

.add



# Tendências **Inovação e Transformação Ágil 2021**

[somosadd.com.br](https://somosadd.com.br)

# Índice

Introdução -----	<b>2.</b>
O futuro dos Negócios Digitais -----	<b>4.</b>
7 tendências da Inovação e Transformação Ágil para 2021 -----	<b>5.</b>
<b>1</b> - Economia <i>Low Touch</i>	
<b>2</b> - Cultura do <i>Scoring</i>	
<b>3</b> - <i>Customer Experience (CX)</i> é empatia	
<b>4</b> - IoT: A internet das coisas	
<b>5</b> - Inteligência Artificial	
<b>6</b> - O 5G em ação.	
<b>7</b> - Cibersegurança	
Conclusão -----	<b>15.</b>



# Introdução

“ Das atitudes mais simples aos processos mais complexos, tudo será revisitado. O mundo tende a se tornar mais consciente em vários aspectos, olhando mais para o coletivo do que para o individual

*Federico Casalegno, pesquisador-chefe do MIT Media Lab (EUA)*

”

## CONTEXTO

O ano de 2020 será marcado como o período em que a **transformação ágil acelerou ainda mais a inovação**. Durante a pandemia, o **ambiente online** ganhou força, novos comportamentos surgiram e uma nova realidade emergiu. A **tecnologia foi o elo** que reaproximou pessoas e empresas e tornou possível enxergar o **‘novo normal’** para seguirmos em frente.

Isso comprovou que a o **futuro** será daqueles que acreditam na **transformação ágil** e no poder de se **adaptar** rapidamente. De **enfrentar o imprevisível**. De fazer diferente. Porque no coração de uma **cultura ágil** está a vontade de aprender e reinventar sempre.



# Mudanças radicais já aconteceram, e o que mais está por vir?

O mercado sinaliza a urgência por **ousadia e agilidade**. Cenários aparentemente **desconexos se encaixam** e precisam ser percebidos como um todo. **Nada será como antes.**

Compreender essas **tendências** pode ajudar os líderes e profissionais a se prepararem melhor para as expectativas do mercado e a escalar a **transformação ágil** no seu negócio.

Nesse paper, você encontra **insights** e **tendências de consumo** que funcionam como uma bússola para sua gestão ágil e que geram oportunidades para a **inovação do seu negócio**.

Porque quem está aberto a **novos valores, explora o senso comum, desafio o status quo e tem um propósito**, já é ágil. Você pode mudar o jogo!

# O Futuro dos Negócios Digitais

Um estudo da **Cisco (veja relatório completo)** aponta que os negócios digitais continuam alimentando as inovações conectadas em rede e estima:

**19,5**

zettabytes (ZB)

Tráfego global de data center em nuvem por ano até 2021.

**48,9**

Bilhões de dispositivos conectados

Em todo o mundo até 2023.

**60GB**

/mês

Quantidade média de dados consumidos em uma rede (por computador pessoal).

**88%**

dos executivos

Acreditam que a inovação digital terá um impacto importante ou transformador em seus setores.



**60%**

De acordo com o Gartner, até 2023, mais de **60% das empresas** considerarão a rede fundamental para suas estratégias digitais.

# 7 tendências da Inovação e Transformação Ágil para 2021

## 1- Economia Low Touch: A era do Baixo Contato

O distanciamento social remodelou o mercado e mudou o comportamento do consumidor. Segurança, conforto e autonomia se tornaram itens obrigatórios para os clientes, que exigem agilidade e menos contato físico com a chamada economia low touch.

A adesão à telemetria — tecnologia que permite a medição remota e a comunicação de informações entre sistemas por meio de dispositivos de comunicação sem fio — para aprimorar a experiência dos clientes, também cresce rapidamente.



O conceito de economia de baixo contato não é novo, mas foi acelerado pela pandemia. Pagamentos por reconhecimento facial, reuniões virtuais, lives musicais, trabalho remoto, entregas por lockers e delivery são a nova realidade da era low touch, que geram grandes oportunidades de negócios além de otimizar processos, o que reduz custos operacionais a médio e longo prazos.

