

A transformação organizacional da indústria 4.0

Victor Venâncio (*)

Os movimentos transformacionais da quarta revolução industrial não param de acontecer

A transição energética, a adoção de tecnologias emergentes da indústria 4.0, mobilidade urbana, cidades inteligentes e a própria transformação digital impactam nossas vidas pessoais e, consequentemente, refletem nas organizações.

A indústria 4.0, materializada pela adoção massiva de tecnologias emergentes aplicadas na área industrial das empresas, visa a excelência operacional, uma manufatura prescritiva, melhor eficiência energética e promove a conectividade entre os equipamentos e sistemas, potencializando o uso estratégico dos dados. Algumas dessas tecnologias mais adotadas são o IoT ou IIoT, drones, realidade virtual, realidade aumentada, cloud computing, digital twin, impressão 3D, entre outras.

As soluções utilizadas para implementar o conceito de Indústria 4.0 produzem mudanças significativas na maneira como os profissionais executam suas tarefas, mas não chegam a transformar as organizações como um todo. De fato, as tornam mais eficientes e competitivas, entretanto, as dimensões culturais e os valores estruturantes da organização impactam diretamente no êxito da estratégia de transformação digital.

Para uma transformação organizacional, há de se atuar na cultura e nos processos juntamente com a adoção das tecnologias emergentes da indústria 4.0. A transformação organizacional acontece com a execução da transformação digital, onde tecnologia, processos e cultura organizacional estão alinhados para gerar novos modelos de negócios e criar fontes de monetização.

Isso requer que a estrutura organizacional se adeque ao uso massivo das tecnologias convencionais e emergentes da indústria

4.0, que os processos sejam otimizados para minimizar desperdícios e a cultura organizacional esteja adaptada para uma atuação mais colaborativa entre os departamentos e uso de ecossistemas de inovação aberta.

Não é uma jornada simples e, justamente por isso, a maioria do parque fabril na América Latina ainda permanece na era da Indústria 3.0. Isso colabora para que os países latino-americanos estejam tão mal posicionados no Índice Global de Competitividade do International Institute for Management Development (IMD).

Para alterar este cenário e tornar a indústria mais competitiva, é importante que o setor invista cada vez mais em jornadas de transformação digital, atuando nos três pilares fundamentais (Tecnologia, Processos e Cultura) e nas três dimensões organizacionais (Back, Middle e Front offices), simultaneamente. Entende-se como Back office os ativos da área industrial; Middle office são os departamentos de suporte aos negócios (financeiro, RH etc.) e Front office, os departamentos que atuam diretamente com os clientes (vendas, marketing, serviços etc.).

Essa atuação, sustentada pela execução de um framework de transformação digital, e o uso de uma metodologia que conduz de forma estruturada às iniciativas que impactam toda a organização, desde as camadas mais operacionais ao conselho de administração, resultarão na transformação organizacional. Quando isso ocorre, temos uma transformação extremamente positiva para a organização como um todo, onde as tecnologias da Indústria 4.0, de fato, atuam como habilitadoras para a transformação digital.

Nesse momento, a organização estará preparada para a garantir seu espaço neste contexto da quarta revolução industrial em que vivemos, e desenvolver vantagens competitivas sustentáveis.

(*) - É Head de Digital Transformation da IHM Stefanini Group.

Como garantir a segurança digital do seu negócio?

Os ataques cibernéticos são recorrentes. Neste ano já aconteceu um mega vazamento de dados de 223 milhões de brasileiros.

Apenas alguns meses depois, outro grande ataque: 40 milhões de CNPJs e 100 milhões de dados de veículos também foram roubados. Por mais que os maiores alvos sejam o governo e empresas com grandes bancos de dados, os PMEs também sofrem com isso.

