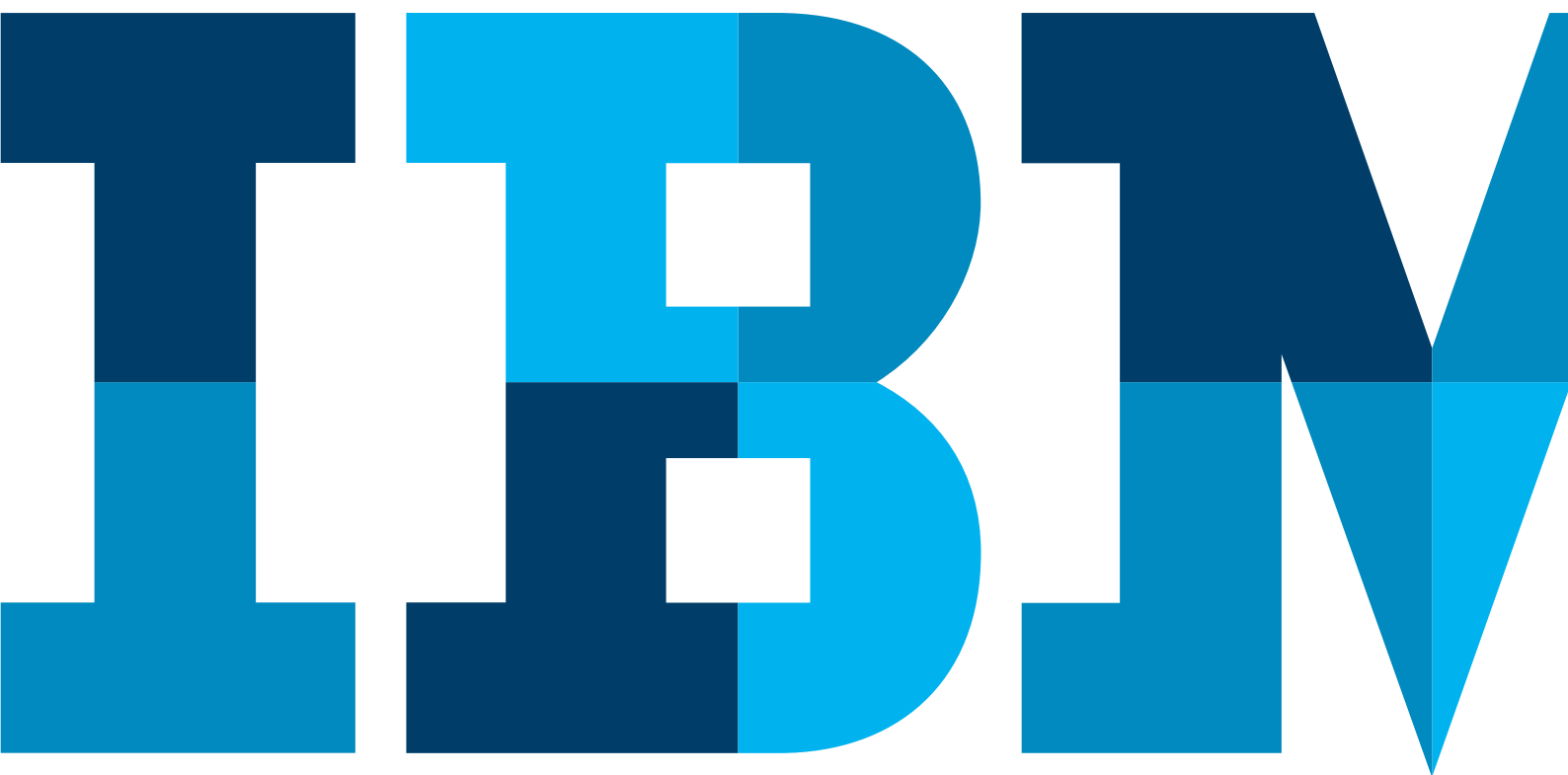


Elevando o gerenciamento de decisões operacionais (ODM) a um novo patamar

Reconheça oportunidade e risco – e aja dentro do contexto com
dados para impulsionar a transformação digital



