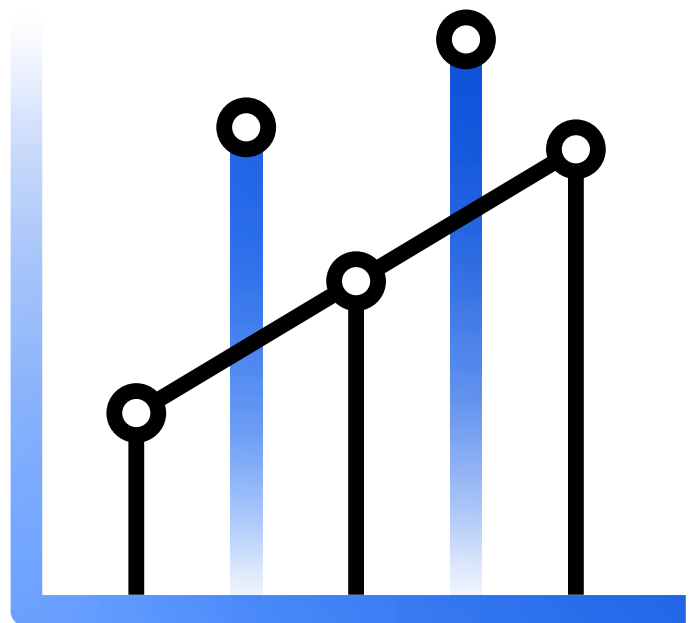


Melhor do que o esperado

Como a nuvem e a IA trabalham
juntas no setor de serviços financeiros

Em colaboração com:



Introdução

Juntas, a nuvem e a IA podem atender a muitas necessidades de um setor de serviços financeiros que enfrenta uma nova geração de concorrência disruptiva. Essas tecnologias ajudam a aprimorar a eficiência operacional, engajamento e experiências dos clientes e a segurança. Pense na aprovação rotineira de um financiamento, solicitação de seguro ou decisão de investimento – e então acelere e automatize esses processos aplicando análises avançadas e algoritmos a um conjunto de dados de alta qualidade, dentro de um ambiente seguro. Multiplique essas operações ao longo de outras ofertas de produtos e entregue em escala, e então poderá observar o impacto da IA e da nuvem em todo o setor, incluindo os clientes que ele atende.

A Oxford Economics e a IBM recentemente entrevistaram 6.000 executivos seniores de TI, incluindo 1.200 do ramo de serviços financeiros, a fim de melhor compreender as estratégias para a adoção da nuvem e da IA. As principais constatações resultantes das análises que fizemos das respostas do setor de serviços financeiros incluem:

- As empresas de serviços financeiros estão em uma jornada de adoção da nuvem. Muitas permanecem em ambientes totalmente privados, embora espera-se que ambientes multinuvem híbridos sejam mais comuns nos próximos dois anos.
- Os objetivos da implementação da IA em instituições financeiras têm escopo abrangente. Os entrevistados citam uma gama de fatores voltados ao crescimento, desde a modernização dos processos até a melhoria na agilidade, como impulsionadores dos seus investimentos em tecnologia. Fatores necessários, como a segurança dos dados, governança e controles regulatórios, são preocupações previsivelmente proeminentes para empresas de serviços financeiros à medida em que transferem cargas de trabalho e desenvolvimento para a nuvem.

- Organizações de menor porte frequentemente são obrigadas a tentar alcançar. As maiores instituições de serviços financeiros em nossa amostra (com mais de 20.000 funcionários) têm maior probabilidade de investir em um gama de domínios da IA, e estão muito mais propensas a afirmar que a nuvem suporta o seu ROI tanto na área comercial como na técnica.
- Dois grupos de entrevistados dentro da nossa amostra intersetorial – que denominamos **estrategistas de nuvem** e **unificadores de nuvem e IA** – estão mais avançados na adoção dessas tecnologias, e relatam desempenho mais sólido em algumas áreas importantes, como o atendimento ao cliente.