E qual o motivo? Por essas pequenas e médias empresas apresentarem, em geral, uma infraestrutura de segurança mais simples e às vezes até inexistente. Mas é necessário investir uma fortuna nisso? A resposta é não. É possível você, pequeno e médio empresário, ter seus ambientes digitais seguros com pouco investimento. Confira abaixo algumas dicas:

- **OSSL (Secure Socket Layer)** - É um protocolo de segurança que faz com que as informações trafegadas entre o seu site e os usuários sejam criptografadas, dificultando assim o acesso por hackers. Mas como saber se o site é certificado? Em seu navegador, no canto esquerdo, bem próximo de onde você digita o endereço, costuma aparecer uma pequena chave ou cadeado. É lá que é indicado se o site possui ou não o certificado SSL. Essas certificações são emitidas por entidades competentes que garantem essa segurança. Além disso, o Google prioriza em suas buscas sites com SSL, o que aumenta a chance de um potencial cliente achar o seu negócio.
- **Fator humano** - Por mais que existam diversas tecnologias para garantir a segurança online do seu negócio, se os usuários



É possível a pequeno e médio empresário ter seus ambientes digitais seguros com pouco investimento.

responsáveis - você e a sua equipe - não estiverem preparados para detectar golpes, nada disso adianta. O phishing, por exemplo, é uma técnica criminosa em que, ao invés de invadir um sistema, o cibercriminoso finge ser alguém de confiança.

Um banco, cliente, amigo etc. para que você conceda informações como logins, senhas, dados bancários etc. de forma voluntária, achando que aquela comunicação é oficial. Por isso é importante a capacitação, para que todos conheçam os possíveis riscos e evitem que a segurança da sua empresa seja comprometida.

- **Antivírus** - Por mais básico que pareça, possuir um antivírus nos computadores que você e sua equipe usam para trabalhar é muito importante. Existem milhares de

tipos de vírus, que podem espionar o que você faz (e coletar senhas), criptografar dados e exigir pagamento para a recuperação etc.

Além dos riscos, os vírus podem deixar as máquinas extremamente lentas, dificultando o bom andamento do trabalho de todos. Existem diversas opções de antivírus no mercado, com vários preços ou até mesmo gratuitos.

De acordo com Gustavo Salviano, CTO da Locaweb, "essas dicas são só a ponta do iceberg. Os ataques de cibercriminosos só evoluem - e a tecnologia para combatê-los também. Por isso é importante estar atento a esses detalhes e contar com parceiros experientes, que saibam lidar com a segurança digital do seu negócio". - Fonte e mais informações: (www.locaweb.com.br).

Nasce o primeiro streaming de investimentos do Brasil

O primeiro serviço de streaming especializado em investimentos do Brasil acaba de nascer. A Monett, que tem como meta fazer as pessoas se apaixonarem por investimentos e atingir 1 milhão de assinantes em até cinco anos, em breve estará disponível nas plataformas digitais. "Com uma assinatura mensal, o usuário terá acesso a entretenimento de qualidade voltado ao setor financeiro, como filmes, minisséries, cursos, podcasts e pílulas de educação financeira.

Todo esse conteúdo virá acompanhado de recomendações de investimento isentas e independentes", diz Olivia Alonso, CEO da Monett. O objetivo é ocupar um espaço único no Brasil, combinando entretenimento e educação financeira de uma forma inovadora. O streaming reunirá também recomendações de investi-



O usuário terá acesso a entretenimento de qualidade voltado ao setor financeiro.

mentos em um novo formato, com uma linguagem simples, acessível e para todos os perfis.

Tudo isso por meio de tecnologias fáceis e intuitivas, que ajudem e guiem o investidor nesse processo. "Vivemos um momento de aprofundamento de experiências financeiras e está aumentando o interesse dos brasileiros por investimen-

tos. É importante utilizarmos entretenimento e tecnologia para ensinar, recomendar e apoiar os investidores. Dessa forma, o mercado financeiro brasileiro continuará com uma saudável expansão", diz José Borba, diretor de marketing da Monett.