Sumário

3 Introdução

4 ODM: Gerenciamento de decisões da nova geração

- Tomar decisões dentro do contexto

- Tomar decisões em tempo real

5 Usar a nova geração do ODM para reconhecer

oportunidades e risco – e agir em cima disso

6 O caminho direto da percepção para a ação

7 A vantagem da IBM

- IBM Operational Decision Manager Advanced (ODM)

- IBM Business Process Management (BPM)

Introdução

A necessidade de extrair significado de dados e aplicá-lo à tomada de decisões de negócios nunca foi tão forte. Atualmente, as empresas têm acesso a mais dados de um maior número de fontes e com maior potencial para gerar valiosos *insights* deles. Liberar esse potencial vem sendo o desafio, especialmente porque o valor de dados operacionais se deteriora muito rapidamente. Considere que a vida média de dados para tomada de decisões táticas é de menos de 30 minutos e, em alguns casos, dura apenas seis segundos. Depois disso, apenas 30 por cento dos dados têm algum valor.¹

Considere um hospital que está tentando garantir que pacientes da emergência nunca tenham que esperar para receberem cuidados. Embora informações históricas sobre admissões na emergência sejam úteis para desencadear decisões a respeito de cronogramas de funcionários e outras ações que podem ajudar a atingir essa meta voltada para o cliente, informações imediatas acrescentam outra valiosa camada de *percepções*. Por exemplo, eles podem saber que as admissões tendem a aumentar nas noites dos finais de semana e planejar de acordo. Mas e se eles também ficarem sabendo que acabou de acontecer um engarrafamento em uma rodovia interestadual em uma noite de um final de semana específico? Essa informação tem valor imediato para a tomada de decisões. Utilizada em conjunto com outras informações contextuais, como o número de quartos disponíveis, o número de médicos e enfermeiros trabalhando em diferentes horários e a taxa de admissões de pacientes até aquele momento naquele dia, ela pode ser usada para desencadear decisões operacionais de otimização de cronograma e contingente.

Esse exemplo ilustra a velocidade de resposta que é possível dentro de um contexto complexo que utiliza dados históricos, além de dados específicos e imediatos sobre eventos que estão acontecendo em um horário e local em particular. Ao usar todas as fontes de dados disponíveis atualmente – incluindo tecnologia móvel, social, a Internet das Coisas (IoT – *Internet of Things*) e dados operacionais existentes – em conjunto com novas ferramentas que deem suporte ao gerenciamento de decisões operacionais em tempo real, as empresas finalmente são capazes de não apenas coletar grandes dados, mas também de agir em cima deles em tempo real para melhorar as decisões operacionais cotidianas.

E, embora um exemplo do setor de saúde seja ilustrativo, a ideia se aplica mais amplamente a uma variedade de setores. Serviços financeiros, logística, viagens, entretenimento, varejo – todos esses e muitos outros podem obter significativas vantagens nos negócios com a capacidade de usar dados para descobrir oportunidades ou riscos e, em seguida, tomar decisões operacionais dentro do contexto para desenvolver seus negócios de forma mais lucrativa.

Este documento explorará por que organizações em uma gama de setores precisam das capacidades de Gerenciamento de Decisões Operacionais (Operational Decision Management - ODM) mais recentes. Novas soluções de ODM permitem que eles identifiquem melhor as oportunidades – e os riscos – e transformem esses insights em ação para responder das maneiras mais eficazes possíveis.



Figura 1. Usando as capacidades de ODM mais recentes, as organizações podem examinar dados dentro do contexto para identificar oportunidades e riscos.

ODM: Gerenciamento de decisões da nova geração

O ODM começou como uma maneira de automatizar decisões através da tecnologia de sistemas de gerenciamento de regras de negócios (BRMS). É a tecnologia que, por exemplo, permite que uma seguradora gere dinamicamente cotações sob demanda aplicando regras de negócios que regem qualificação, subscrição e classificação às informações que os clientes fornecem quando entram na Internet para solicitar informações sobre prêmios. Aqui, uma solicitação processual desencadeia uma resposta baseada em regras. As capacidades evoluíram para adicionar detecção de padrões de evento com base em tempo (processamento de eventos complexos), mas gerenciar os dados apresentava desafios.

