

As características das empresas digitalmente avançadas

Estratégia



Assumem a transformação com uma abordagem pragmática através de **uma carteira de programas digitais para engajar os clientes** e funcionar de maneira eficiente.

Estrutura



Formam **equipes pensadas para fomentar a colaboração entre departamentos e disciplinas**, e elas se alinham com as métricas de experiências dos clientes e a produtividade.

Cultura



Recompensam o comportamento outside-in, que adota a perspectiva do cliente, para **estimular uma abordagem que se centra no customer engagement** e na experiência do usuário.

Talento



Melhoram o treinamento das pessoas com habilidades em projetos, desenvolvimento e atendimento ao cliente e **exercem modelos de "dupla liderança" para gerenciarem os programas digitais**.

Tecnologia



Desenvolvem plataformas para o *customer engagement*, a eficiência operacional e a experiência dos colaboradores, **utilizando tecnologias emergentes para criar novas oportunidades**.



Fonte: Forrester.