

# Bizgital Transformation

Para lá da  
Transformação Digital:  
A Inovação Digital  
Centrada no Cliente

**Rui Ribeiro**

Associate Partner Zertive  
Professor universitário







Desde logo importa  
entender que vivemos  
tempos de mudança  
**acelerada**

















**É AQUI  
que querem estar?**





**Ou é preferível  
estar AQUI?**





ONDE ESTAMOS?

**MAS QUAL A  
REALIDADE QUE  
VIVEMOS?**





Pois ...  
quando falamos em  
**Transformação Digital,**  
pensamos em  
**Tecnologia.**





**Estamos a viver o momento mais humano  
da tecnologia.**

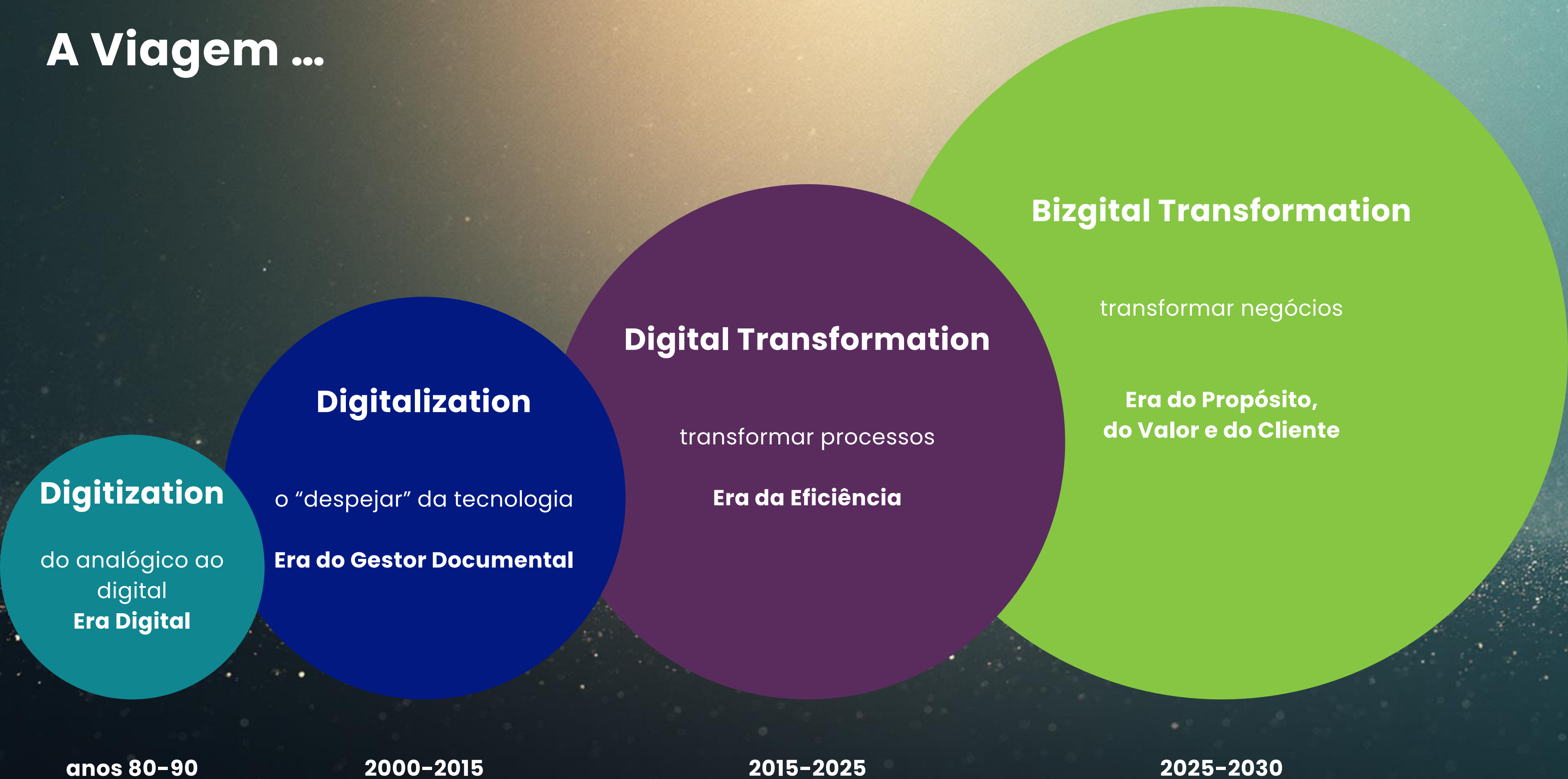


