



VISÃO COMPLETA

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA EMPRESAS OFERECEREM SERVIÇOS E OPERAÇÕES DE PRÓXIMA GERAÇÃO

As empresas de hoje estão vivendo um tsunami de tendências como Multi-Cloud e Multi-Device, entre tantas outras, o que dificulta a percepção de como as equipes estão funcionando, um fenômeno especialmente verdadeiro dentro da área de TI. Os desafios são muitos, desde a falta de comunicação até conhecimento incompleto sobre processos e perspectivas.

Paul Beavers (*)

À medida que as empresas e os CIOs avançam em 2020, precisam abordar a crescente convergência de serviços e operações de TI com tecnologias que fornecem uma visão completa de seu cenário, a fim de aprimorar a tomada de decisão e as experiências ao seu redor em função da nova realidade global.

Sem uma visão completa de todas as áreas da empresa é difícil entender onde ela estava, tornando ainda mais difícil prever para onde ela está indo. É aí que entra a inteligência artificial. Mais do que uma palavra da moda, implementar inteligência artificial permite que as empresas se afastem dos sistemas legados e obtenham uma série de benefícios, como:

- **Melhor aprendizado, previsão, análise e automação** – com acesso a dados em tempo real, as empresas podem tomar decisões assertivas.
- **Saber se os ativos estão na nuvem ou em on-premise** – em vez de ter uma miscelânea de soluções que não funcionam juntas, a interconectividade e a comunicação entre as equipes se tornam o padrão.
- **Entender os níveis de gastos e o uso de recursos** – uma visão completa dos recursos e das alocações de orçamento contribui para um forecast mais assertivo e melhor alocação do investimento.
- **Conhecer os problemas antes dos clientes** – proteger os dados é uma prioridade para os seus negócios e para seus clientes.

Essa abordagem não apenas ajuda no gerenciamento e na produtividade dos projetos como também aprimora



as experiências dos funcionários, convergindo recursos disponíveis e muitas vezes esquecidos com uma única visão da tecnologia de uma empresa.

- **Oferecendo experiência de consumidor** – O uso de inteligência artificial, serviços e operações de TI ficam sincronizados para entregar experiências que melhorem os workflows entre as equipes e aumentem a produtividade. Por exemplo, redefinir a maneira como os problemas são relatados com uma experiência omni-channel.

O uso de um chatbot para automatizar tarefas rotineiras e fornecer serviços em toda a empresa libera as equipes

Freepik

de TI para priorizar seu tempo e recursos com eficiência. Isso não apenas permite que eles mudem seu foco para projetos mais criativos para o crescimento da empresa como também cria uma experiência excepcional para os funcionários.

Essa abordagem ajuda no gerenciamento e na produtividade do projeto, além de aprimorar as experiências dos funcionários, convergindo recursos disponíveis e muitas vezes esquecidos com uma única visão da tecnologia de uma empresa. Ao transformar o desconhecido em conhecido, as empresas podem cuidar melhor do hoje para que possam levar o amanhã ao próximo nível.

- **Unificando operações e serviços de TI** – Ao convergir operações e serviços de TI em uma plataforma unificada, as empresas têm um ponto único para visualizar os recursos e as tecnologias disponíveis, permitindo que monitorem, descubram, otimizem, corrijam e prestem serviços de forma proativa. Isso não apenas simplifica o dia a dia, como também protege seus clientes contra as vulnerabilidades de segurança e permite a otimização contínua dos custos.

Por exemplo, ao transformar o desconhecido em conhecido, as empresas ficam cientes de suas vulnerabilidades e possí-

veis pontos cegos. Isso permite que solucionem a situação proativamente antes de que se torne um problema sério, sendo especialmente útil no caso de vulnerabilidades de segurança. Identificando possíveis fragilidades, as empresas podem emitir correções antes que a vulnerabilidade seja explorada, protegendo a empresa e seus clientes.

Ao entender onde seus recursos estão sendo usados, as empresas podem prever melhor o futuro, permitindo a otimização contínua dos custos. Tomemos como exemplo os serviços de assinatura: com que frequência os consumidores continuam a pagar mensalidades por aplicativos ou serviços que raramente usam, se é que alguma vez usam?

Eles simplesmente esquecem que estão registrados para um serviço específico e, como o custo é mínimo, eles não veem o impacto em sua conta bancária. O mesmo pode ser verdade em uma empresa; sem a visibilidade dos recursos utilizados e das alocações orçamentárias, uma empresa pode se ver subutilizando um recurso existente ou pagando demais por um que não está sendo utilizado.

Com a ajuda de uma visão completa e holística das operações e serviços de TI, as empresas autônomas digitais podem acessar informações, analisá-las com rapidez e eficiência e prever o que virá a seguir - tudo para proporcionar uma experiência superior a seus funcionários e clientes.

(*) - É Vice President de Products da BMC Software.

