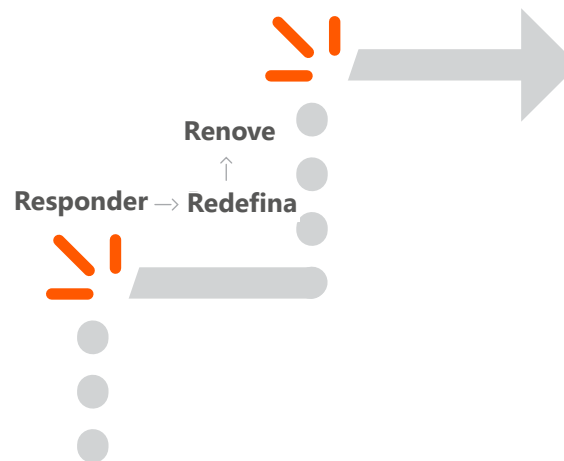
O [RBI](#) decidiu rapidamente pelo uso do Microsoft 365. Além de facilitar a colaboração entre funcionários e agências em diferentes países, ele também funciona como um sistema de comunicação integrado e forma a base para um ambiente de trabalho moderno. As vantagens específicas incluem a conexão segura na nuvem via Microsoft e o fato de que todos os aplicativos podem ser acessados de qualquer lugar. Quando concluído, o RBI terá mais de 50.000 usuários em 15 países.

O caminho a seguir não será linear

A atual disrupção global exige que as mudanças que antes levariam anos sejam feitas em apenas algumas semanas. A **mudança é urgente**. Para repensar sua empresa, identifique rapidamente apostas estratégicas para tornar suas operações mais resilientes e seus produtos e serviços mais desejáveis para os clientes.

Por exemplo, pense em como você pode aproveitar sua experiência de trabalho remoto para criar um local de trabalho digital verdadeiramente elástico. Ou como você precisa escalar rapidamente seu modelo operacional com a nuvem. Talvez você possa otimizar o atendimento ao cliente e as operações para maximizar as oportunidades de receita com essa disrupção global e com o que virá depois dela. **Independentemente disso, tenha certeza de que o caminho a seguir não será linear.**

Mesmo enquanto lidamos com os desdobramentos dessa crise global, temos que nos preparar para o que virá em seguida. Periodicamente enfrentaremos disrupções: sociais, industriais e tecnológicas. Precisamos saber que elas virão e que devemos estar preparados. Sua organização e seu pessoal devem estar sempre prontos para **Responder, Redefinir e Renovar**.



Esta é uma rara oportunidade de aproveitar a prontidão para mudança **da sua organização e ecossistema** para promover aquilo que importa, e parar todo o resto.

Comece hoje

Embora possa ser impossível prever ou prevenir disrupções futuras, **você pode atenuar os impactos.**

Ative todo o poder da sua organização e ecossistema para revelar eficiências operacionais e criar novos fluxos de receita em resposta às mudanças na dinâmica do mercado. Ao repensar seus negócios, procure oportunidades para reutilizar os recursos existentes de modo a gerar novos fluxos de receita, testar e aprender continuamente para transformar suas apostas estratégicas em resultados.

A Avanade combina estratégia de negócios, inovação ágil e profunda experiência em tecnologia da Microsoft para ajudá-lo a repensar, para que você possa se transformar de forma mais rápida e inteligente. Envolvendo seu pessoal, processos e tecnologias digitais, selecionamos várias soluções para agilizar os resultados dos negócios

Ambiente de Trabalho Digital Elástico

Proteja seu pessoal e sua produtividade enquanto gerencia custos. Aumente o desempenho de suas operações de negócios, expandindo seu plano de trabalho remoto seguro para uma estratégia abrangente e impactante de Experiência no Local de Trabalho (WX)..

Turbine a Migração para Azure

Acelere sua migração para a nuvem e a otimize à medida que avança para maximizar o valor de negócios, aumentar a agilidade e a escalabilidade da empresa e promover a inovação em toda a organização.

Empresa Segura

O posicionamento das empresas com relação ao risco mudou rapidamente nos últimos meses. Nossa equipe de Secure Enterprise ajuda a identificar vulnerabilidades de plataforma e sistema, com foco especial na segurança e na identidade digital do Microsoft 365.

Soluções inteligentes para o setor

Combine analytics, automação e inteligência artificial com plataformas como Microsoft Teams e Dynamics para responder a desafios como divulgação de informações importantes sobre saúde pública, gerenciamento de EPI e monitoramento do deslocamento de pessoas.

Rápido Atendimento ao Cliente

Adapte e modernize suas operações de atendimento ao cliente. Mude para assistentes virtuais habilitados por IA, assistência remota em campo, "clique para conversar" (click-to-chat) e viabilize o atendimento e o suporte pela sua força de trabalho.

Resiliência da Cadeia de Suprimentos

Avalie rapidamente as vulnerabilidades e fortaleça sua cadeia de suprimentos com Microsoft Dynamics, analytics e automação, para que você possa enfrentar as disrupções atuais e acelerar sua preparação para futuros choques na cadeia de suprimentos.

Conte com a Avanade para ajudá-lo a **Responder, Redefinir e Renovar** sua empresa.

Contate-nos hoje mesmo para ajudar sua organização a identificar as apostas estratégicas que tornarão suas operações mais resilientes e seus produtos e serviços mais desejáveis para os clientes.



América do Norte
Seattle
Fone +1 206 239 5600
America@avanade.com

América do Sul
São Paulo
AvanadeBrasil@avanade.com

Ásia-Pacífico
Austrália
Fone +61 2 9005 5900
AsiaPac@avanade.com

Europa
Londres
Fone +44 0 20 7025 1000
Europe@avanade.com

Sobre a Avanade

A Avanade é a principal fornecedora de serviços inovadores digitais e em nuvem, soluções de negócios e experiências baseadas em design no ecossistema da Microsoft. Com 38 mil profissionais em 25 países, somos a força por trás do Accenture Microsoft Business Group, ajudando empresas a envolver clientes, capacitar funcionários, otimizar operações e transformar produtos, aproveitando a plataforma Microsoft. Com participação majoritária da Accenture, a Avanade foi fundada em 2000 pela Accenture LLP e pela Microsoft Corporation. Saiba mais em www.avanade.com.

© 2020 Avanade Inc. Todos os direitos reservados. O nome e o logotipo da Avanade são marcas comerciais nos EUA e em outros países. Outras marcas e nomes de produtos são marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