Para acompanhar essa transformação, todas as empresas devem buscar na tecnologia sistemas soluções que garantam suporte e ofereçam infraestrutura para a reinvenção que o mercado exige. Porque um sistema de gestão bem estruturado pode otimizar qualquer negócio, desde o e-commerce à logística.

Por isso, as plataformas devem ser redesenhadas e investir em canais mais intuitivos para facilitar a 'venda low touch' não é mais uma opção.



## 2- Cultura do Scoring e Sistema de Recomendação: todos nós estamos sendo pontuados!

Como no episódio **'Nosedive' (Queda Livre) da série Black Mirror**, vivemos uma realidade distópica em que os indivíduos são constantemente avaliados no mundo online e offline.



De posts nas redes sociais até o total de passos que damos no dia, tudo o que fazemos gera uma enorme quantidade de informações. Esse tráfego gera dados, que serão capturados, refinados, catalogados e transformados em "pontos" atribuídos às pessoas e empresas. Isso é o que se chama scoring (pontuação, em português).

### E como funciona na prática?

Um exemplo é o sistema de recomendação. O sistema de recomendação (SR) é uma área que usa o machine learning e princípios da similaridade para sugerir itens ao consumidor baseado no histórico de preferências.

Enquanto assistimos um vídeo no YouTube, escutamos música no Spotify, lemos um livro na Amazon ou compramos meias no Wal-Mart, existe um sistema trabalhando firme, que analisa cada clique com a exatidão de cálculos aplicados, uso de estatística e cruzamento de informações para recomendar automaticamente o que nos agrada, sem que possamos perceber...

Por trás de toda e qualquer propaganda customizada há algoritmos inteligentes e capazes de identificar o comportamento do consumidor para personalizar a sua experiência e direcionar a jornada online, apresentando

conteúdos classificados por equações como relevantes para cada indivíduo.

O resultado (ou propósito)? Vantagem competitiva para as empresas que investem em aprendizado da máquina e sistema de recomendação!

Uma “arma” para companhias que usam a tecnologia como diferencial e a inovação a seu favor, como as gigantes Netflix, Amazon, Walmart, Spotify, Facebook, entre tantas outras, que viram seus faturamentos aumentar em média:



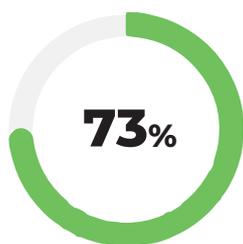
Utilizando o sistema de recomendação como estratégia comercial.

Buscar um time de desenvolvimento de sistemas que utiliza metodologias ágeis permite antecipar a entrega desses resultados.

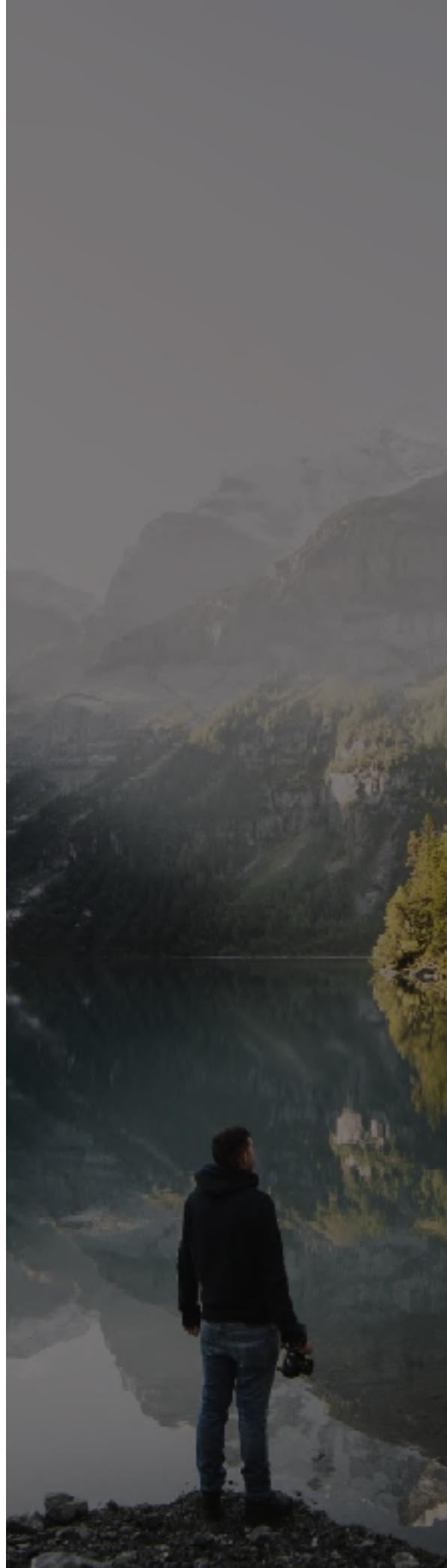
### **3- Customer Experience (CX) é empatia**

