

O futuro da resiliência nos negócios

Seção 1
A necessidade de se transformar e desenvolver a resiliência

Seção 2
Um plano de ação para avaliar e reforçar sua resiliência

Seção 3
Como a Microsoft pode ajudar você a ser mais resiliente e de forma rápida

Seção 4
Estudo de caso

Os líderes do momento entendem que precisam repensar e mudar fundamentalmente a maneira como operam.

As organizações que conseguem lidar bem com essas mudanças têm algo em comum: elas são resilientes.

A missão da Microsoft é capacitar cada pessoa ou organização no mundo a realizar mais.

Isso significa reforçar a resiliência nas pessoas, equipes e organizações.

Seção 1
A necessidade de se transformar e desenvolver a resiliência



A transformação digital é mais urgente do que nunca

Até mesmo as organizações que estavam mais adiantadas em sua jornada de transformação digital antes da pandemia agora precisam agir mais rápido. O imperativo não é apenas transformar, mas melhorar a agilidade, a entrada no mercado e a estabilidade — para obter um retorno mais rápido do investimento.

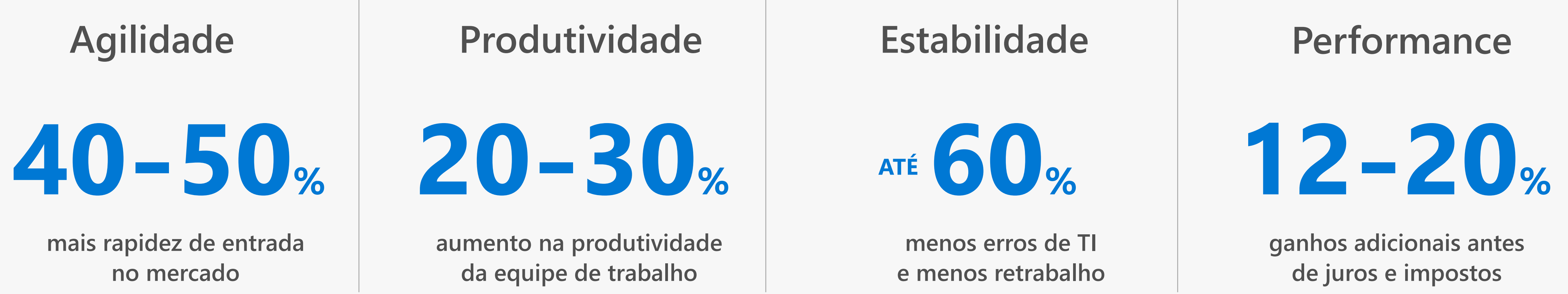
"Vimos o equivalente a dois anos de transformação digital em dois meses."

Satya Nadella
CEO, Microsoft

Divulgação dos resultados do 3o. trimestre de 2020

Desenvolva a resiliência e melhore seus resultados

No futuro, toda organização precisará adotar a tecnologia digital e desenvolver a capacidade digital para ser resiliente e prosperar diante das mudanças. Uma pesquisa mostra que investimentos em áreas importantes da resiliência digital geram uma economia de custos agregados de 15% a 25%.¹



A jornada de cada organização é única

Cada organização está em uma jornada para responder à crise, recuperar-se dela e reinventar seus negócios — não existem duas organizações parecidas.

A segurança dos funcionários e garantir a continuidade dos negócios são prioridades imediatas de todas as organizações.

À medida que elas passam da fase de resposta à fase de recuperação, devem priorizar se ajustar rapidamente às novas realidades.

Os líderes devem se planejar para fazer investimentos voltados para a fase de reinvenção. Uma pesquisa mostra que as transformações prescritivas são 14% mais rápidas e têm retorno de investimento 50% maior do que as reativas.²

Todas as empresas podem agir em todas as fases hoje para ajudar a garantir a continuidade dos negócios e desenvolver uma vantagem competitiva sustentada. As organizações que conseguirem passar por todas as três fases têm maior probabilidade de sair dessa crise com uma participação de mercado maior do que antes.

Responder

Países e cidades adotaram o lockdown para achatar a curva.

Garanta a segurança e a continuidade dos negócios

Lide com as prioridades imediatas para garantir a continuidade dos negócios e permanecer no mercado.

Capacite suas equipes a produzir e colaborar em qualquer lugar.

