



Noções básicas de IA para empresas

Um guia rápido para a IA e o que ela pode fazer por seu negócio



A quem se destina

**Tomadores de decisão explorando a IA
e procurando entender:**

- Áreas de negócios em que isso provou agregar valor significativo
- Como outras pessoas têm usado isso com êxito para atender às metas delas
- Práticas recomendadas para maximizar o retorno sobre o investimento



Tempo de leitura: cerca de 7 minutos

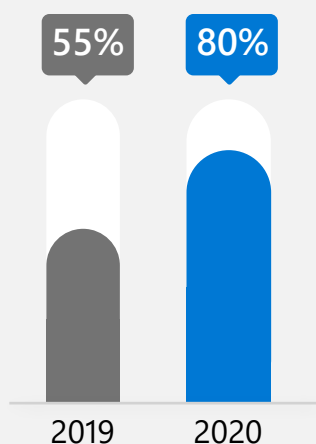
Sumário

Agora é a hora de usar a IA em seus negócios	Página 4
Como isso pode ajudar sua empresa?	Página 6
O que é IA?	Página 7
Cenários práticos de negócios para IA	Página 9
Traga o poder da IA para sua organização	Página 15
Comece sua jornada de IA hoje mesmo	Página 17

Agora é a hora de usar a IA em seus negócios

Muitos líderes empresariais estão determinando como navegarão pelas novas realidades que enfrentam. Para alguns, resolver seus desafios mais urgentes envolverá gerenciar riscos e maximizar a eficiência. Para outros, esses desafios serão o que os impulsiona para uma mudança acelerada.

A tecnologia certa pode dar suporte a ambos os caminhos, protegendo a continuidade dos negócios e atuando como um multiplicador de força para a inovação. A IA é uma das ferramentas mais poderosas para alcançar essas metas.



Em 2020, mais de 80% das organizações experimentaram ou adotaram o aprendizado de máquina, uma forma de IA, acima dos 55% em 2019.

Pesquisa de investimentos em IT para C-Suite, CCS Insight, 2020.

No entanto, muitas organizações estão achando desafiador saltar do potencial de IA para o valor da IA.

De acordo com um estudo da McKinsey, uma das principais barreiras é a falta de uma estratégia clara.¹ Também é difícil para muitas organizações encontrar o conhecimento de IA de que precisam. No entanto, uma pesquisa conduzida pela Microsoft mostra que 91% dos funcionários desejam novas habilidades que os ajudarão a obter êxito com a IA.²

Este e-book trata da superação desses desafios. Ele começa identificando onde a IA poderá ter o maior impacto em seus negócios. Em seguida, compartilharemos algumas práticas recomendadas que observamos de empresas que estão fazendo isso acontecer.

¹ "A adoção de IA avança, mas as barreiras fundamentais permanecem," McKinsey, 2018.

² Fonte: pesquisa da Microsoft.



Como isso pode ajudar sua empresa?

O valor da IA é real e chegou para ficar. Em todo o mundo, empresas de todos os portes a utilizam para:



Ganhar tempo ao automatizar processos empresariais complexos.



Prever a receita com mais precisão.



Melhorar a qualidade do produto por meio da detecção de defeitos.



Guiar a fidelidade do cliente ao personalizar experiências.



Aumentar o tempo de atividade com a manutenção preditiva.



Fechar mais negócios com a pontuação avançada de leads.



Melhorar o SAC com chatbots inteligentes.



Garantir a disponibilidade do produto otimizando cadeias de suprimentos.