Sobre a pesquisa

Amostra total: 6.000 CIOs, CTOs, Vice-presidentes de TI e cargos equivalentes de organizações que utilizam nuvem e IA de alguma forma.

Abrangência de setores: serviços financeiros, varejo, manufatura, telecomunicações, prestadores de assistência médica e planos de saúde.

Abrangência de países: Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, Chile, China, Colômbia, Costa Rica, França, Alemanha, Índia, Itália, Japão, México, Nova Zelândia, Panamá, Peru, Porto Rico, Arábia Saudita, Singapura, África do Sul, Coreia do Sul, Espanha, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido e Estados Unidos.

Datas das pesquisas: entre maio e agosto de 2020.

A grande mudança para a nuvem

Empresas de serviços financeiros, tal como os seus pares em outros setores, estão migrando para a nuvem, sendo que muitas estão optando por ambientes híbridos.

Uma parcela considerável dos entrevistados está mais avançada na adoção da nuvem (denominamos esses entrevistados **estrategistas de nuvem**; 31% das empresas de serviços financeiros na nossa amostra se qualificam) ou na adoção da nuvem e IA (denominamos esses entrevistados **unificadores de nuvem e IA**; 15% das empresas se qualificam). Esses entrevistados têm maior probabilidade de relatar um desempenho sólido em diversas áreas; os **unificadores de nuvem e IA** do setor de serviços financeiros também estão mais propensos a relatar ROI técnico resultante dos investimentos em nuvem e IA em termos de atendimento ao cliente. (Entretanto, membros desses grupos não demonstram desempenho superior ao de seus pares em outras métricas importantes, um sinal de que até mesmo os líderes ainda têm muito trabalho pela frente.)

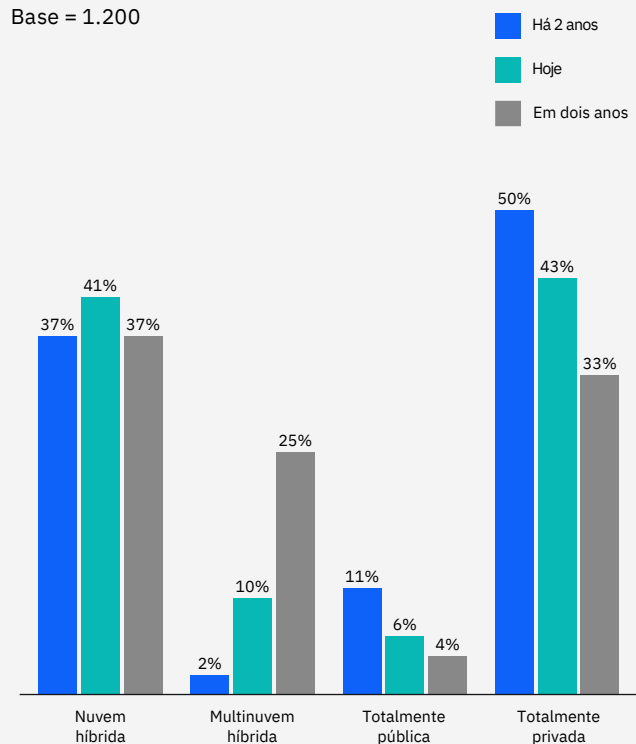
A mudança para a nuvem como ambiente de hospedagem para aplicações oportunistas e armazenamento está em andamento há vários anos. A adoção aumentou nos últimos dois anos, e espera-se que essa tendência continue, com expectativas de que a porcentagem média de aplicações na nuvem chegue a 57%.

Empresas de todos os setores estão realizando a transição para ambientes híbridos e de multinuvem híbrida, provavelmente conforme as suas necessidades de aplicações específicas ou por exigências de riscos e resiliência. Ao passo que 51% dos entrevistados do setor de serviços financeiros estão em um ambiente híbrido atualmente, espera-se que esse número aumente para 62% em dois anos.

Figura 1: O ambiente de nuvem híbrida é o dominante

P: Qual opção melhor descreve a sua abordagem ao uso de serviços na nuvem, dois anos atrás, hoje e em dois anos?