Permita operações remotas, inclusive de vendas, serviços e desenvolvimento, para garantir a continuidade dos negócios.

Gerencie e proteja o acesso a aplicativos, dados e dispositivos de funcionários remotos.

Recuperar

As nações estão enfrentando a crise e reabrindo em momentos diferentes, mas novos lockdowns não estão descartados.

Prepare-se para recomeçar e se recuperar

Prepare-se para crescer nos mercados certos no momento certo.

Permita que as pessoas voltem a trabalhar com segurança.

Venda, preste serviços e atenda às expectativas dos clientes em um ambiente que está em constante mudança.

Crie uma cadeia de fornecimento ágil para se adaptar rapidamente às novas oportunidades.

Aproveite os insights para revelar o desconhecido.

Use aplicativos com pouco ou nenhum código para criar e melhorar rapidamente.

Automatize tarefas repetitivas para se concentrar no que importa.

Reinventar

Vacinas e tratamentos estarão disponíveis, mas a incerteza e a volatilidade persistem.

Invista para manter a vantagem competitiva

Transfira e se prepare para reforçar a resiliência e prosperar no futuro.

Migre para a nuvem para economizar e melhorar a agilidade.

Consolide dados e análises além dos silos para tomar decisões melhores.

Orquestre a cadeia de fornecimento de ponta a ponta para ajustar-se rapidamente às flutuações.

Personalize vendas e serviços para aumentar a conversão e a satisfação.

CONDIÇÕES DE MERCADO

FOCO DOS NEGÓCIOS



▲ **Seção 2**
▼ **Um plano de ação para avaliar e reforçar sua resiliência**

Prosperar diante de mudanças exige resiliência em seis dimensões

À medida que a transformação acontece, é fundamental reforçar a resiliência em todas as áreas da organização.

Proteja e aumente a receita

Identifique e responda às mudanças nas necessidades dos clientes rapidamente com marketing, vendas e preços orientados por dados.

Desenvolva operações ágeis

Reaja rapidamente e gerencie interrupções na cadeia de suprimento, logística, instalações, fabricação, desenvolvimento e funções corporativas.

Capacite as pessoas

Capacite os funcionários para trabalharem de forma mais produtiva, colaborem de maneira eficaz e manterem a conexão em todas as circunstâncias. Adapte-se com novas abordagens de gerenciamento e desenvolvimento de talentos.

Acelere as plataformas digitais e de dados

Aumente a modularidade e a disponibilidade de aplicações e da infraestrutura essencial de TI. Torne os insights mais acessíveis para incentivar as decisões baseadas em dados e IA além dos silos.

Aprimore a segurança cibernética

Proteja ativos digitais e reaja rapidamente a violações de segurança em um ambiente cada vez mais distribuído.

Fortaleça as finanças

Garanta liquidez financeira com um modelo de custos orientado por despesas operacionais, redução do custo total de propriedade e políticas habilitadas para gerenciar o caixa e o capital de giro.

Continuidade dos negócios e crescimento

Robustez em um nível fundamental

Principais facilitadores da estabilidade e da adaptabilidade

[O caminho digital para a resiliência nos negócios](#), Boston Consulting Group

Uma abordagem em três etapas para reforçar a resiliência

A COVID-19 aumentou a pressão sobre os custos na maioria das organizações. Por exemplo, 90% dos líderes esperam políticas de financiamento mais rigorosas para sua transformação.¹

Dadas essas restrições, e a necessidade de acelerar a mudança, os líderes precisam fazer mais com menos. A priorização é fundamental, e sugerimos uma abordagem de três etapas.

1 Onde você precisa enfrentar os imperativos imediatos da continuidade?

Enfrente as prioridades imediatas para responder ao lockdown, por exemplo, mantendo a segurança dos funcionários e garantindo a continuidade nas vendas e operações.

Administre os principais imperativos na preparação para reabrir mercados a fim de reacender seus negócios nos mercados certos no momento certo.

2 Qual é a sua aspiração em termos de resiliência?

Determine o nível necessário de resiliência com base no impacto da COVID-19 sobre o seu setor e na quantidade esperada de disrupções digitais futuras para as quais você deve se preparar.

Determine onde desenvolver a melhor resiliência para prosperar no mercado, usando-a como um diferencial.

3 Onde você deveria investir para desenvolver uma resiliência sustentável?

Avalie sua maturidade em todas as seis dimensões da resiliência para identificar lacunas entre sua ambição e sua atual maturidade de resiliência.