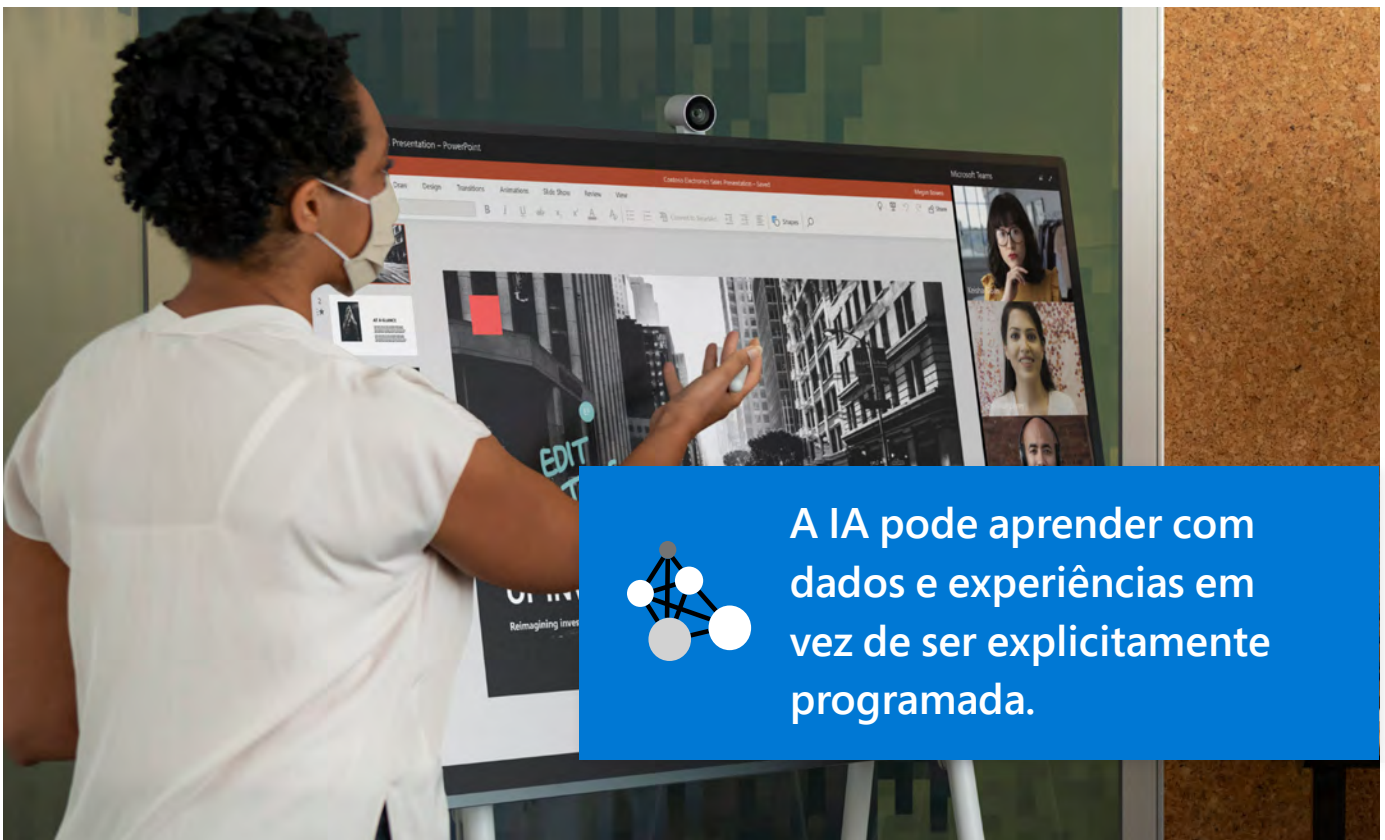


Impedir fraudes e riscos de conformidade.

O que é IA?

É um pilar de resiliência e crescimento em um mundo digital. A IA passa por muitos nomes diferentes, da análise preditiva ao aprendizado de máquina para redes neurais, mas o que a diferencia é simples.

A IA permite que as máquinas percebam, aprendam e raciocinem, estendendo os recursos de sua equipe e de sua organização. A intuição humana, a autoconsciência e a curiosidade são únicas. A IA as amplifica e capacita, extraíndo insights e raciocínios em enormes quantidades de dados para nos ajudar a prever, otimizar e adaptar.