DO DIGITAL AO BIZGITAL: UMA MUDANÇA DE PARADIGMA

# COMO CHEGAMOS AQUI E PARA ONDE VAMOS?



# A Viagem ...













## Digital Transformation

## Bizgital Transformation



TESLA







# HOJE

**O cliente tornou-se produtor e influenciador.**

**Dados e experiência são a nova moeda de troca.**

**O cliente não compara empresas —  
compara experiências.**





**85% dos empregos terão novos elementos digitais.**

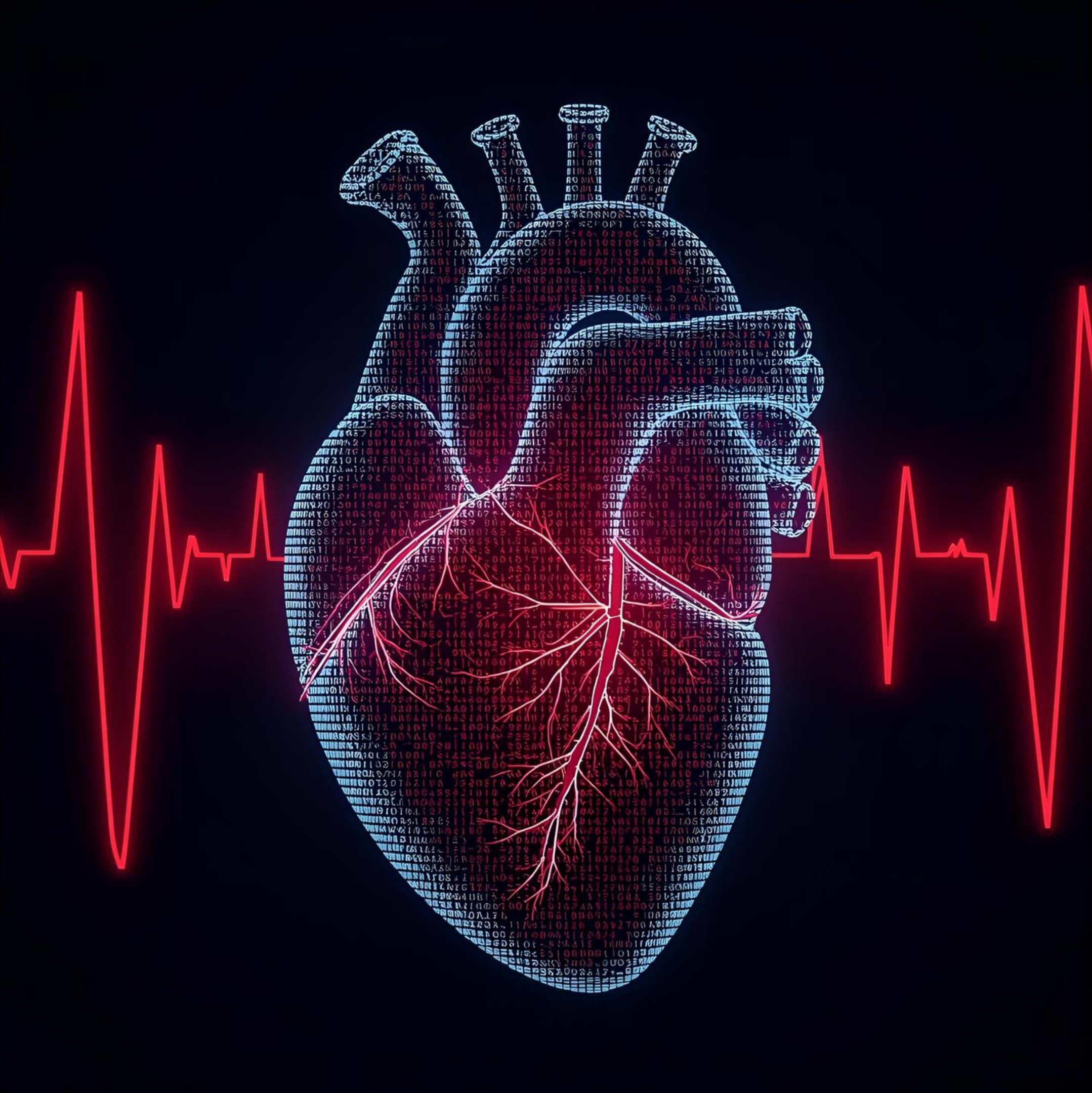
WEF JobReport 2025

**A IA acelera o ciclo  
cliente ↔ empresa ↔ produto  
em tempo real.**

**O digital trouxe velocidade.  
A IA trouxe aceleração.**

