



Desafio de negócios

Com disruptores de mercado e novas tecnologias que mudam rapidamente a realidade dos negócios, como a provedora de serviços de TI Computer Merchants poderia manter a vantagem competitiva?

Transformação

Os negócios do futuro prometem ser radicalmente diferentes dos negócios atuais. Ingressando em novos mercados com o desenvolvimento de produtos inovadores e o suporte do IBM® i em Power Systems™, a Computer Merchants aumentou a vantagem competitiva e diversificou seus negócios. Assim, transforma os desafios de hoje nas oportunidades de amanhã.



Norm Jefferies,
Diretor Geral da
Computer Merchants

Benefícios para os negócios

Ingressa

em novos mercados, gerando desenvolvimento de negócios e crescimento da receita

Permite

que a equipe dedique mais tempo a atividades que agregam valor

Ajudar

a empresa a identificar e alimentar ótimas experiências do cliente

Computer Merchants Promove o crescimento e agrega valor com inovação de ponta no IBM i

Todos os tipos de empresas, desde pequenos especialistas locais até algumas das mais conhecidas da Austrália, contam com a **Computer Merchants** para aproveitar a tecnologia ao máximo. Desde 1979, a empresa cria a combinação certa de inovação e resultados de negócios comprovados para planejar, desenvolver e implementar soluções que se baseiem nas situações e requisitos únicos de cada cliente.

“Nossos novos aplicativos, desenvolvidos com a IBM, realmente provocaram uma mudança cultural dentro da empresa.”

— Norm Jefferies, Diretor Geral da Computer Merchants

Plantando as sementes da mudança

À medida que a tecnologia evolui, o cenário de negócios também muda, especialmente no setor de tecnologia empresarial. Os modelos de negócios de um número crescente de empresas no setor foram drasticamente interrompidos pelas novas aplicações da tecnologia. Por exemplo, o surgimento da tecnologia com base em nuvem e a crescente migração para a comoditização em diferentes aspectos da TI, incluindo serviços de infraestrutura, serviços de suporte e plataformas de hospedagem, fizeram com que muitas empresas estabelecidas reavaliassem seus modelos operacionais.

Para provedores tradicionais de soluções de TI, a rápida migração para o consumo de TI com base no serviço apresenta um novo conjunto de desafios: como podem proteger seu espaço no mercado e espantar novos disruptores de mercado? A empresa australiana Computer Merchants enfrentava precisamente esse desafio.

Norm Jefferies, diretor geral da Computer Merchants, explica: “Tradicionalmente, somos provedores de soluções em hardware para IBM, Dell, HP e outras empresas de TI. Já que o setor de TI está mudando rapidamente, com novos modelos operacionais e tecnologias disruptivas capazes de

engolir os mercados existentes e criar mercados novos de um dia para o outro, provedores tradicionais como nós precisamos se adaptar rapidamente. Isso cria uma necessidade urgente de diversificar, modificar e simplificar nossos negócios ao máximo, ou corremos o risco de perder a vantagem competitiva.”

“Para colocar em perspectiva, sete anos atrás, um dos produtos que vendíamos valia aproximadamente 100.000 dólares. Hoje, o mesmo produto vale apenas 30.000 dólares. Isso significa que precisamos mais do que triplicar o trabalho para gerar o mesmo valor. Outro fator que aumenta a pressão de mercado é o lento crescimento da economia australiana nos últimos anos, criando a necessidade de inovar e gerar novos fluxos de receita ainda mais urgente.”

A Computer Merchants percebeu que, se conseguisse automatizar as atividades de manutenção manuais, sem valor agregado, e transformar seus sistemas de registro com a adição de sistemas de engajamento, teria mais chance de impulsionar a produtividade da equipe, intensificando a satisfação do cliente, aumentando as receitas e, assim, protegendo sua vantagem competitiva. Como a Computer Merchants conseguiu transformar sua visão em realidade?

Aproveitando o potencial da automação e machine learning

A Computer Merchants realizou uma série de projetos inovadores que levaram à criação de duas novas ferramentas: CM View (para manutenção automatizada de sistemas) e CM Care (para gerenciamento de ativos dos clientes).

As duas aplicações estão hospedadas em soluções de infraestrutura IBM Power Systems executadas no sistema operacional IBM i, conforme explica Norm Jefferies: “As tecnologias IBM i e IBM Power Systems estão no centro da nossa infraestrutura há muito tempo. Na verdade, desde a década de 1970! Durante esse período, nos familiarizamos muito com os sistemas e sabemos utilizá-los adequadamente. Escolhendo o IBM i para desenvolver nossas novas aplicações, sabíamos que teríamos o benefício de um sistema confiável, estável e estabelecido, o qual permitiria que garantíssemos a continuidade dos negócios durante esta época de mudanças.