A Microsoft está liderando pesquisas inovadoras em IA



Cenários práticos de negócios para IA

Não sabe onde você pode alcançar o maior retorno sobre o investimento na IA? Nesta seção, abordaremos alguns dos cenários de negócios em que nossos clientes implementaram a IA para aumentar a receita, reduzir riscos, cortar custos e obter agilidade e inovação.



Adapte rapidamente seus processos de negócios e simplifique a eficiência da cadeia de suprimentos

63% das empresas que aplicam a IA ao relatório de gerenciamento da cadeia de suprimento aumentaram a receita como resultado.

A eficiência com que sua empresa pode operar determina o quão rápido, ágil e rentável você pode ser. Usando a IA, você pode cortar custos, reduzir o tempo de comercialização e melhorar o serviço de atendimento ao consumidor. Por meio de análises de grandes quantidades de dados, a IA pode revelar maneiras mais eficazes de lidar com os procedimentos e processos que são essenciais para sua empresa.

- ✓ Reduza o consumo de energia
- ✓ Simplifique a cadeia de suprimento
- ✓ Preveja e responda a uma mudança

Fonte: Adoção da IA prova seu valor com pouco impacto em escala
McKinsey, 2019.

Quem está fazendo isso hoje?

A Mondelēz International, uma das maiores empresas de lanches do mundo, está sempre procurando maneiras de inserir novos produtos no mercado mais rapidamente. Mas o processo tradicional de pesquisa e desenvolvimento para um único produto pode levar um ano ou mais. Usando a modelagem orientada a IA, a empresa agora pode filtrar os dados mais rapidamente e identificar as preferências dos clientes, ajudando a reduzir o tempo de comercialização, melhorar a qualidade e encantar os clientes.



Permita que pessoas e equipes automatizem os fluxos de trabalho manuais para torná-los mais produtivos

69% do trabalho de rotina atualmente feito pelos gerentes será totalmente automatizado até 2024.

As pessoas são seus ativos mais valiosos. A IA ajuda a aproveitar ao máximo as habilidades delas. Todos os funcionários enfrentam tarefas demoradas: pesquisar emails em busca de comentários dos clientes. Mineração de leads de vendas e marketing. Gerando relatórios sobre dados. Enviando arquivos para aprovação. A IA pode automatizar essas tarefas de forma inteligente, ajudando as pessoas a se tornarem mais produtivas em seus trabalhos, a se concentrarem nos clientes e a serem mais criativas e inovadoras.

- ✓ Automatize fluxos de trabalho de processo
- ✓ Limpe e consolide dados
- ✓ Forneça relatórios mais ricos e oportunos

Fonte: Gartner prevê que 69% do trabalho de rotina atual feito pelos gerentes serão totalmente automatizados por volta de 2024. Gartner, 2020.

Quem está fazendo isso hoje?

O Grab é o super aplicativo líder no sudeste da Ásia que fornece transporte, entregas e serviços financeiros. Como parte de uma estratégia de IA mais ampla, a empresa usa o processamento de linguagem natural para abordar contribuições do cliente em escala e ajudar os usuários a descobrir seus serviços desejados rapidamente.



Preveja melhor a manutenção, identifique fraudes e melhore a segurança

x3 O uso da IA para detecção de fraudes triplicará de 2019 a 2021.

O risco é uma parte natural de cada empreendimento empresarial, mas que cada líder procura minimizar. Ao analisar rapidamente enormes quantidades de dados, a IA pode identificar riscos antecipadamente, especialmente aqueles que são difíceis para os seres humanos detectarem. Seja uma avaria iminente da máquina, uma transação fraudulenta ou uma ameaça de segurança cibernética emergente, a IA ajuda a garantir operações contínuas e confiáveis.

- ✓ Identifique e mitigue as ameaças cibernéticas emergentes
- ✓ Evite avarias de equipamentos
- ✓ Sinalize transações potencialmente fraudulentas

Fonte: IA para detecção de fraudes deve triplicar por volta de 2021, Associação de Examinadores Certificados de Fraudes, 2019.