**A diferença entre reagir e antecipar é o  
que define ganhar ou perder.**





**E é por isso que o  
novo ADN é**

**Customer-Centricity**





Mudamos de

**Product-centric**



**Customer-centric**

**As empresas vencedoras são as que  
usam dados para criar empatia — e  
não apenas eficiência.**





E de facto as **Tecnologias** humanizam

- **Big Data & Analytics** → compreender comportamentos
- **AI & Machine Learning** → prever intenções
- **Omnichannel** → integrar mundos físico, digital e metaverso
- **CRM & CX** → criar continuidade emocional

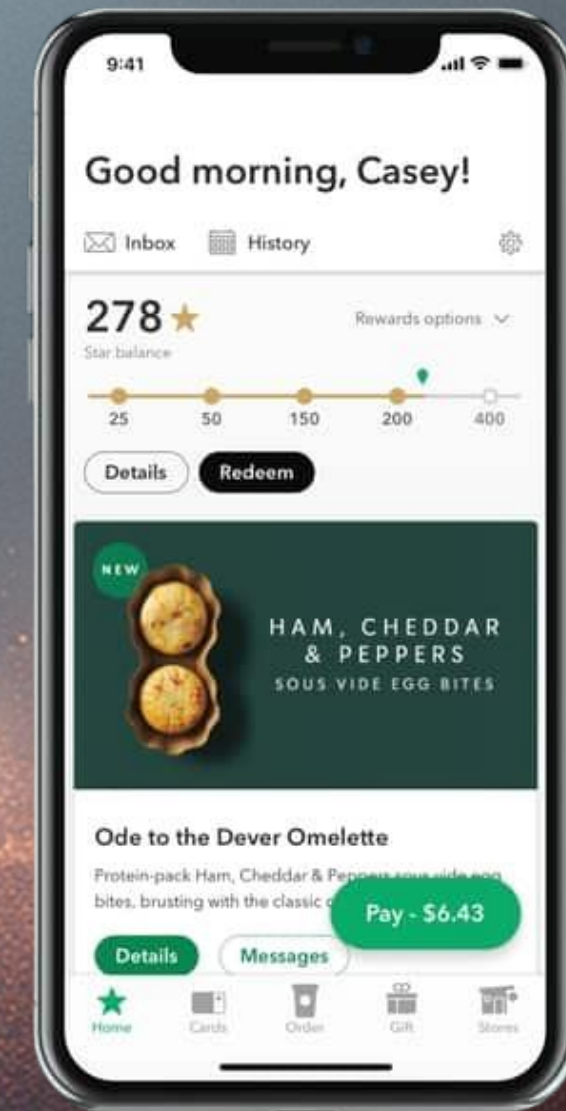
**A tecnologia não substitui o  
toque humano!  
Amplifica-o.**