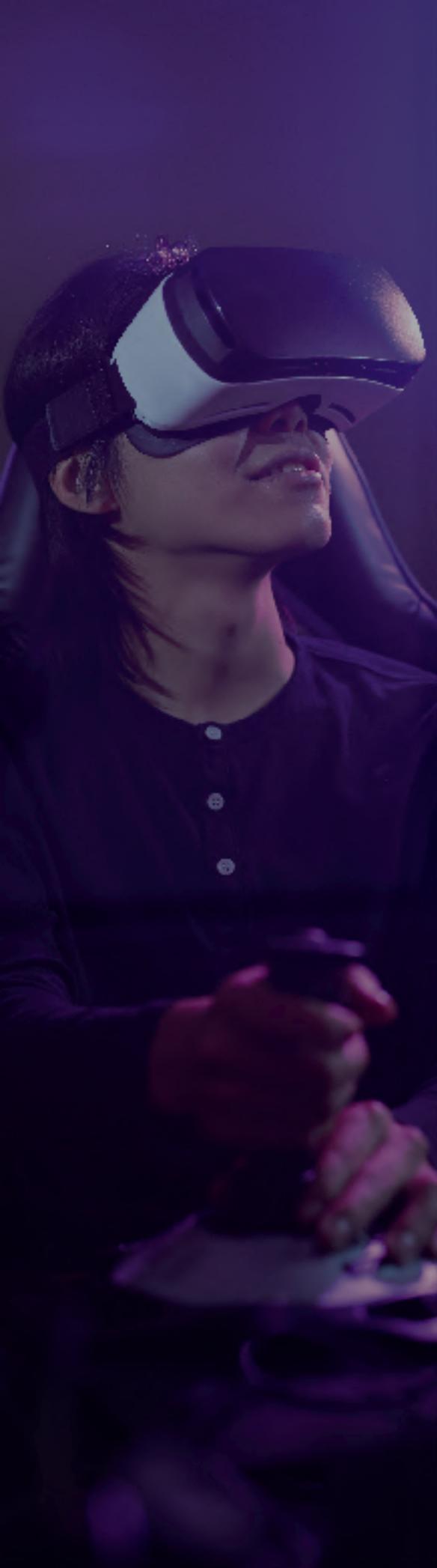
O conceito de CX (ou experiência do cliente) se refere à percepção do consumidor sobre uma marca e consiste na interação que determinado produto ou serviço tem com o cliente após a aquisição.

Segundo um estudo realizado pela Harvard Business Review:



73% dos líderes de negócios dizem que entregar uma experiência relevante e confiável de produto ao cliente é fundamental para o desempenho da empresa.





Não importa o segmento do seu produto. Tenha empatia (quando você entende o sentimento do outro) para construir uma jornada do cliente com sucesso. Explore sentidos e possibilidades, se adapte ao cenário e aplique a melhoria contínua para gerar ainda mais valor.

A pizzaria Domino's é um exemplo. Para se comunicar com o público durante o isolamento social, decidiu usar drones para entregar descontos em apartamentos de São Paulo, e encantou seus clientes, promovendo uma experiência incrível!

Uma decisão que requer coragem e agilidade para responder rápido ao mercado e inovar.

## 4- IoT: A internet das coisas

Óculos inteligentes, Realidade Aumentada (AR) e a evolução dessas interfaces vai ampliar habilidades sensoriais, oferecendo experiências imersivas cada vez mais ricas.