Quem está fazendo isso hoje?

A fabricante de aço finlandesa **Outokumpu** está usando a IA para fornecer aos operadores dados relevantes em tempo real. Isso os ajuda a tomar as decisões certas para maximizar a eficiência e reduzir os riscos. A empresa também analisa os dados de máquinas operadas por seus funcionários mais experientes para criar modelos e recomendações que orientam os novos na indústria.



Venda, preste serviços e atenda às expectativas para experiências personalizadas do cliente

62% das organizações acreditam que as mudanças nas expectativas dos clientes devido à COVID-19 continuarão após a recuperação.

Os clientes de hoje esperam experiências perfeitas e personalizadas, em qualquer lugar e a qualquer hora. Mas como você oferece essas experiências em escala sem grandes aumentos na equipe? A IA pode ajudar. Ao unificar dados para iluminar as preferências dos clientes, ela ajudará a atender às necessidades dos clientes de forma mais eficaz.

- ✓ Identifique tendências e mudanças no sentimento
- ✓ Unifique perfis de clientes para uma exibição completa
- ✓ Use chatbots para manipular e encaminhar solicitações

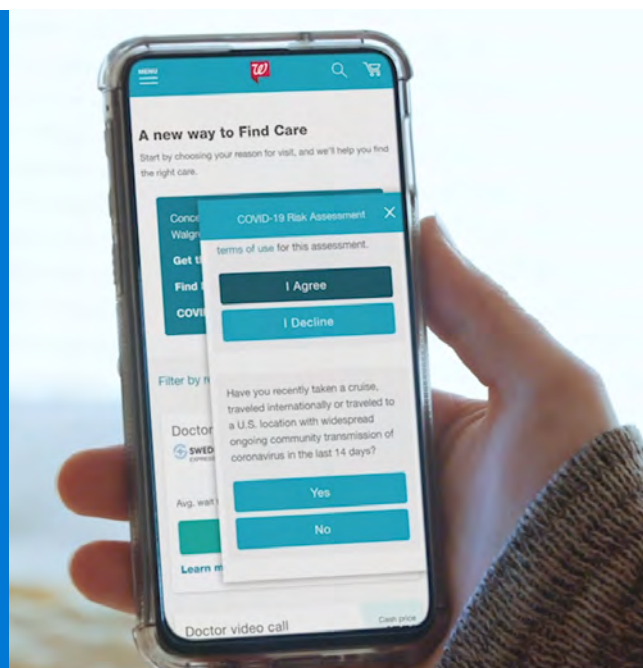
Fonte: Pesquisa de investimentos em IT para C-Suite, CCS Insight, 2020.

Quem está fazendo isso hoje?

A Walgreens Boots Alliance (WBA) usou o Chatbot do Microsoft Azure para adicionar um bot de avaliação de riscos da COVID-19 à página da Web Find Care de Walgreens.com. Os clientes agora obtêm respostas para perguntas comuns rapidamente, e a WBA está fortalecendo parcerias com telemedicina e parceiros de saúde.



Walgreens Boots Alliance



Habilite especialistas no assunto a raciocinar sobre dados

80% Mais de 80% dos dados corporativos não são estruturados — dados que a IA pode tornar pesquisáveis e úteis.

Não há falta de dados nas organizações hoje. O que está faltando é a capacidade de encontrar o valor dentro deles. Empresas de todos os tipos estão usando a IA para analisar e organizar enormes volumes de informações para que as pessoas possam fazer uso dela. Isso coloca a experiência nas mãos de todos os funcionários e garante que as empresas aproveitem sua propriedade intelectual com mais eficiência.

Fonte: Tendências de gerenciamento de conhecimentos, Accenture, 2019.