Base = 1.200



Entretanto, o setor de serviços financeiros está mais propenso que outros a permanecer em um ambiente de hospedagem inteiramente privado, o que pode ser devido, em parte, às necessidades interpretadas ou efetivas referentes à regulação e privacidade. A utilização de nuvens privadas se aplica a uma variedade de cargas de trabalho, desde aplicações voltadas ao cliente e operações da área administrativa até o desenvolvimento de IA e inovações internas.

Um CTO de uma empresa de serviços financeiros de grande porte que entrevistamos mencionou que o uso de nuvens privadas pelo setor pode diminuir à medida em que as empresas se tornem mais confiantes nas estratégias de cibersegurança dos fornecedores e compliance de dados. Mudanças operacionais decorrentes da COVID-19 também podem aumentar a terceirização. “Os funcionários não podiam se deslocar até um centro de dados para trocar um mero rack do servidor”, diz o CTO. “No Reino Unido, era preciso obter permissão do governo para sair em público. Todas essas diretrizes nos foram impostas, e tivemos que navegar por essas condições. Isso deu início a um movimento de terceirização de provedores de serviços na nuvem”.

Decisões sobre o que e como mudar para a nuvem variam ao longo do setor de serviços financeiros. As maiores empresas – aquelas com mais de 20.000 funcionários – estão mais propensas a fazer parte de um ambiente totalmente privado atualmente (48% contra 41% das organizações de menor porte). Espera-se que essa diferença diminua nos próximos dois anos, com 35% das empresas de grande porte permanecendo em ambientes totalmente privados contra 33% das demais.

Em última análise, retornos mensuráveis tendem a impulsionar decisões sobre ambientes de hospedagem – o que talvez seja previsível, considerando o foco estratégico do setor no crescimento e na fatia de mercado. O ROI é citado como um fator preponderante em decisões sobre onde desenvolver e hospedar aplicações (41%), seguido de acesso a blockchain (37%) e acessibilidade, privacidade e residência dos dados (36%).

Os principais desafios à implementação da nuvem incluem dificuldade para implantar um plano de adoção (33%), problemas de segurança e compliance regulatória (32%), gerenciamento de mudanças (28%) e escolhas de plataforma anteriores que prejudicam a adoção de tecnologias digitais (28%). Empresas de menor porte (com menos de 5.000 funcionários) estão mais propensas a citar questões orçamentárias e falta de capacitação como obstáculos.

Transformação em torno da IA

O posicionamento para o sucesso a longo prazo exigirá que todos os tipos de empresas de serviços financeiros transformem os seus negócios e operações que utilizam inteligência artificial e outras tecnologias emergentes – e que acompanhem as maiores empresas do setor.

A IA promete transformações em todo o setor de serviços financeiros. Agentes virtuais e soluções avançadas de atendimento ao cliente podem suportar call centers flexíveis e com desempenho mais alto. A modelagem preditiva pode ser aplicada para melhorar o desempenho dos investimentos. Aplicações de automação robótica de processos (RPA) e blockchain reduzem fraudes e outros riscos organizacionais, impulsionando os resultados financeiros em geral.

A gama de benefícios em potencial pode explicar por que as principais motivações para a implementação da IA estão divididas entre diversos fatores, incluindo a modernização dos processos comerciais, o desenvolvimento de novos modelos de negócio, melhoria nas experiências dos clientes, aumento da competitividade, automatização da tomada de decisões e o aumento da agilidade.