Um excelente mercado que promete tornar casas, empresas e cidades mais inteligentes, e a hora de investir é agora!

Para a **Fapesp**, esse potencial mercadológico é tangível no estudo "Internet das Coisas: Um plano de ação para o Brasil".

O artigo lembra que, "em um mundo cravejado por sensores conectados à internet, agricultores confiam a algoritmos a decisão sobre o momento de lançar no solo sementes e fertilizantes, equipamentos coletam sangue para exame e processam o diagnóstico rapidamente em uma nuvem computacional remota, vazamentos de água são detectados e corrigidos instantaneamente e indústrias monitoram a sua linha de produção em tempo real, reduzindo estoques ao mínimo e cortando custos de logística e de manutenção."

Como resultado, o documento aponta nichos tecnológicos e segmentos da economia em que o país teria mais capacidade de competir. Quatro ambientes foram identificados como prioritários para investimento



Saúde



Cidade Inteligente



Agronegócio



Indústria

## A Gartner prevê

**20bi**

**20 bilhões de “coisas” ligadas à internet em 2020**

como smart TVs, automóveis, sistemas inteligentes de iluminação ou equipamentos industriais.

Aplicativos como o Uber é Internet das Coisas em estado puro. Automóveis e passageiros se rastreiam por meio do celular e se encontram. Por isso, a IoT é um mercado com inúmeras possibilidades de inovação. E quando desenvolvida com métodos ágeis tem um potencial de mercado ainda maior.

**200bi**

**Até US\$ 200 bilhões até 2025**

É o que a McKinsey estima como potencial impacto socioeconômico da Internet das Coisas na produtividade da economia brasileira e no aperfeiçoamento de serviços públicos – considerando a utilização em diversos segmentos da economia descritos na pesquisa.

**No transporte rodoviário, a IoT pode gerar uma economia de até:**

**20%**

custos e a escolha inteligente de rotas

**25%**

custos com o monitoramento de mercadorias em tempo real

O uso de sensores móveis de monitoramento da qualidade do ar e sistemas de alerta em telefones celulares podem reduzir em:

**90%**

gastos com equipamentos para controle da poluição.

E para toda e qualquer empresa, a enorme quantidade de dados gerados por sensores, computadores e dispositivos conectados podem ser extrair e analisar informações para promover maior eficiência de processos, redução de custos e desenvolvimento de novos produtos, oferecendo grandes chances para novas startups inovarem com metodologias ágeis, que garantem a qualidade da entrega.

## 5- Inteligência Artificial: Conversas com agilidade

A Inteligência Artificial (IA) merece destaque e um capítulo à parte, pois já é uma realidade em grande parte das empresas e promete orientar cada vez mais as **decisões de líderes e C-level**.

Numa população altamente conectada e que exige serviços que resolvam todas as suas questões em um curto período de tempo, a combinação de **dados + estratégia + criatividade** é o que faz e ainda vai fazer a diferença, e pode ser aplicada em vários campos de atuação. Cada vez mais, é preciso usar a tecnologia para agir rápido, ser competitivo e inovar.

### Real time research

Um ótimo exemplo de IA é o **monitoramento de menções** nas redes sociais, que permite um diagnóstico **em tempo real** com um raio-x preciso de **conversas em massa** sobre marcas, mercados, empresas e personalidades.



Essa tecnologia que **identifica, interpreta e categoriza os desejos de consumo** é um termômetro fantástico para “ouvir” e se relacionar com o público, que traz inúmeros benefícios para tomadas de **decisões estratégicas** e importantes para qualquer business ágil, como aprimorar o SAC 4.0, prever cenários de risco ou antecipar oportunidades por meio de informações coletadas.

Além de ter um papel fundamental na **análise de informações de mercado**, a evolução da IA gera alto impacto na gestão de negócios, pois facilita a execução de um **volume de trabalho gigantesco** que, se fosse feito por pessoas, levaria **muito tempo ou seria caro demais**.

## Chatbots

Hoje, os Chatbots são o rosto da IA e vão transformar a comunicação cliente x empresa.

