

Criado em parceria com Financial Times

# A inovação centrada no ser humano está redefinindo os softwares empresariais



# Introdução

Descubra como a convergência de IA, ciência comportamental e design de experiência do usuário (UXD) está remodelando o cenário da tecnologia B2B.

À medida que a tecnologia avança, a experiência do usuário (UX) nos softwares empresariais se torna cada vez mais relevante. Anteriormente, várias ferramentas e plataformas enfrentavam dificuldades com a UX abaixo do ideal. Versões iniciais do Photoshop e do PeopleSoft, por exemplo, usuários sobrecarregados com curvas de aprendizagem acentuadas e interfaces visualmente confusas. Da mesma forma, ferramentas de processamento de texto, como o assistente de escritório Clippy, que foi uma primeira tentativa de suporte orientado por IA, e usuários frustrados com funcionalidades invasivas ou inadequadas, simbolizando como a tecnologia pode alienar, em vez de ajudar, quando as necessidades do usuário não são priorizadas em sua concepção.

1. [Como aprimorar a experiência do cliente na era digital](#), McKinsey, 2021.

“A lógica por trás de uma inovação aparentemente útil como essa tem fundamento”, afirma o dr. Nicola Eccles, especialista em ciência comportamental que ajudou a criar o On Wellbeing, um aplicativo corporativo de tecnologia de saúde desenvolvido em torno da mudança de comportamento. “Os ambientes de software estão se tornando cada vez mais complexos e faz sentido utilizar os dados do usuário para aconselhar sobre a melhor ação a desempenhar em seguida. Fazê-lo de forma irritante, no entanto, com um recurso que desvia a atenção, raramente produzirá bons resultados.”

Hoje, mais princípios de design centrados no ser humano, combinados com tecnologias de ponta, estão melhorando a maneira como os usuários interagem com soluções de software. O impacto transformador da IA, da ciência



# 71%

Dentre os consumidores, 71% esperam que as empresas ofereçam interações personalizadas e 76% mudarão se não gostarem de sua experiência.<sup>1</sup>

# O papel da IA nos softwares empresariais

comportamental e do design da experiência do usuário (UXD) nos softwares empresariais não só está ampliando a satisfação, mas também fomentando a eficiência e a inovação. Ao tornar as informações e os sistemas claros, intuitivos e acessíveis, os desafios de negócios podem ser resolvidos mais rápido.

A IA está na vanguarda dessa transformação, impulsionando a inovação e a eficiência em várias funções de negócios. Desde a automatização do atendimento ao cliente com chatbots capazes de entender e responder a consultas em tempo real até a otimização da gestão da cadeia de suprimentos ao prever a demanda e gerenciar o estoque, a IA está remodelando a maneira como as empresas operam.

Utilizando análise preditiva e automação, a IA também permite que os colaboradores tomem decisões financeiras mais bem fundamentadas, simplifica o que muitos consideram tarefas entediadas, como geração de relatórios de despesas, e proporciona experiências personalizadas ao cliente. Jen Moyses, vice-presidente de produtos e líder de UX da SAP Concur, especialista em serviços de gestão de viagens e despesas, explica: “Uma das oportunidades mais entusiasmantes é pensar especificamente na



# 51%

Dentre os CFOs, 51% investiram em IA em 2024, em comparação com 15% em 2023.<sup>2</sup>

2. [CFO Insights: Como medir e maximizar os retornos da IA](#), relatório CFO Insights de 2024 da SAP Concur.

IA generativa e em como ela pode aprender seu processo de forma adaptativa, entender seus comportamentos como usuário de software e personalizar seu comportamento para atender às suas necessidades.”

Essa adaptabilidade é imprescindível em ambientes de negócios onde soluções genéricas normalmente deixam a desejar. Por exemplo, na gestão de projetos, as ferramentas orientadas por IA podem ajustar dinamicamente cronogramas, alocação de recursos e priorização de tarefas com base no progresso atual e no desempenho da equipe, garantindo que os projetos permaneçam no rumo certo apesar das mudanças ou dos desafios inesperados.

Além disso, na gestão de viagens e despesas, a IA pode categorizar as despesas, alertar os usuários sobre informações que estiverem faltando e integrar dados em tempo real para proporcionar experiências perfeitas. “No contexto da gestão de viagens e despesas, podemos simplificar e agilizar seu relatório de despesas ao aprender como você categoriza as faturas, ajudando a entender a política de sua empresa”, afirma Moyses.

Neste sentido, o [relatório CFO Insights de 2024 da SAP Concur](#) indica que 51% dos CFOs estão investindo em IA, um aumento considerável em relação a 15% em agosto de 2023. No entanto, 58% dos líderes financeiros admitem entender muito pouco sobre IA nas finanças, ressaltando a necessidade de formação contínua e soluções intuitivas.

