

ÍNDICE

PREFÁCIO	5
INTRODUÇÃO	9
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL:	
O QUÊ, QUANDO E PORQUÊ?	21
O que é então digitalizar uma empresa?	25
Quem deve ou não digitalizar?	30
A transformação digital nas PME, estado da arte	36
POR ONDE COMEÇAR?	41
Que tipo de empresa tenho?	50
Em que mercado me insiro?	63
Qual é o meu posicionamento?	70
Como escolho que transformação digital seguir?	77
O CLIENTE COMO O CENTRO	
DE TODO O PROCESSO	99
Quem é o meu cliente?	102
Ponto de sucesso: cliente, problema, valor	113
A jornada do cliente e cadeia de valor	125

ESTRATÉGIAS PARA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	143
Visão primeiro, o resto depois	151
Estratégia de negócio	165
O modelo dos quatro pisos	172
Decisões tecnológicas	189
Economia de serviços digitais	195
Disrupção silenciosa & <i>digital twins</i>	200
Papel da globalização	208
Comércio digital (<i>e-commerce</i>)	213
Modelos de negócio – <i>Business model canvas</i>	222
Estratégia orientada a hipóteses	229
Como utilizar toda esta informação?	237
 COMO PASSAR À IMPLEMENTAÇÃO	
DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	241
 GESTÃO DA MUDANÇA	259
 O ELEMENTO PESSOAS	267
 CHAVES DO SUCESSO OU INSUCESSO	
NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	275
 CONCLUSÃO	285