Um chatbot é a evolução de um sistema capaz de manter uma conversa com um humano, que responde a perguntas por meio do processamento de linguagem natural (NLP) por meio de aplicativos de mensagens, sites, e outras plataformas digitais. A tecnologia também pode utilizar a automação de conversas para manter um relacionamento com clientes e leads.

O uso adequado dessa tecnologia permite que o atendimento seja escalonável e contribua realmente para a experiência do cliente (CX), levando a agilidade para o SAC.

A capacidade de suporte imediato com qualidade permite automatizar rapidamente as tarefas e liberar profissionais para trabalhos não padronizados. Além disso, reduz a necessidade de manter grandes times para esse trabalho, gerando alta economia para qualquer negócio.

### Por isso, Gartner estima que em 2021:



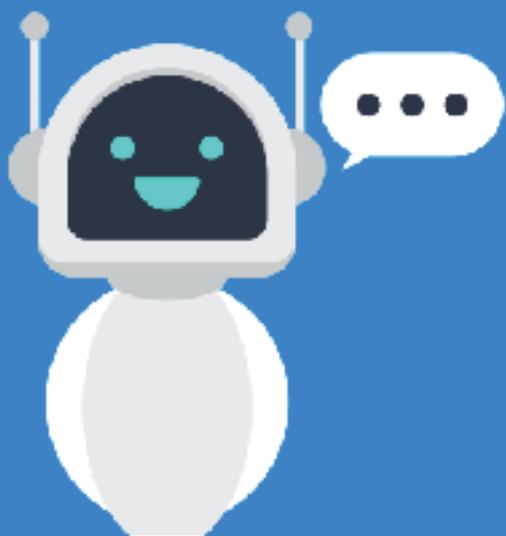
das empresas – Investirão mais em Bots e Chatbots do que em apps tradicionais



Utilizaram IA no processo de vendas



E também prevê que os clientes gerenciarão 85% de seu relacionamento com a empresa sem interagir com um humano.

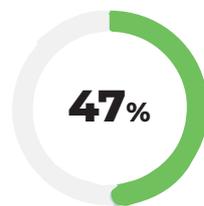




## Estatísticas que refletem o aumento da produtividade



dos executivos dizem que as ferramentas de IA aumentaram a produtividade. ( PWC)



das empresas digitalmente maduras dizem ter uma estratégia de IA definida. (CMO)



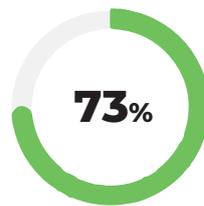
dos executivos afirmam que a IA e o aprendizado de máquina mudam o jogo. (Globenewswire)



dos executivos com estratégias definidas dizem que a IA pode ser usada para destacar oportunidades usando dados. (Narrativesscience)



A Servion Global Solutions prevê que a IA fornecerá 95% de todas as interações com os clientes até 2025, incluindo conversas ao vivo e por telefone.



dos consumidores globais dizem que estão abertos às empresas que usam IA se isso facilita a vida.

# 5G

## 6 - O 5G em ação!

Com a capacidade de conectar bilhões de dispositivos, a mais nova geração de redes móveis promete remodelar a economia.