## NIKE Fit

Tecnologia de scanning 3D que garante o tamanho perfeito, reduzindo devoluções e aumentando satisfação



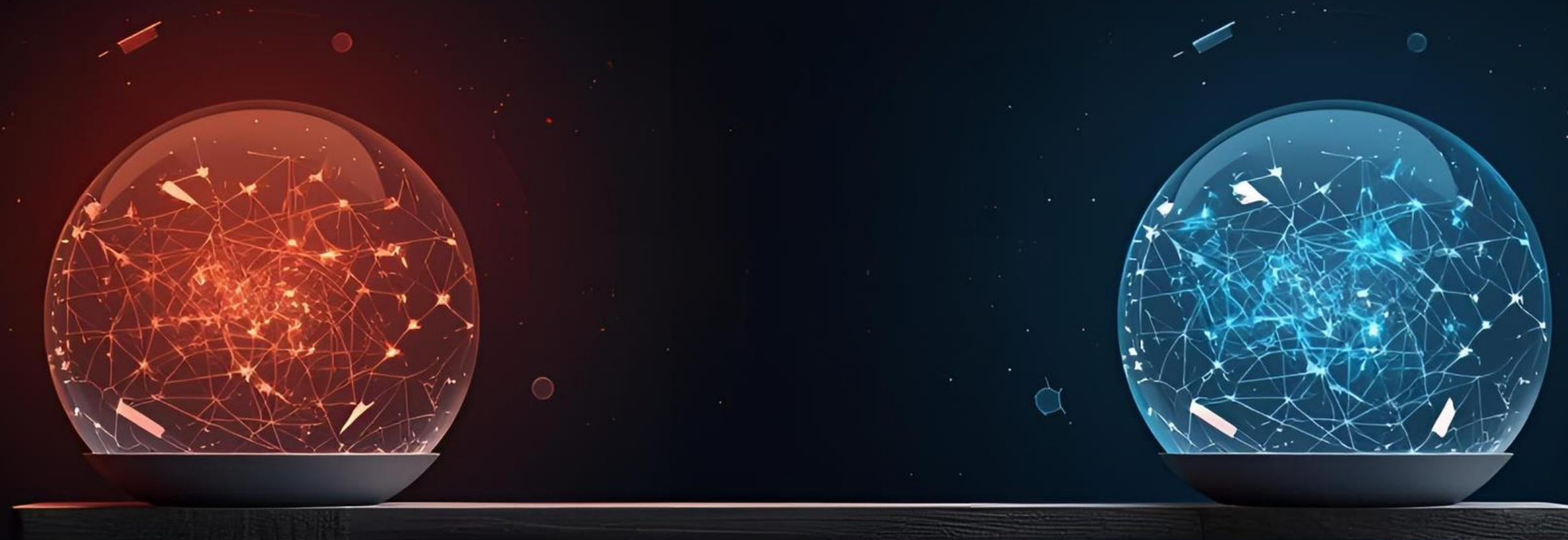
## Starbucks Rewards

Sistema de recompensas que aprende preferências individuais e cria ofertas personalizadas

A personalização em escala cria uma **ligação emocional**, o cliente sente-se conhecido, não apenas atendido.



# O paradoxo da **confiança**...



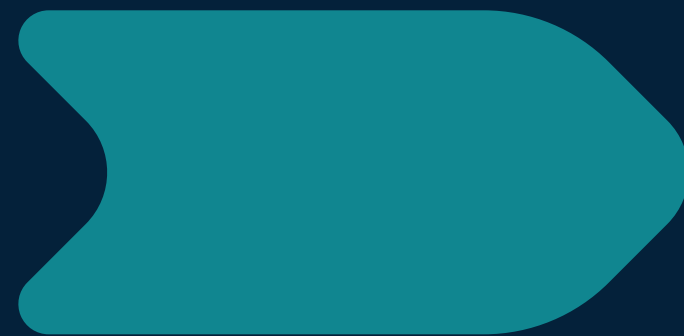
**Ética**

**Inovação**





**Ciente 1.0 a 3.0**



**Ciente 4.0 a 5.0**





NIKE  
BY  
YOU

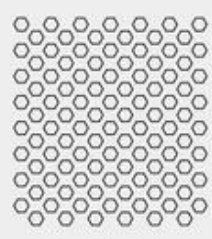
02091163 LN2 ©  
US UK EUR CM  
10.5 9.5 44.5 28.5  
304782 001 00  
088-21-02 2436997  
PAT US4936029\*505432839940\*  
57100311\*583132892066