Trabalhe com as dimensões da resiliência nas quais você está exposto, como vulnerabilidades a ameaças cibernéticas ou dados dispersos que retardam decisões.

Invista para se preparar para o futuro nas dimensões da resiliência necessárias para resistir a crises e se diferenciar no mercado.

[O caminho digital para a resiliência nos negócios](#), Boston Consulting Group

Avalie sua maturidade e a condição desejada em todas as seis dimensões da resiliência

Para cada dimensão da resiliência, os recursos normalmente observados nas organizações são "exposto", "viável" e "pronto para o futuro".

As organizações devem ser pelo menos "viáveis", se não "prontas para o futuro", em cada dimensão e priorizar aquelas que são "expostas".

Isso é particularmente verdade no que diz respeito à segurança cibernética e à força financeira, em que as vulnerabilidades podem interromper profundamente ou até mesmo encerrar as atividades de uma organização.

Quando uma organização é "viável" em cada dimensão, ela pode se desenvolver para atingir sua ambição plena: tornar-se "pronta para o futuro" nas dimensões necessárias a fim de resistir a outras interrupções e se diferenciar para prosperar no futuro.

Proteja e aumente a receita

Vendas online e remotas limitadas. Marketing usando direcionamento simples sem automação.

Desenvolva operações ágeis

Operações tradicionais com pouca ou nenhuma capacidade de se adaptar rapidamente a novos requisitos de processo ou interrupções.

Capacite as pessoas

Cultura de presença física com capacitação de TI limitada. Pessoas que trabalham em estruturas tradicionais de linha e projeto.

Acelere as plataformas digitais e de dados

Plataforma pesada herdada e dados dispersos. Negócios e TI trabalham em silos com pouca agilidade.

Aprimore a segurança cibernética

Segurança cibernética não coordenada centralmente. Alta exposição a ameaças, principalmente na cadeia de fornecimento e no trabalho remoto.

Fortaleça as finanças

Gerenciamento de caixa limitado, o que leva a dificuldades de liquidez. Processos atrasados e agilidade impedida devido à falta de digitalização.

Você deve ser pelo menos viável em cada dimensão.

Ofertas multicanal e força de vendas habilitada remotamente, com base em decisões orientadas por dados e um pouco de automação.

Operações digitalmente aumentadas para identificar e reagir rapidamente a mudanças e choques externos.

Equipe de trabalho flexível capaz de colaborar e trabalhar em todas as circunstâncias. Uso de modelos dinâmicos de aquisição de talentos e foco na aprendizagem.

Dados e plataforma digital continuamente disponíveis e tolerantes a falhas, com base na infraestrutura de nuvem.

Especialistas em segurança cibernética treinados. Tecnologias implementadas para funcionários trabalhando remotamente ou no local de trabalho, detecção e proteção contra ameaças e recuperação.

Caixa com governança rigorosa. Automação de processos robóticos e processos otimizados por IA que aumentam a rapidez e a precisão da previsão.

Decida onde deseja se tornar preparado para o futuro.

Jornadas de cliente integradas entre canais, com self-service, recomendações personalizadas e automação.

Operações totalmente digitalizadas, altamente automatizadas e habilitadas para a Internet das Coisas, com visibilidade de ponta a ponta, desde a cadeia de fornecimento até as funções corporativas.

Maneiras inteligentes e ágeis de trabalhar com uma equipe de trabalho reforçada pela tecnologia. Forte senso de conexão e propósito compartilhado.

Arquitetura baseada em interfaces de programação de aplicação e microsserviços, com data lakes totalmente funcionais que permitem uma rápida inovação.

Segurança cibernética tratada como prioridade do CEO. Centro de operações de segurança em vigor. Plataformas seguras de cadeia de fornecimento e comércio eletrônico que incluem parceiros.

Sistema de alerta antecipado de liquidez e modelo de negócios com poucos ativos. Processos digitalizados para controle, auditoria e planejamento.

[O caminho digital para a resiliência nos negócios](#), Boston Consulting Group



▲ **Seção 3**
▼ Como a Microsoft pode ajudar você a ser mais resiliente e de forma rápida

A Microsoft é a parceira ideal para trabalhar com você em sua jornada

Nosso portfólio completo e integrado de soluções de nuvem com o **Microsoft 365**, o **Dynamics 365** e o **Azure** — junto com o **Microsoft Power Platform** — foi criado com base na segurança e na privacidade e ajuda todas as organizações de todas as indústrias a desenvolver a resiliência e melhorar os resultados.