“Com IBM i em IBM Power Systems, conseguimos criar novos serviços inovadores usando os aplicativos essenciais, estabelecidos e confiáveis que movem nossos negócios diariamente.”

— Norm Jefferies, Diretor Geral da Computer Merchants

“Além disso, optamos por implementar os sistemas IBM porque sabíamos que eles permitiriam que executássemos nosso modelo de negócios tradicional juntamente com tecnologias de ponta, tais como análise de dados, automação e *machine learning*.”

A CM View é uma ferramenta que a Computer Merchants inicialmente criou para ajudar a monitorar seus próprios sistemas internos. Em seguida, a empresa se desenvolveu ainda mais para ajudar a oferecer suporte às infraestruturas dos clientes. Incluindo recursos gratuitos para telefones celulares e tablets, a aplicação fornece uma visão consolidada e em tempo real do desempenho do sistema. Desse modo, a Computer Merchants pode oferecer assistência proativamente a seus clientes sempre que surge um problema.”

Norm Jefferies comenta: “A CM View começou como uma ferramenta interna para a Computer Merchants. Oferecemos a alguns clientes para avaliação gratuita e eles adoraram. Por isso, a desenvolvemos ainda mais, criando uma interface gráfica com o usuário fácil de usar que dá aos nossos clientes uma visão do funcionamento dos sistemas deles. Agora, nossa ferramenta CM View totalmente desenvolvida automatiza por completo a manutenção de máquinas para nossos clientes. Ela detecta degradação nos níveis de serviço, identifica possíveis causas e notifica nossos clientes e engenheiros.

A Computer Merchants está aprimorando a CM View com a capacidade de Inteligência Artificial IBM. Também utiliza algoritmos de *machine learning* de software livre da biblioteca Python Scikit-learn, que a empresa executa no IBM Power, para treinar um Classificador por Árvores de Decisão (Decision Tree Classifier ou DTC) com os resultados anteriores. A CM View ajudará a Computer Merchants a antecipar o comportamento de chamados de manutenção do futuro, com precisão superior a 90%. Esse número deve aumentar à medida que o sistema analisa mais dados.”

Norm Jefferies acrescenta: “Com a tecnologia de *machine learning* subjacente à nova versão da CM View, podemos ver quais chamados provavelmente necessitarão da assistência de um engenheiro e quais chamados podem ser resolvidos automaticamente. Isso nos ajuda a otimizar o uso dos recursos humanos.”

“Aproveitando o sucesso da CM View, desenvolvemos a CM Care, uma ferramenta de gerenciamento de ativos que também é executada no IBM i. Essa ferramenta gratuita oferece aos nossos clientes uma visão do status do contrato de suporte ou manutenção que eles têm conosco. Dessa forma, eles sabem exatamente quando o contrato chegará ao fim e quando precisam realizar as ações necessárias. No mesmo portal, também exibimos exatamente quando um chamado foi criado e quando uma ação foi realizada por um dos nossos engenheiros. Assim, os clientes têm uma visão transparente do funcionamento de seus sistemas, bem como das ações que realizamos para dar suporte à sua infraestrutura.”

Ansiosa para encontrar novas maneiras de melhorar o atendimento ao cliente, a Computer Merchants lançou um projeto para integrar e-mails de clientes do seu sistema de gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM) a uma interface de programação de aplicação (API) no IBM Watson™.

“Primeiro, separamos os e-mails dos clientes dos e-mails que não estão relacionados a eles, como e-mails de nossos provedores e vendedores”, explica Norm Jefferies. “Depois, enviamos esses e-mails de clientes ao Watson Tone Analyzer na nuvem para determinar se um cliente está satisfeito ou insatisfeito, distribuindo os resultados em uma escala de positivo-negativo.”

“As interações negativas com clientes são identificadas para que possamos analisar o problema, identificar tendências e transformar processos. Usando essa ferramenta, descobrimos que a maioria das insatisfações de clientes decorriam do fato de que simplesmente não retornávamos ou respondíamos às chamadas deles. Adquirir esse tipo de insight é crucial se quisermos oferecer serviço e assistência excelentes aos nossos clientes o tempo todo, além de minimizar o risco de ter clientes insatisfeitos no futuro.”

Colhendo as recompensas do crescimento renovado

Aproveitando a força da automação, do *machine learning* e da análise de dados oferecidas pelas novas ferramentas CM View e CM Care, executadas no

sistema operacional IBM i, a Computer Merchants conseguiu ingressar em novos mercados e proteger seus negócios de novos disruptores. Para isso, a empresa oferece um modelo de manutenção baseado em commodity que atende melhor às demandas e desafios em constante evolução na era digital.