O que há de diferente agora é a capacidade de se usar fontes de informações novas e mais imediatas para elevar o gerenciamento de regras de negócios e o processamento de eventos complexos a um novo patamar, dando mais dimensão e precisão à tomada de decisões. Essa capacidade de usar mais informações e mais tipos de informações sobre pessoas e eventos, permite decisões sobre essas pessoas e eventos dentro do contexto e em tempo real. Novas construções e ferramentas já estão disponíveis para gerenciar e representar todos os dados para os quais o tempo é crucial que seu negócio precisa manejar. E isso torna o valor já considerável do ODM ainda maior.

Tomar decisões dentro do contexto

Quando o assunto é tomar a melhor decisão de negócios possível, nem sempre é suficiente saber que um cliente está realizando uma determinada ação. Conhecer as circunstâncias nas quais uma ação está ocorrendo – em outras palavras, o contexto do comportamento – pode ser igualmente importante, talvez até mais.

Atualmente, o mundo está cheio de fontes de informações contextuais, desde dispositivos móveis a mídias sociais e a dispositivos IoT. E, atualmente, o ODM é intimamente ligado ao uso de análises para encontrar padrões nessas informações, descobrir insights que identificarão oportunidades e riscos e aprimorar o processo de tomada de decisões. Pela primeira vez, existe o potencial de ser proativo e tomar decisões de negócios operacionais dentro do contexto.

Uma instituição financeira, por exemplo, poderia usar ODM da nova geração para monitorar como os clientes navegam pelos artigos da página de investimentos da empresa na

web. O que eles estão lendo? O que estavam lendo antes? O que mudou? Haverá muitos, muitos pontos de dados que informam e enriquecem o contexto que impulsiona o comportamento do cliente, e detectar essas mudanças de comportamento abre novas oportunidades de envolver o cliente.

ODM pode ajudar a identificar não apenas oportunidades, mas também riscos. Em outra área de operações bancárias, uma instituição financeira poderia usar ODM para detectar com maior precisão e velocidade possíveis fraudes de cartão de crédito. A chave é a capacidade de usar informações contextuais em evolução para identificar novas situações para as quais o banco pode criar e implementar com flexibilidade novas regras que detectem rapidamente essas ameaças de fraude adicionais e desencadeiem ações adequadas, como o bloqueio das transações. Uma detecção de fraudes bem sucedida depende da qualidade dos dados da tomada de decisões oportuna. Dois dentre três alertas de fraude de cartão de crédito se revelam compras legítimas do cliente, e bloqueá-las simplesmente irrita o cliente.² Mas, com ODM, o futuro está aberto para virar o jogo dessa métrica crucial.

Tomar decisões em tempo real

O exemplo da emergência do hospital no início deste documento chama atenção para outro importante aspecto do contexto: tempo. Se dez pacientes tiverem chegado à sala de espera em um momento no qual um ou dois seriam a norma, isso diz aos tomadores de decisões que eles precisam se adaptar para acomodar a mudança na demanda antes que isso se torne um desafio para os recursos. Nesse tipo de situação, informações históricas ajudarão a estabelecer bases para ação, mas dados em tempo real são uma parte essencial da equação.

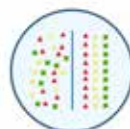
De forma semelhante, se um cliente do varejo está em uma loja, pronto a fazer uma compra, essa é a hora de agir; um relatório dizendo que o cliente estava na loja três dias atrás não tem o mesmo tipo de valor. Uma decisão tomada dentro do contexto significa uma decisão tomada à luz de informações completas que incluem informações tanto históricas quanto imediatas. Também significa uma decisão tomada de maneira que impulsione a organização rumo a um objetivo de negócios – seja ele uma maior eficiência, uma maior satisfação do cliente, mais conversões ou vendas ou alguma outra medida de realização.

Usar ODM da nova geração para reconhecer oportunidades e risco – e agir em cima disso

Atualmente, o ODM da nova geração pode propiciar a capacidade de: 1) entender dados dentro do contexto, 2) aplicar técnicas de análise a eles para identificar oportunidades ou riscos e 3) tomar uma decisão informada com relação à maneira como agir em resposta a eles. Realizar essa ação é o próximo passo essencial. Afinal, reconhecer uma oportunidade é uma coisa, mas aproveitá-la é outra. Quando o ODM tiver reconhecido um padrão que sugira oportunidades ou riscos, uma das coisas que a organização pode fazer é executar processos de negócios predefinidos para realizar a melhor ação possível e gerenciar a ação até a conclusão.