As aplicações específicas da IA e das ferramentas movidas

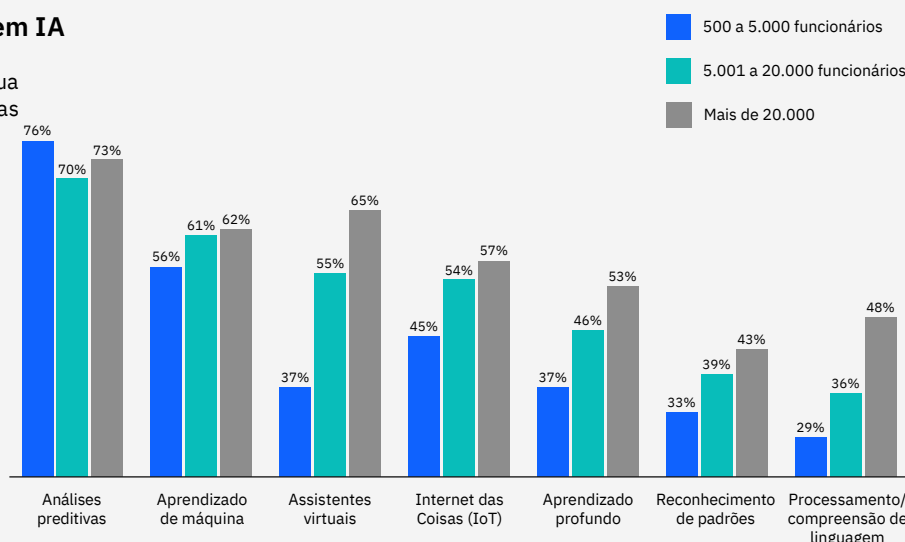
pela IA também variam. Empresas de serviços financeiros estão investindo em uma faixa abrangente, com foco nas análises preditivas (73%) e no aprendizado de máquina (60%). Elas têm maior probabilidade que muitas outras de investir no aprendizado profundo (46% contra 40% das demais) e processamento de linguagem natural (38% contra 29%). As empresas de maior porte estão mais propensas a afirmar que estão investindo nessas áreas.

A implementação da IA não é fácil, mesmo se as mudanças organizacionais estiverem acontecendo paralelamente a esforços mais amplos da transformação digital. Os principais obstáculos para as empresas de serviços financeiros incluem dificuldade para gerenciar as mudanças (35%), problemas de segurança e compliance (32%) e desafios à governança dos dados (32%), todos os quais podem ser difíceis de conciliar com a necessidade de inovação rápida e as exigências operacionais cotidianas. Empresas com menos de 5.000 funcionários estão mais propensas a citar questões orçamentárias (30% contra 5% das empresas de grande porte), falta de dados disponíveis (25% contra 13%) e falta de capacitação da força de trabalho (21% contra 7%) como obstáculos.

Figura 2: Definindo o investimento em IA

P: Em quais dos seguintes domínios da IA a sua organização está investindo? São apresentadas respostas selecionadas.

Base = 1.200



A recompensa da nuvem e da IA

O setor de serviços financeiros frequentemente tem desempenho superior em termos de transformação digital. 15% dos entrevistados do setor se qualificam para o subconjunto da nossa pesquisa mais avançada na adoção da nuvem e da IA. (Os setores de manufatura e varejo estão acima dos 15%.) Esse grupo tem maior probabilidade de afirmar que a nuvem acelera o ROI.

Mais de três quartos (82%) dos executivos de serviços financeiros consideram uma plataforma unificada para nuvem, dados e IA como imprescindível para o sucesso de suas respectivas organizações a longo prazo, e 77% disseram que a nuvem é uma base essencial para o gerenciamento de dados e IA. As principais vantagens de utilizar a nuvem para a IA incluem melhora nas experiências dos clientes (citada como grande vantagem por 35%), maior flexibilidade (34%) e produtos e serviços de melhor qualidade (31%).

O CTO de serviços financeiros que entrevistamos afirma que a sua empresa utiliza aprendizado de máquina para simular as condições do mercado e aprimorar os resultados das transações de investimentos. “Sem a nuvem, levava dias [para rodar essas simulações]. Agora pode ser feito em horas ou minutos”, diz o CTO. “Este tipo de escala jamais era acessível antes”.

Muitos caracterizam o uso da nuvem como importante para os resultados. Mais de dois terços afirmam que a nuvem acelerou o ROI em termos da experiência do cliente, e 63% afirmam que ela melhorou a eficiência das operações comerciais.