Norm Jefferies observa: “Nossas novas aplicações CM, desenvolvidas com IBM i, permitiram que criássemos novas redes de valor e fluxos de receita. Conseguimos transformar nossa visão em realidade sem aumentar os custos e, ao mesmo tempo, melhorando a satisfação da equipe e dos clientes.

“Cada uma dessas inovações ajuda nossa equipe de TI a poupar alguns minutos aqui e ali. Tudo isso acaba se tornando uma grande economia. Por exemplo, com base nos desenvolvimentos que realizou nos últimos seis meses, nossa TI conseguiu economizar 40 horas de trabalho por mês, passando a ter mais tempo para trabalhar diretamente com nossos clientes. Além disso, somente a CM View gera, todos os dias, a mesma quantia de trabalho cobrável que seria produzida por dois engenheiros em tempo integral!”

“Graças à criação automatizada de chamados na CM View, não temos custo de venda: o software executa o trabalho para o qual precisaríamos de diversos membros da equipe em tempo integral. Projetamos um retorno financeiro durante o primeiro ano de até 160% do custo de desenvolvimento único original. Depois disso, será uma fonte contínua de lucro para a empresa.”

A automação da carga de trabalho de manutenção também significa que os engenheiros da Computer Merchants estão livres para se concentrar em desenvolver novas aplicações em vez de dedicar um tempo excessivo a tarefas relacionadas a TI mais repetitivas e de menor valor.

“Com certeza, nossos funcionários estão felizes porque podem realizar mais atividades críticas e de valor agregado. As ferramentas CM, desenvolvidas com a IBM, realmente provocaram uma mudança cultural dentro da empresa”, confirma Norm Jefferies. “Na reunião da empresa, toda quarta-feira, celebramos as conquistas inovadoras da equipe. É um prazer conduzir essa reunião!”

As novas ferramentas CM também aumentaram significativamente a satisfação do cliente para os clientes da Computer Merchants, conforme conta Norm Jefferies: “O projeto de engajamento do cliente com Watson está nos levando a reimaginar nossos processos de negócios, eliminar qualquer coisa que possa deixar os clientes insatisfeitos, de acordo com nosso objetivo de proporcionar experiências do cliente excelentes. Com a CM Care, podemos oferecer aos clientes uma transparência muito maior a respeito de como solucionamos problemas para fornecer suporte aos sistemas deles. Assim, é possível gerenciar as expectativas do cliente com muito mais facilidade.”

“Essa melhoria contínua dos nossos processos nos ajuda a evitar a insatisfação do cliente. No fim das contas, é provável que clientes mais felizes gerem recomendações positivas e mais vendas. Todos saem ganhando.”

“Com IBM i em IBM Power Systems, conseguimos criar novos serviços inovadores usando as aplicações essenciais, estabelecidas e confiáveis que movem nossos negócios diariamente. Nosso intuito é ajudar nossos clientes a seguir o mesmo caminho e colher as recompensas de conectar os sistemas de registro e de engajamento deles por meio da automação. Assim, serão capazes de impulsionar a agilidade e a robustez dos negócios mesmo ante a disrupção do mercado, como nós fizemos.”

Norm Jefferies conclui: “Estamos tão satisfeitos com o resultado desse projeto com a IBM que já planejamos levar as aplicações CM View e CM Care ao Hemisfério Norte, para continuar ampliando nossa base de clientes e impulsionar nossa produtividade fora da Austrália.”

Solução composta por

- IBM® i on IBM Power Systems™
- IBM Watson Analytics™
- IBM Watson™ Tone Analyzer

Dê o próximo passo

Para saber mais sobre o IBM i, entre em contato com um dos especialistas IBM ou Parceiro de Negócios da IBM ou acesse a página: ibm.com/br-pt/it-infrastructure/power/os/ibm-i

© Copyright IBM Corporation 2017. IBM Systems, 1 New Orchard Road, Armonk, Nova York 10504-1722 Estados Unidos.

Produzido nos Estados Unidos da América em dezembro de 2017. IBM, o logotipo IBM, ibm.com, Power Systems e Watson Analytics são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na web, no site ibm.com/legal/copytrade.shtml, na seção “Copyright and trademark information”. Este documento é considerado atual na data inicial da publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM atua. Os exemplos de clientes citados são apresentados somente para fins ilustrativos. Os resultados reais de desempenho poderão variar dependendo das configurações e das condições operacionais específicas. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, SEM NENHUMA GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. As garantias dos produtos IBM estão de acordo com os termos e as condições dos contratos segundo os quais foram fornecidos. O cliente é responsável por assegurar o cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis a ele. A IBM não oferece orientação jurídica nem declara ou garante que seus serviços ou produtos assegurarão o cumprimento de qualquer lei ou regulamento pelo cliente.

