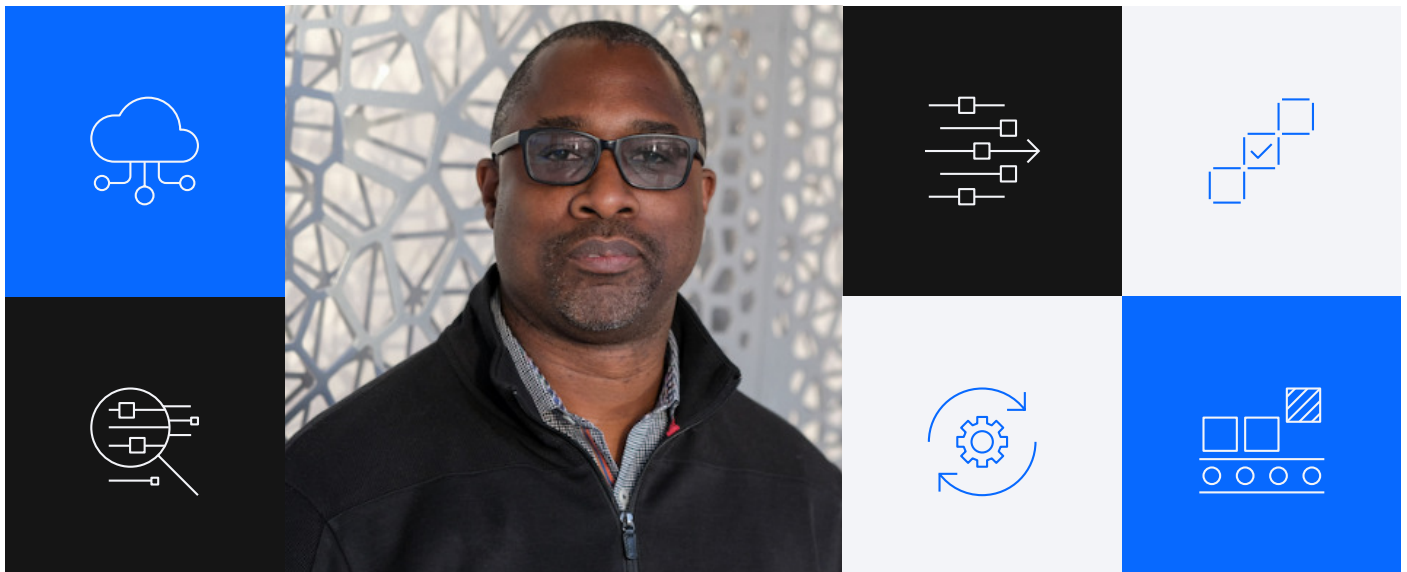


Operações de negócios

Nova volatilidade demanda operações de negócios mais resilientes

Para enfrentar novos desafios, as empresas dependerão de insights orientados por IA para gerenciar seus equipamentos, prédios, veículos e frotas de forma mais eficaz.



Estas perguntas e respostas fazem parte da série de perspectivas de construção com base na mudança, que explora tendências na transformação dos negócios. Para saber mais, acesse [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business).

Kareem Yusuf é General Manager of AI Applications da IBM. Ele tem conhecimento no uso de IA para transformar as cadeias de suprimentos e as operações corporativas de empresas globais. Ele é Ph.D. pela Universidade de Leeds, com foco em sistemas de suporte à decisão para engenharia civil, além de trabalhar com a IBM há mais de 20 anos.

P: Você acredita que as mudanças na forma como as empresas estão gerenciando seus equipamentos, instalações e outros ativos devido à pandemia são temporárias ou se tornarão um “novo normal”?

R: Acredito que está acontecendo uma mudança fundamental. Estamos conhecendo um mundo diferente. As operações e os recursos nunca mais serão gerenciados da mesma maneira. O varejo e o mercado imobiliário estão mudando de maneiras fundamentais. No momento, ao invés das empresas reagirem, elas estão refletindo sobre como seus perfis operacionais vão mudar permanentemente.

Como será esse “novo normal”? Nós reconhecemos que existirá, mas será muito diferente. Pense em como as viagens aéreas e os aeroportos mudaram nas últimas duas décadas. Todos os tipos de instalações estão passando por mudanças de magnitude semelhante agora.

Minha mensagem para as empresas é que esse é um jogo de longo prazo. Estamos ajudando os clientes a transformarem suas operações de negócios para que estejam resilientes e preparados para o novo normal.

P: É possível descrever alguma operação de negócios específica na qual mudanças estejam sendo observadas em todos os setores?