Para usar outro exemplo do setor financeiro, considere um cenário bancário varejista no qual o banco faz a correlação entre os dados CRM indicando a recente quitação de um empréstimo e postagens no Twitter expressando um desejo por um novo carro. A oportunidade de uma proposta está clara; o próximo passo é aplicar o devido processo de negócios para oferecer ao cliente um empréstimo para veículos. Essa situação também é um lembrete da crescente importância do Twitter e de outras mídias sociais como novas fontes de dados digitais com sensibilidade de tempo para a tomada de decisões operacionais. O ODM da nova geração pode lidar com fluxo de dados do Twitter da mesma forma como lida com todos os dados díspares que chegam – monitorando-o, considerando-o dentro do contexto com outros dados, aplicando análises de previsão e tomando decisões melhores e mais precisas em decorrência disso.

A nova geração de ODM pode proporcionar a capacidade de:



Entender dados
dentro do contexto



Aplicar técnicas de análise
a eles para identificar
oportunidades ou riscos



Tomar uma decisão informada
sobre como agir em cima deles

O caminho direto da percepção para a ação

A chave para extrair o máximo de benefício da tecnologia de ODM atualmente é a capacidade de se movimentar sem barreiras pela jornada da decisão – primeiro, reunindo percepções a partir de dados dentro do contexto; em seguida, estabelecendo decisões com base nesses *insights*; e, por fim, desencadeando os processos de negócios corretos para pôr em prática as decisões.

Por exemplo, muitas empresas de transporte enfrentam uma variedade de riscos de fraude associados ao combustível, que vão desde o desvio de combustível do veículo, trem ou aeronave para o qual ele é destinado, até o uso de um cartão de combustível da empresa para reabastecer um veículo pessoal. Para controlar esses riscos, as empresas podem usar ODM para comparar diretamente informações de fluxos de eventos de geolocalização que mostram a atividade da frota e verificá-las em relação à atividade de abastecimento. Se houver discrepâncias que sugiram fraude, a empresa pode dar prosseguimento alterando a maneira como as atividades de abastecimento são gerenciadas, como avaliando multas e avisando os fornecedores.

O gerenciamento de processo de negócios (Business process management - BPM) é necessário para gerenciar o curso completo de ação em uma situação como a descrita acima, que pode exigir que várias pessoas façam várias coisas ao longo de um período de tempo potencialmente longo. É o que torna possível garantir que a ação seja completamente documentada e realizada.

Sem uma solução que conecte ODM a BPM, as organizações terão um desafio para fazer a ligação entre decisão e ação. É nesse ponto que está o benefício de uma solução projetada para fazer a conexão entre sistemas de ODM e BPM de maneira direta e automática. Ela pode facilitar o caminho da detecção de uma oportunidade até o desencadeamento de um processo de negócios para agir em cima dela.



Figura 2. Uma abordagem integrada que conecta diretamente ODM e BPM torna fácil passar da coleta e avaliação de dados para a identificação de oportunidades, agindo em cima delas.

A vantagem da IBM

A IBM oferece todo o escopo de capacidades e recursos para fornecer às empresas a vantagem competitiva que resulta da transformação dos negócios voltados para o cliente. Uma profundidade e amplitude inigualáveis de soluções compõem um abrangente conjunto de capacidades colaborativas e baseadas em funções projetadas para ajudar a modelar, simular, executar, alterar, monitorar e otimizar os processos centrais de negócios.

A solução Smarter Process da IBM envolve a infusão de inteligência e *expertise* em cada processo para criar uma estrutura na qual todos os processos são construídos em torno de uma determinação que deixe o cliente satisfeito. Com mais de 5.000 envolvimento de clientes, o que representa três vezes a base instalada do concorrente mais próximo, e 20 data centers ao redor do mundo, a plataforma IBM Smarter Process oferece capacidades inigualáveis.