Essas melhorias no desempenho ajudam a explicar por que muitos consideram essas tecnologias como parte de uma estratégia unificada. Juntamente com as análises preditivas, a nuvem tem maior probabilidade de ser utilizada em conjunto com a IA do que qualquer outra tecnologia.

Nossa análise dos dados da pesquisa identificou dois grupos de entrevistados que estão mais avançados na adoção da nuvem e da IA.

- Para se qualificar para o grupo dos **estrategistas de nuvem**, os entrevistados devem relatar uma porcentagem acima da média de aplicações na nuvem dois anos atrás, hoje em dia e daqui a dois anos. Quase um terço (31%) dos entrevistados de serviços financeiros se qualifica, uma porcentagem superior à média intersetorial.
- Para se qualificar para o grupo dos **unificadores de nuvem e IA**, os entrevistados devem atender aos critérios acima; relatar que mais de um quinto das novas aplicações incorpora a IA; usar a nuvem em combinação com a IA; e concordar que uma plataforma unificada para nuvem, IA e dados é essencial para o sucesso. 15% dos entrevistados de serviços financeiros se qualificam, uma porcentagem um tanto superior à amostra geral.

Esses entrevistados estão mais propensos a relatar um forte desempenho em diversas áreas. Os **unificadores de nuvem e IA** do setor de serviços financeiros também têm maior probabilidade de afirmar que o uso da nuvem acelerou o ROI em diversas áreas, incluindo a eficiência nas operações comerciais, competitividade e o desenvolvimento de aplicações com IA. Tanto os **unificadores de nuvem e IA** como os **estrategistas de nuvem** relatam maior ROI técnico resultante dos seus investimentos na nuvem e na IA em termos de atendimento ao cliente. Entretanto, até mesmo os pioneiros na adoção têm muito trabalho pela frente até obter o custo-benefício integral da nuvem e IA.

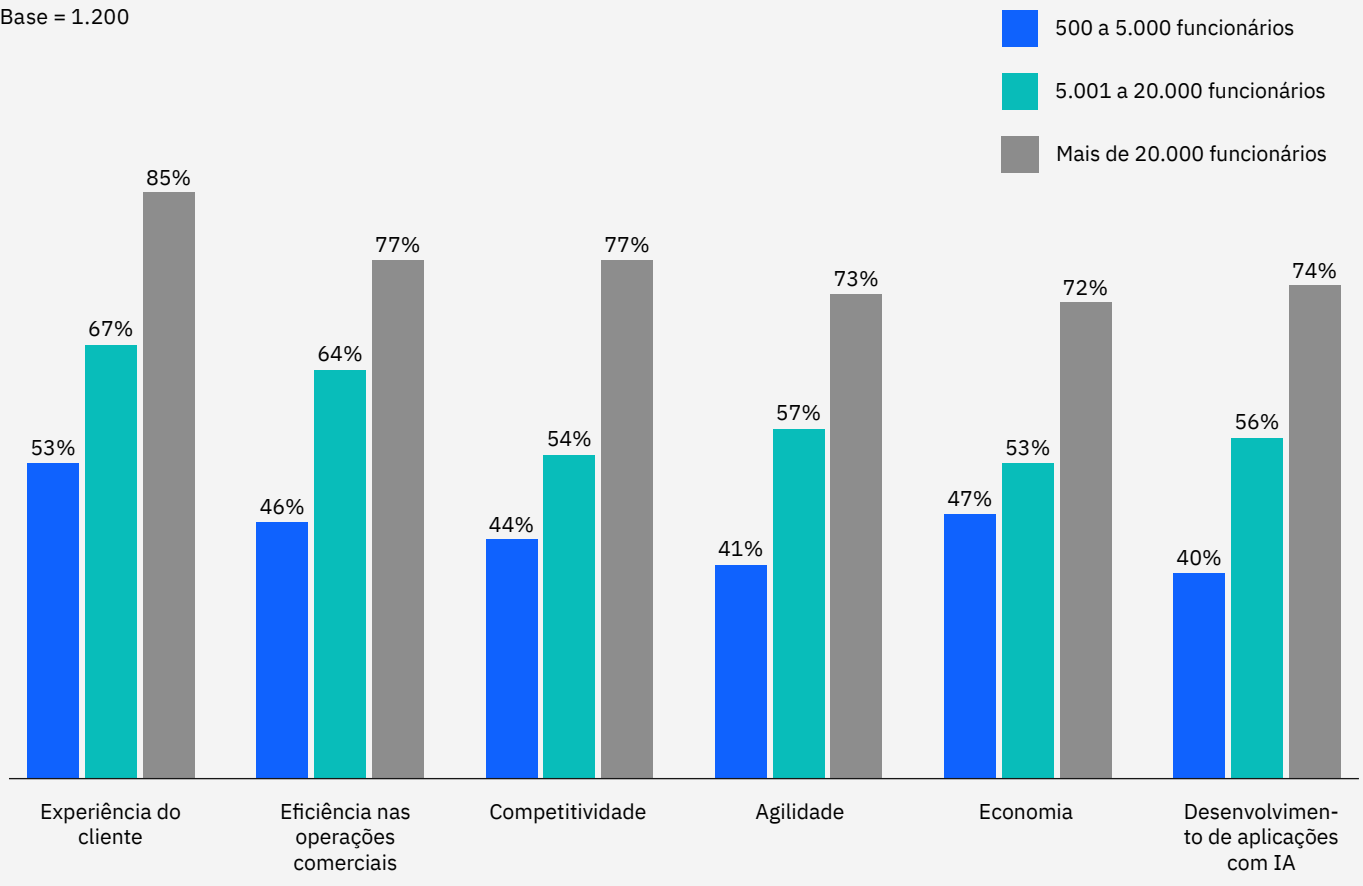
O desenvolvimento de aplicações com IA também se beneficia com a nuvem. Os executivos afirmam que a nuvem é essencial para estabelecer quais projetos de IA devem ser levados adiante (46%), escalonamento das aplicações com IA (44%), facilitação do compartilhamento de dados (43%) e expansão da rede de desenvolvedores de IA (42%) – números relativamente semelhantes às médias intersetoriais. Organizações de maior porte