R: Claro. Por exemplo, no mundo do gerenciamento de ativos corporativos há a manutenção preditiva dos equipamentos, que consiste em realizar a manutenção quando ela é necessária, não quando está planejada. Há anos, as empresas desejam utilizar a inteligência artificial para migrar para uma manutenção mais preditiva. Uma comparação seria, em vez de trocar o óleo de seu carro a cada 10.000 milhas, fazer isso com base no uso real do seu automóvel, que poderia ser 8.000 milhas ou 15.000 milhas, certo? Em um contexto corporativo, essa diferença representa uma grande economia.

Antes da pandemia, a manutenção preditiva era discutida, mas agora ela é uma necessidade para muitas empresas. Elas estão operando equipamentos por mais tempo do que o planejado e precisam aumentar a eficiência das operações e manutenções.

Essa ideia se aplica a todos os setores, da manufatura à saúde e ao setor imobiliário. As empresas sabem que, com dados em tempo real, é possível usar seus recursos de forma mais eficaz.

“**Ao pensarmos em insights inteligentes orientados por IA, devemos pensar automaticamente em execução.**”

P: Por que a criação de operações de negócios mais resilientes é tão importante para as empresas agora?

R: É a única maneira de sobreviver e prosperar na volatilidade que enfrentaremos nos próximos anos. Resiliência é a capacidade de responder a condições que mudam rapidamente. É questão de resistência, mas também de flexibilidade. Na minha opinião, criar operações de negócios resilientes é um requisito fundamental para a sobrevivência das empresas de hoje. E isso começa com os insights. Informações de qualidade permitem uma recuperação rápida. O conhecimento completo proporciona flexibilidade. É nesse ponto que a IA pode ajudar.

P: Qual foi a mudança mais significativa relacionada à IA em 2020?

R: A implementação de soluções de IA por meio da transformação digital se tornou muito mais urgente. Para muitas empresas, a transformação não é mais uma forma de aprimoramento. Ela é necessária para sobreviver.

Quando falo sobre a IA, trato dela como uma ferramenta que auxilia no suporte à decisão de negócios. Trata-se de colocar informações nas mãos dos proprietários dos negócios a fim de informar uma decisão ou ação. Na IA para manutenção de ativos, por exemplo, o engenheiro de confiabilidade tem um painel que diz “com base no perfil operacional atual e nos dados históricos desta máquina, o tempo até a falha está nesta zona”.

Ao pensarmos em insights inteligentes, devemos pensar automaticamente em execução. Com o uso da IA, o proprietário do negócio consegue compreender todos os dados e dizer “vou tomar uma decisão ou ação e sei que este é o momento certo para isso”.

P: Nas condições atuais, qual é a importância da transformação digital fornecer resultados rapidamente, em vez de gerar um ROI em, digamos, dois a cinco anos?

R: Os prazos foram acelerados, sem dúvida. Não há mais um prazo de dois anos para ver os primeiros resultados significativos. Ninguém tem tempo para isso agora. Os líderes de negócios estão pensando nos próximos 30 dias ou no próximo trimestre. Se você não resolver um grande problema em um mês ou, no máximo, em 90 dias, será tarde demais.

No entanto, os benefícios das operações mais resilientes não são apenas a capacidade de reagir rapidamente. Eles incluem mudanças substanciais e positivas nos negócios, como a redução de custos, o aumento da eficiência e a melhoria da eficácia.

P: Que tipo de parceiro os líderes de negócios devem procurar para ajudar a impulsionar sua transformação digital?

R: Primeiro, o parceiro deve ter conhecimento de domínio. Isso é fundamental para ter uma conversa direcionada às suas operações e resolver problemas específicos. Como cada setor é único, os parceiros devem ter profundo conhecimento nos setores para os quais estão oferecendo assessoria.

Em segundo lugar, é necessário que o parceiro esteja com você durante toda a jornada, da captura inicial de dados à integração da IA com as principais aplicações e processos de negócios. Visto que os modelos de IA evoluirão, como deve ser feito o gerenciamento do ciclo de vida da IA? Esse é o ponto de conexão entre as coisas no contexto corporativo.

Em terceiro lugar, as pessoas querem saber se podem confiar na solução. Afinal, estamos falando sobre integrar a tecnologia em escala às operações essenciais. Um erro pode ameaçar a sobrevivência da empresa.

Os líderes de negócios precisam perguntar a si mesmos e a seus parceiros de transformação o que eles podem realizar em uma semana, um mês ou três meses? Para ser orientado por dados, deve-se ter sistemas inteligentes que sejam capazes de ajudar em uma execução inteligente. Além disso, é necessário agir na mesma velocidade demandada hoje pelos negócios.