Portfólio integrado de soluções

Um portfólio completo e integrado reduz a necessidade de soluções pontuais.

Plataforma de nuvem extensível e confiável na infraestrutura de aplicação, dados e IA, produtividade e colaboração e aplicações comerciais.

Conhecida e fácil de usar

Rápido para implantar e adotar (rapidez no retorno).

Design focado nas pessoas e experiência de usuário familiar.

Segurança integrada

Produtividade do usuário final segura.

A melhor proteção inteligente da categoria contra ameaças à segurança cibernética.

Soluções completas para pessoas, dispositivos, aplicativos e dados.

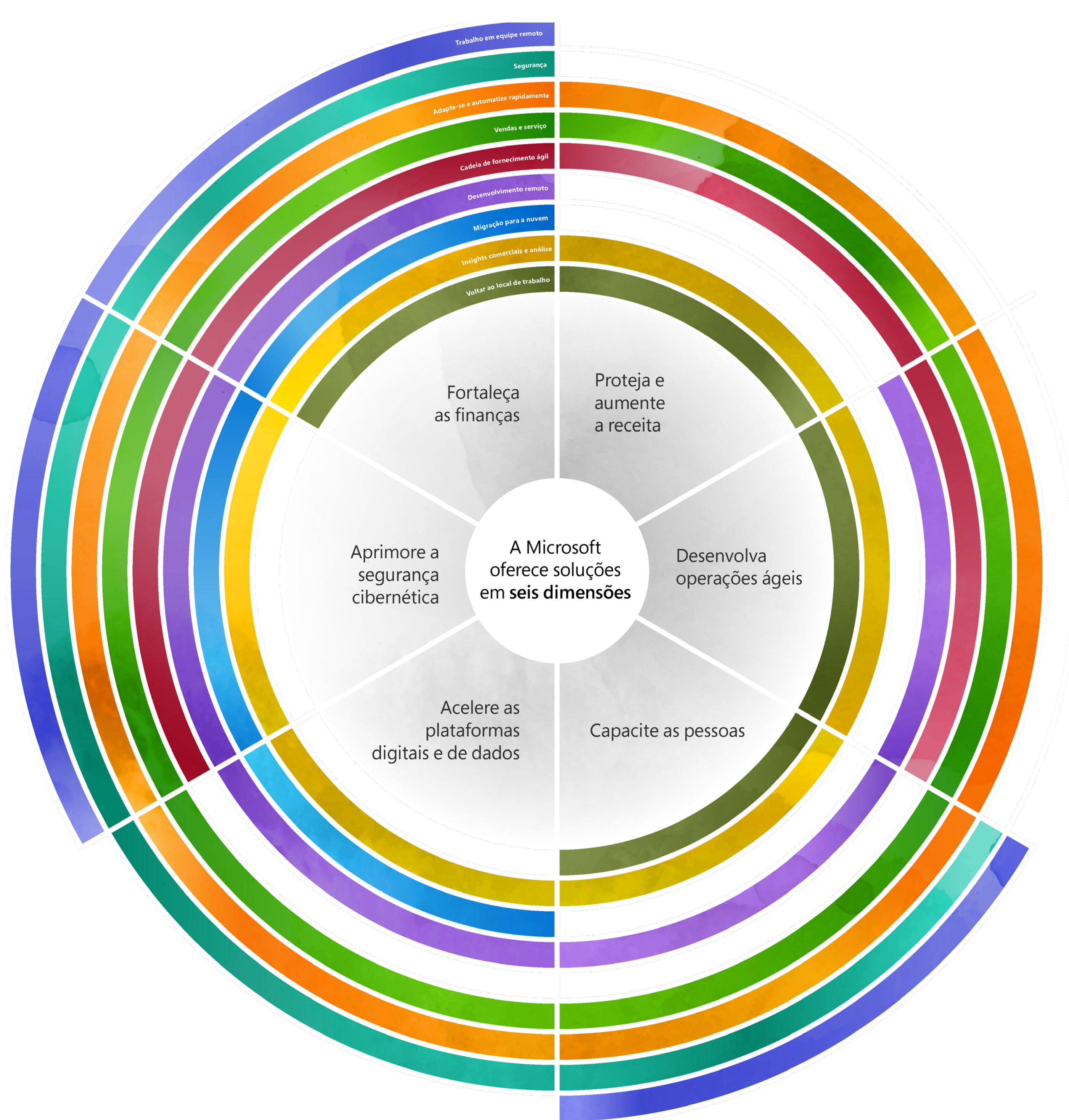
Valor diferenciado

Redução do custo total de propriedade.