- ✓ Crie automaticamente a base de conhecimento e o conteúdo de suporte
- ✓ Reutilize informações para agilizar a Pesquisa e Desenvolvimento, propostas e planejamento
- ✓ Capacite especialistas a inovar mais rapidamente

Quem está fazendo isso hoje?

A Novartis, uma gigante farmacêutica global, está constantemente buscando desenvolver novos fármacos e terapias inovadoras. A empresa tem grandes quantidades de dados proprietários de inúmeros projetos de pesquisa e trials, mas desbloquear seu valor foi limitado a especialistas. A empresa adotou recentemente a IA para democratizar esses insights, capacitando os associados a descobrir a inovação, mesmo que não sejam cientistas de dados. Essa estratégia também capacita especialistas no assunto para fazer o melhor uso de seu tempo e compartilhar seus conhecimentos de forma mais ampla.



Traga o poder da IA para sua organização

A adoção estratégica pode proporcionar benefícios exponencialmente maiores do que uma abordagem fragmentada. Ter um plano ajuda você a escolher as ferramentas certas, alinhar sua estratégia de negócios e, o mais importante, mudar sua cultura para abraçar as possibilidades.

Veja cinco coisas que você pode começar a fazer agora mesmo.

1

Conecte a IA às suas metas de negócios

2

Planeje com propósito

3

Coloque a IA em ação

4

Torne-se uma organização com tecnologia de IA

5

Concentre-se na criação de uma cultura pronta para IA

1 Conecte a IA às suas metas de negócios

Muitas organizações começam a pensar, "a IA deve ser importante, o que devemos fazer com ela?" No entanto, muitas vezes é mais bem-sucedido analisar suas metas existentes e perguntar: "como a IA pode nos ajudar a alcançá-las?" Isso ajuda você a tomar as decisões certas sobre a tecnologia desde o início e evitar o desperdício de tempo e dinheiro.

2 Planeje com propósito

Vincule a IA às suas prioridades estratégicas de forma significativa para um impacto duradouro. Pare de pensar na IA como experimental e leve-a para o mainstream. Planejar com propósito significa procurar maneiras de ir além de pilotos, concentrar-se em resultados de negócios tangíveis e expandir o uso da IA em sua organização.

3 Coloque a IA em ação

Coloque a IA nas mãos dos funcionários e permita que eles descubram as melhores maneiras de usá-la. Uma abordagem ágil — sempre com o uso responsável da IA em mente — permite que você descubra o que funciona tentando, medindo e tentando novamente. Se você puder medir as alterações resultantes, poderá avaliar o sucesso de seus esforços.

4 Concentre-se na criação de uma cultura pronta para IA

De usuários corporativos comuns a desenvolvedores de software, engenheiros de campo a cientistas de dados, procure maneiras de acelerar a adoção da IA. Para muitas organizações, a melhor abordagem é centralizar princípios e práticas recomendadas, fornecendo soluções de IA personalizadas com base nas habilidades e nas necessidades dos usuários.

5 Torne-se uma organização com tecnologia de IA

Isso significa tomar decisões de novas maneiras com base em insights de grandes conjuntos de dados que alimentam resultados mais preditivos, precisos e produtivos. A fundação é uma cultura orientada a dados, curiosa e comprometida com o uso responsável da IA. Mas o mais importante é que as organizações movidas a IA deliberadamente a colocam nas mãos de todos os funcionários, incluindo aqueles que estão mais próximos dos negócios."

Comece sua jornada de IA hoje mesmo

Com uma estratégia concertada para a adoção da IA, você pode amplificar o potencial humano em funções e linhas de negócios. Se você deseja otimizar operações, melhorar o serviço de atendimento ao consumidor ou descobrir insights em dados, a IA está pronta para o negócio hoje.

Impulsione sua jornada de IA com a Microsoft AI Business School. Esta série gratuita de aulas mestras sob demanda foi projetada especificamente para líderes de negócios, para capacitar você a ser bem-sucedido e obter resultados com a IA.

[Visite a Microsoft AI Business School >](#)