A Monett começa a conversar com seus investidores nas mídias sociais, com a divulgação de conteúdos

gratuitos. Em setembro será inaugurada a plataforma de entretenimento, que já terá à disposição, nesse primeiro momento, 91 vídeos, divididos em três minisséries, três cursos, dois filmes, 11 séries de recomendações de investimentos com vídeos semanais e outros 72 vídeos variados.

"Já consumimos filmes e músicas por streaming e agora vamos acessar conteúdo de orientação financeira. Nosso principal propósito é fazer qualquer pessoa se apaixonar por investimentos e investir melhor", afirma Olivia. Entre os assuntos que vão sair do forno estão mineração, startups, daytrade, criptomonedas e maconha. A Monett nasce com um time forte de sócios especializados em entretenimento, investimentos e tecnologia. Outras informações: (https://monett.co/).

Do mundo real aos Contact Centers na Nuvem

Fernando Riedel (*)

Atualmente nos encontramos na 4ª Revolução Industrial, onde a tecnologia, impulsionada por volumes massivos de dados, está mudando completamente nossa maneira de viver e fazer negócios. Neste momento, os dados se converteram no pilar da tomada de decisões transcendentais para as empresas e assumiram relevância especial nas áreas encarregadas de experiência do usuário.

No ano passado, na América Latina, uma quantidade enorme de compras online foi realizada, apresentando um novo desafio para as empresas em sua administração de dados e atendimento aos clientes. A alta demanda que segue surgindo com a digita-

lização exige que os negócios deem respostas imediatas a seus clientes através de todos os canais digitais disponíveis, além de satisfação na experiência de compra de produtos ou serviços.

Especificamente, uma tendência para melhorar a experiência do usuário que percebeu um avanço inesperado como resultado da pandemia, foi a implementação de contact centers. Um contact center, diferentemente de um call center tradicional, caracterizado por ter suas operações exclusivamente no canal de atendimento telefônico, integra ferramentas como os chatbots, o correio eletrônico, redes sociais, SMS, vídeo e, os mais avançados utilizam Inteligência Artificial (IA).



Ao se conectarem à nuvem, as empresas têm a possibilidade de automatizar e otimizar a informação.

Empresas de todas as indústrias do mundo estão utilizando este tipo de centro, mas os contact centers na nuvem se sobressaíram ao se transformarem em ferramentas tecnológicas que, na conjuntura atual, têm apoiado as empresas ao levar uma excelente experiência

de cliente do mundo real para o plano digital, garantindo a mesma qualidade, velocidade e atenção.

Uma das características principais dos contact centers na nuvem é seu uso de IA, através da qual as empresas podem aprender com os dados armazenados

para inovar em seus produtos, serviços e atendimento oferecido. Adicionalmente, ao se conectarem à nuvem, as empresas têm a possibilidade de automatizar e otimizar a informação para melhorar a experiência entre o cliente e o negócio, reduzindo custos e oferecendo velocidade de resposta, o que lhes oferece uma vantagem competitiva importante.

Ao contar com uma capacidade de análise e armazenamento de dados avançada, as empresas podem obter diversos benefícios para as áreas de serviço ao cliente, entre as quais estão o aumento de seu compromisso com os usuários, oferecer múltiplos canais de contato com um atendimento padrão, avaliar e atuar sobre o

tipo de interações que têm seus clientes e acessar aos monitoramentos e estatísticas online.

Com a ajuda dos contact centers na nuvem, os dados se converteram não só na ponte das empresas para oferecer a melhor experiência de usuário multicanal, mas também na base para que os negócios sigam crescendo através da digitalização de seus serviços. Fortalecer a experiência de marca do mundo real através dos contact centers na nuvem, permitirá que as empresas deem um passo além para se converter em líderes dentro de seu mercado na 4ª Revolução Industrial.

(*) - É Product Manager, LATAM - Lumen Technologies (https://news.lumen.com/).