IBM Operational Decision Manager Advanced

O IBM Operational Decision Manager Advanced permite que profissionais do negócio automatizem e comandem a tomada de decisão cotidiana e passível de repetição entre processos de negócios e aplicações, melhorando o insight nos negócios e propiciando resultados relevantes e personalizados. O software gerencia a lógica dos negócios fora das aplicações – reduzindo a dependência de TI dos profissionais de negócios e dando poder a eles para que criem e gerenciem regras de negócios. Esse poder permite a você abordar contextos de negócios mutáveis quase em tempo real e melhorar a responsividade e o desempenho.

Além disso, técnicas de análise de previsão podem ser usadas para agir em cima de dados para prever necessidades de negócios e vencer a concorrência. As organizações podem se aproveitar dos dados disponíveis a elas para enriquecer e aprimorar suas decisões de negócios, propiciando a transformação digital centrada no cliente. Agora, elas podem capturar eventos, desenvolver o contexto e aplicá-lo a decisões operacionais quase em tempo real. Ao fazê-lo, elas podem detectar situações à medida que elas ocorrem – apresentando riscos ou oportunidades – para permitir ações. Essa transformação está sendo liderada pelos usuários do negócio, trazendo suas habilidades e *expertise* a essas decisões passíveis de repetição.

O IBM ODM Advanced tem uma interface de fácil uso que permite que especialistas em negócios escrevam regras em linguagem natural – não em código. Eles podem implementar, testar e aplicar de forma fácil e consistente mudanças nas decisões para atender a novas demandas do mercado e requisitos de política. Entender como decisões de negócios que impulsionam operações são tomadas e aplicar essas decisões em diversas aplicações pode reinventar as operações de negócios.

Para obter mais informações sobre o IBM ODM Advanced, acesse: <http://www-03.ibm.com/software/products/en/category/operational-decision-management>

Gerenciamento de processos de negócios IBM

Com o IBM Business Process Manager, os clientes têm o benefício de um conjunto completo de capacidades de processamento líder no mercado para otimizar as operações de negócios entregue em uma plataforma única e unificada. A plataforma é simples o suficiente para envolver todos os trabalhadores voltados para o conhecimento e participantes do processo, independentemente de sua função ou do tamanho do projeto, e poderosa o suficiente para ser dimensionada de forma a apoiar a transformação em toda a empresa. Níveis distintos de capacidade são projetados para atender às necessidades de um amplo espectro de clientes e incluem amplos recursos de design, desenvolvimento e governança. Os clientes podem começar de maneira simples e expandir sua infraestrutura à medida que os negócios crescem, e a IBM é o único fornecedor de BPM que suporta todos os estilos de trabalho, incluindo fluxo de trabalho centrado nas pessoas, processo de caso e direto. As opções de implementação incluem nas instalações, nuvem pública e privada e implementação de padrão como parte da IBM PureApplication. Com a recente oferta de opções de nuvem híbrida, os clientes têm acesso a uma opção distinta para simplificar operações e reduzir custos de posse.



Compreensão de termos

Essas são definições de conceitos-chave que você encontrará neste documento.

- **Agir em contexto com dados:** Para se aproveitar da imensa quantidade de dados contextuais que é gerada em torno de seus negócios, as organizações precisam operacionalizá-la com ação em tempo real.
- **Eventos de negócios:** Ações ou padrões de ações que ocorrem e têm relevância para os negócios.
- **Regras dos negócios:** Lógica escrita em linguagem natural que fornece a base da automação de decisões operacionais.
- **Decisões operacionais:** Decisões relacionadas às operações diárias da organização. Elas são frequentes, tipicamente de alto volume e geralmente automatizáveis.

1. *Measuring the half life of data*, Nucleus Research, 2012
2. Levantamento creditcards.com, 2014

© Copyright IBM Corporation 2015

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” www.ibm.com/legal/copytrade.shtml (em inglês).

Este documento encontra-se atualizado na data inicial de sua publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer tempo. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

Os dados de desempenho discutidos no presente documento são apresentados conforme derivados em condições operacionais específicas. Os resultados reais podem variar. É de responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de todos os outros produtos ou programas com produtos e programas IBM.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE 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 fornecidos.

Colaboradores

James Casey, Amy Dickson, Francis Friedlander, David Millen, Vijay Pandiarajan, Aali Qureshi, Melanie Ratchford, Daniel Selman