NIKE  
AIR  
AIR FORCE 1

100% COTTON  
MACHINE WASH COLD  
WITH LIKE COLORS  
GENTLE CYCLE  
TUMBLE DRY LOW  
DO NOT BLEACH  
DO NOT IRON  
DO NOT DRY CLEAN

- ☐ Lifestyle
- ☐ Running
- ☐ Basketball
- ☐ Football
- ☐ Soccer
- ☐ Training & Gym
- ☐ Skateboarding
- ☐ Baseball / Softball
- ☐ Golf
- ☐ Tennis
- ☐ Track & Field
- ☐ Lacrosse
- ☐ Walking
- ☐ Outdoor
- ☐ Boxing

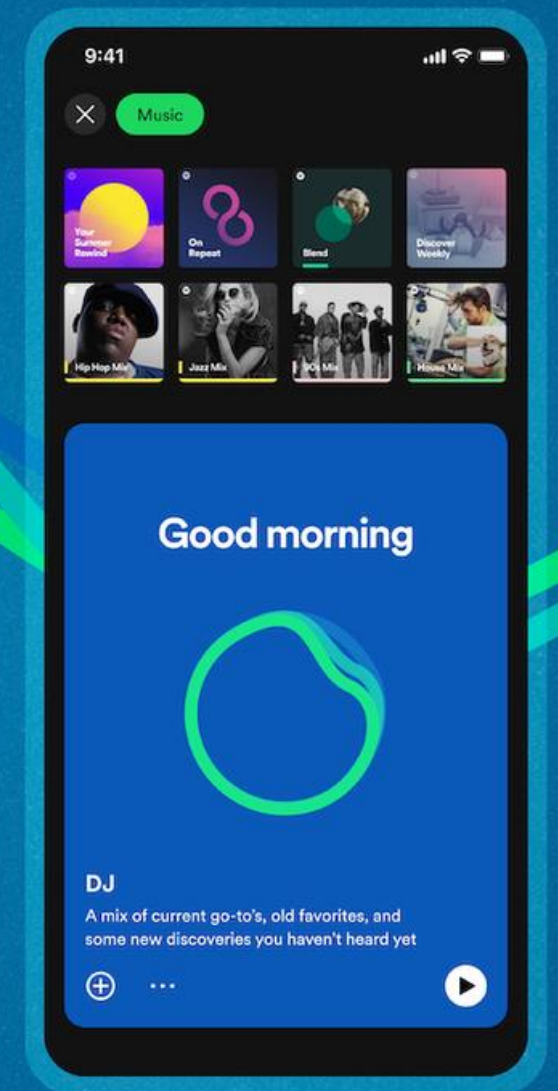


- ☐ BLACK
- ☐ WHITE
- ☐ GREY
- ☐ YELLOW
- ☐ RED
- ☐ BLUE
- ☐ VOLT
- ☐ ORANGE
- ☐ GOLD
- ☐ SILVER
- ☐ GREEN
- ☐ PURPLE

JUST DO IT.