3. [O potencial econômico da IA generativa: a próxima fronteira de produtividade](#), McKinsey, 2023.

A IA tem o potencial de contribuir entre **US\$ 2,6 a US\$ 4,4 trilhões anualmente** com a economia global em 63 casos de uso.<sup>3</sup>



# A ciência comportamental no design de software

Não é apenas a IA que está facilitando a experiência do usuário. A ciência comportamental desempenha um papel cada vez mais importante na modelagem das interações dos usuários e na tomada de decisões em produtos de software. Ao compreender a psicologia por trás do comportamento dos usuários, os designers de software podem criar experiências mais intuitivas e satisfatórias. Segundo o dr. Eccles: “A tecnologia digital tem o benefício recíproco único de influenciar o comportamento e moldar o conhecimento ao coletar dados dos usuários finais que aprimoram ainda mais sua eficácia.”

Os princípios-chave da ciência comportamental estão sendo integrados aos softwares empresariais para melhorar a usabilidade. Por exemplo, as estratégias de gestão da carga cognitiva garantem que as interfaces sejam intuitivas e a navegação, integrada, reduzindo o esforço mental exigido dos usuários. Além disso, estratégias de personalização, como as apresentadas em soluções de software para o processo de integração dos usuários, ajudam a orientá-los na configuração e familiarização com os principais recursos, ampliando a adoção e a satisfação com a tecnologia. Como revela um [relatório da McKinsey](#) sobre marketing divulgado recentemente, em última análise, a personalização impulsiona o desempenho e otimiza os resultados para o usuário.



## A importância da UXD

No centro desses avanços está a UXD, que prioriza a usabilidade, acessibilidade e satisfação dos usuários. Ao adotar uma abordagem de design centrada no ser humano, as organizações podem criar soluções de software que promovam mais engajamento e produtividade. “A ótima experiência do usuário ajuda na realização das tarefas com facilidade, precisão e rapidez”, afirma Moyses. “Isso é tudo o que você quer de um software empresarial.”

Os desenvolvedores dependem de ciclos extensos de pesquisa e feedback para entender as necessidades e os comportamentos dos usuários. Por exemplo, a SAP Concur realiza pesquisas para saber quem são seus usuários e o que eles precisam dos softwares. Esse processo iterativo garante que os softwares permaneçam intuitivos e relevantes. “Conduzimos ciclos de feedback com nossos usuários, explícitos e implícitos, e conversamos [com eles] para entender como se sentem em relação aos softwares”, explica Moyses.



“

A ótima experiência do usuário ajuda na realização das tarefas com facilidade, precisão e rapidez. Isso é tudo o que você quer de um software empresarial.”

Jen Moyses, vice-presidente de produtos e líder de UX da SAP Concur

# Aplicações do mundo real e tendências futuras

Aplicações práticas dessas tecnologias já estão sendo vistas. Por exemplo, a integração da SAP Concur com a Mastercard permite que dados em tempo real preencham automaticamente os relatórios de despesas, aumentando a precisão e reduzindo o fardo dos usuários. Também, a personalização orientada por IA pode melhorar muito a experiência de viagem ao compreender as preferências dos usuários e oferecer soluções personalizadas.

Vislumbrando o futuro, os softwares empresariais estão preparados para assegurar grandes retornos por meio da IA. “Os softwares irão evoluir para incorporar a IA, inclusive a IA generativa, em quase todos os aspectos. As empresas que forem capazes de utilizar a IA para resolver problemas, garantindo que ela seja sempre visível e transparente, serão as vencedoras”, afirma Moyse.

O uso adequado e seguro de dados, além da inclusão no design, considerando as diversas necessidades de todos os usuários, como quem possui diferentes capacidades e habilidades cognitivas, também serão fundamentais. Para estabelecer confiabilidade junto aos usuários, é preciso aplicar a IA de forma ética e manter a transparência sobre sua implantação. À medida que essas tecnologias permanecem evoluindo, uma ênfase na confiança, bem como na satisfação dos usuários, continuará sendo fundamental para seu sucesso a longo prazo.

“

As empresas que forem capazes de utilizar a IA para resolver problemas, garantindo que ela seja sempre visível e transparente, serão as vencedoras.”

Jen Moyse, vice-presidente de produtos e líder de UX da SAP Concur



## Saiba mais

Explore mais maneiras de ter um impacto significativo na preparação para o futuro de sua função financeira e de toda a sua empresa.

Saiba mais no eBook [Inteligência artificial, soluções reais para os negócios](#).

Ou [entre em contato conosco](#) para conferir como as soluções SAP Concur podem apoiar sua jornada de inovação.