tendem a ser mais propensas a enfatizar o valor da nuvem para a IA. Mais da metade (55%) das empresas de serviços financeiros com mais de 20.000 funcionários afirmam que a nuvem é essencial para o sucesso geral das aplicações com IA, comparado a 43% das demais, e as maiores empresas têm probabilidade muito maior de afirmar que a nuvem acelerou os retornos comerciais em diversas áreas, da experiência do cliente à agilidade.

Figura 3: Como a nuvem acelera o ROI

P: Até que ponto o uso que a sua organização faz da nuvem permitiu ou acelerou um retorno sobre os investimentos (ROI) positivo nas seguintes áreas? Respostas: “Bastante” e “Significativamente”; são apresentadas as seis principais respostas.

Base = 1.200



Conclusão

Espera-se que a rápida adoção da nuvem e da IA transforme o setor de serviços financeiros em praticamente todos os aspectos, desde como as decisões sobre investimentos e riscos são tomadas até as maneiras como as instituições interagem com os clientes.

Para mais informações sobre como as empresas de diversos setores estão adotando a nuvem e a IA, bem como as melhores práticas para a implementação das tecnologias, [consulte o relatório completo da pesquisa](#).

© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Hybrid Cloud
IBM Brasil Ltda Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – SP
Brasil

Produzido nos Estados Unidos da América – Janeiro de 2021

IBM, o logotipo da IBM, ibm.com e IBM Cloud Pak são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em diversas jurisdições no mundo todo. Os nomes de outros produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível no site www.ibm.com/legal/copytrade, em “Informações sobre direitos autorais e marcas comerciais”.

Este documento foi atualizado na data inicial da publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

As informações contidas neste documento são fornecidas “como são” sem nenhuma garantia, expressa ou implícita, incluindo sem nenhuma garantia de comerciabilidade, adequação para uma finalidade específica e nenhuma garantia ou condição de não violação. Os produtos da IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são oferecidos.