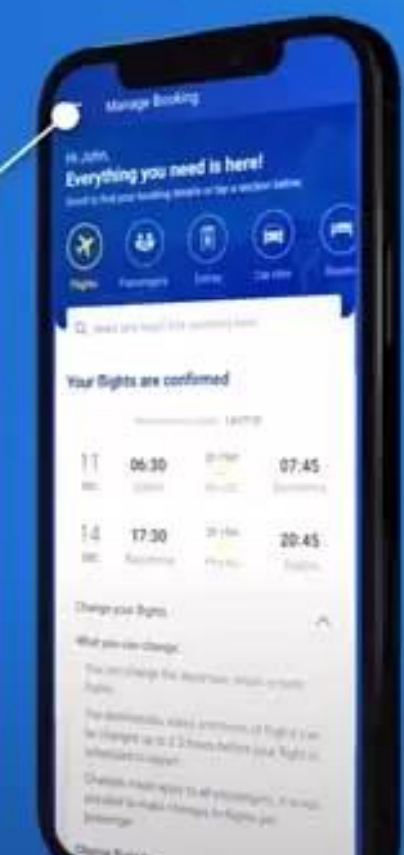
Meet your DJ



BUILD YOUR LEGO® IDEAS LOGO!



DIGITAL  
SELF-SERVICE  
HUB





O cliente 5.0 não quer  
ser servido quer ser  
**envolvido.**



A person is seen from behind, looking at a large digital screen. The screen displays a complex dashboard with multiple data visualizations. On the left, there are two line charts with green and blue lines. In the center, there is a bar chart with orange bars. On the right, there are several circular gauges or donut charts. The overall theme is data analysis and business intelligence. The text 'O Líder?' is overlaid on the bottom center of the image.

**O Líder?**





Liderar pelo **propósito** e não apenas pela métrica.

Promover uma **cultura** de aprendizagem contínua.

**Transformar** equipas em sensores de valor.









# O Futuro é Bizgital

fusão de humano, máquina e planeta.

IA ética e sustentável.

inovação colaborativa com o cliente.

organizações regenerativas.



**Impacto**  
(as métricas)

**Propósito**  
(o manifesto)

**Jornada 360°**  
(digital + humano)

**Inteligência**  
(*data to experience*)

**Tecnologia**  
(extensões da experiência)

**Omnicanal**  
(coerência emocional)

**Cultura**  
(*customer obsessed*)

**Feedback**  
(ciclos contínuos)



**Bizgital CX  
Framework**



**Customer-Centric Innovation is not about technology.  
It's about trust.**





Agora um pequeno espaço para

# Perguntas e Respostas







**Associate Partner**  
**[rui.ribeiro@zertive.com](mailto:rui.ribeiro@zertive.com)**



**SCAN ME**



amazon

Deliver to Rui Lisboa 1990-196

All

Search Amazon

All

Rufus

Today's Deals

Buy Again

Rui's Amazon.com

Browsing History

Gift Cards

Customer Service

Sell

Prime Video

books

Categories

New & Trending

Deals & Rewards

Best Sellers & More

Memberships

More

Your Books

International Kindle Paperwhite

Buy Now

Books

Business & Money

Management & Leadership

Information Management



Bizgital Transformation

Beyond Digital Transformation: Embrace the New Frontiers of a Hyper-Connected World

Rui Ribeiro

Bizgital Transformation: Beyond Digital Transformation: Embrace the New Frontiers of a Hyper-Connected World

Paperback – August 12, 2025

by Rui Ribeiro (Author)

5.0 ★★★★★ (6)

See all formats and editions

"Bizgital Transformation" is a comprehensive guide for businesses and leaders who are ready to move past the initial stages of digital transformation and explore the vast opportunities that lie ahead in a hyper-connected world. This book covers the core principles of digital transformation, the convergence of emerging technologies, and the critical importance of agility, data, and customer-centricity in the digital age. From understanding the role of data and cybersecurity to building a digital-first culture and preparing for the future of work, each chapter provides actionable insights and real-world examples to help businesses not just keep pace with but lead the digital revolution. As the pace of change accelerates, this book equips readers with the knowledge and strategies they need to navigate the unknown and thrive in an ever-evolving digital landscape.

Report an issue with this product or seller

Print length	Language	Publication date	Dimensions	ISBN-13
 263 pages	 English	 August 12, 2025	 6 x 0.6 x 9 inches	 979-8296809001

See all details