Transporte



Educação



Entretenimento

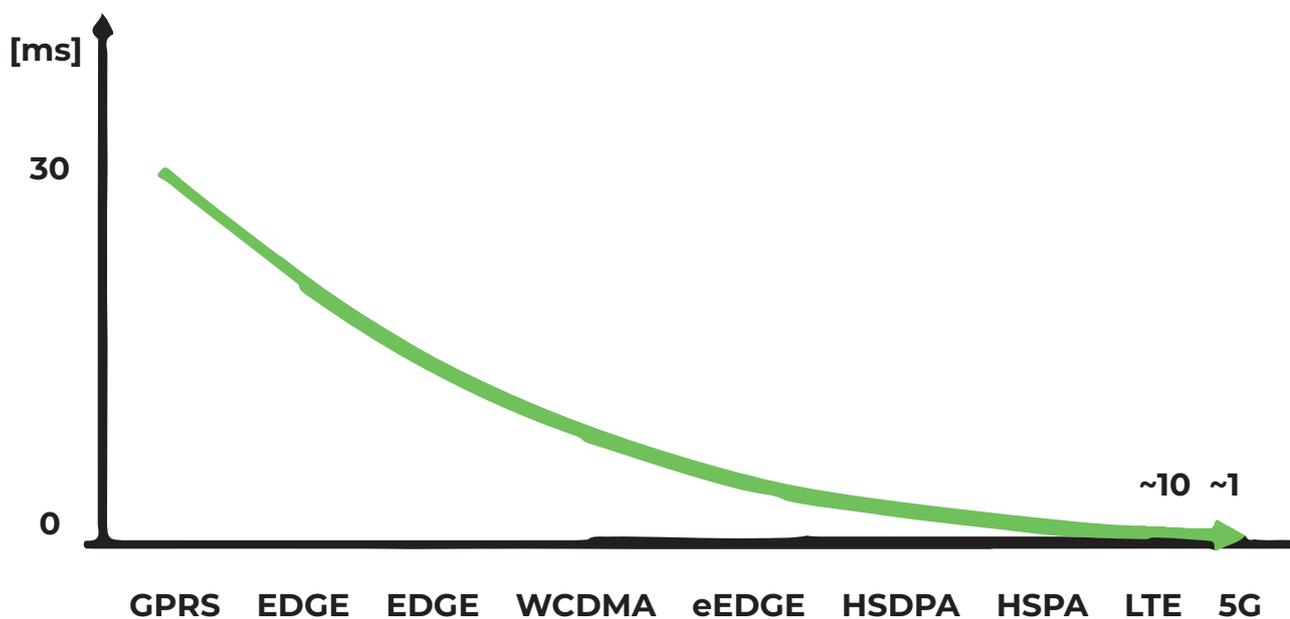


Serviços  
Financeiros



Saúde

A latência de transmissão será reduzida e a conectividade será instantânea **30 milissegundos para 1 milissegundo**. Isso representa grandes oportunidades para a telemedicina e para o streaming, por exemplo.



E, à medida que a Transformação Ágil é incorporada às estratégias das organizações, agrega mais valor e oferece maior visibilidade para o business.



## 7 – Cibersegurança

Com o aumento do tráfego online e a migração para o trabalho em home office, ações fraudulentas como ataques de “phishing” e ciberataques explodiram. Somente no primeiro trimestre de 2020, as tentativas de **ataques cibernéticos** aumentaram em **1,6 bilhões de um total de 9,7 bilhões** da América Latina, segundo dados da Fortinet.

Os ataques cibernéticos aumentaram **60% no primeiro semestre** deste ano. No Brasil, uma empresa é atacada **em média 517 vezes por semana** e de acordo com o levantamento da Check Point, o principal meio usado para os **golpes é o e-mail**, onde ocorreu **51% dos golpes**.

Aplicativos como o Uber e Internet das Coisas em estado puro. Automóveis e passageiros se rastreiam por meio do celular e se encontram. Por isso, a IoT é um mercado com inúmeras possibilidades de inovação. E quando desenvolvida com métodos ágeis tem um potencial de mercado ainda maior.

**200bi**

**Até US\$ 200 bilhões até 2025.**

**1,6**

**Bilhões**

**tentativas de ataques cibernéticos no Brasil**

**+60%**

**em 6 meses**

**517x**

**por semana 1 empresa sofre ataque**

**51%**

**e-mails**

**Golpes**



## CONCLUSÃO

Por isso, proteger informações valiosas e se preocupar com a segurança de operações no ambiente virtual se tornou uma grande preocupação nas empresas.

Apostar numa forte combinação de tecnologia e know-how, feita por especialistas em **segurança e inteligência** mantém a proteção de dados e de servidores no ambiente online.

Para qualquer uma das soluções, você pode contar com o time da .add! Ajudamos você a **promover a inovação com métodos ágeis para a transformação digital** acontecer!

[Fale com nossos especialistas](#)

## Referências:

- UOL
- CISCO
- FAPESP
- JURIDOC