Soluções pontuais de complexidade reduzida otimizam os custos.

Mudança de despesas de capital para despesas operacionais.

Nossas soluções ajudam a reforçar a resiliência das pessoas, equipes e da organização



- Trabalho em equipe remoto**
 - Microsoft Teams
 - Microsoft 365
 - Área de Trabalho Virtual do Windows
 - Dispositivos Windows 10 modernos e Surface
- Segurança**
 - Azure Active Directory
 - Proteção contra Ameaças da Microsoft
 - Central de Segurança do Azure
 - Azure Sentinel
 - Proteção de Informações da Microsoft
 - Gerenciamento de Riscos do Microsoft Insider
- Adapte-se e automatize rapidamente**
 - Microsoft Power Apps
 - Microsoft Power Automate
 - Microsoft Power Virtual Agents
- Vendas e serviço**
 - Dynamics 365
 - Marketing
 - Sales e Customer Service
 - Commerce
 - Field Service
 - Customer Insights
 - LinkedIn Sales Navigator
 - Microsoft Teams
- Cadeia de fornecimento ágil**
 - Dynamics 365
 - Supply Chain Management
 - Commerce
 - Finance
- Desenvolvimento remoto**
 - Família Visual Studio
 - Azure DevTest Labs
 - GitHub
 - Microsoft Teams
- Migração para a nuvem**
 - IaaS do Azure
 - Azure SQL
 - Serviço de Aplicativo do Azure
- Insights comerciais e análise**
 - Dynamics 365 Customer Insights
 - Microsoft Power BI
 - Azure Machine Learning
 - Azure Synapse Analytics
- Voltar ao local de trabalho**
 - Microsoft Power Platform
 - Azure IoT
 - Microsoft 365
 - Microsoft Teams

Investir na qualificação da equipe de trabalho

Expandir o acesso a habilidades digitais é crucial para uma recuperação econômica de sucesso.

Para ajudar a atender a essa necessidade, a Microsoft lançou uma iniciativa global com o intuito de conferir habilidades digitais para 25 milhões pessoas no mundo todo até o final de 2020.

Nossa iniciativa abrangente reúne recursos do LinkedIn, do GitHub e da Microsoft para ajudar as pessoas a adquirir as habilidades digitais tão vitais para os empregos de hoje.

Saiba mais em aka.ms/skills.

As soluções da Microsoft ajudam você a construir as principais capacidades rapidamente

Proteja e aumente a receita

Abordagem personalizada de entrada no mercado e Omni-Channel.

Dados como um farol para perceber onde e como o mercado está mudando.

Preços otimizados e personalizados usando dados em tempo real.

Jornadas de cliente de ponta a ponta integradas, habilitadas por self-service e automação.

Desenvolva operações ágeis

Visibilidade diária ou em tempo real da cadeia de fornecimento e dos riscos de produção.

Planejamento e orquestração de operações completos e altamente automatizados.

Cadeia de fornecimento flexível e redundante para reagir a interrupções com rapidez.

Os desenvolvedores podem enviar código com segurança de qualquer lugar automatizando todo o ciclo de vida do desenvolvimento.

Capacite as pessoas

Os funcionários trabalham e colaboram de maneira remota e autônoma e no local de trabalho.

IA e algoritmos usados para complementar os humanos.

Equipe de trabalho qualificada em recursos digitais graças a programas de capacitação rápidos.

Os desenvolvedores codificam, colaboram e enviam de qualquer lugar.

Dados em tempo real, ferramentas self-service e gerenciamento contínuo para garantir um retorno seguro ao local de trabalho.

Acelere as plataformas digitais e de dados

Plataforma digital e dados simplificados, econômicos e flexíveis.

Infraestrutura de nuvem para escalar e reduzir verticalmente as operações com rapidez.

Estabilidade operacional e resiliência de rede aprimoradas.

Dados de alta qualidade e em tempo real e acesso democratizado.

Aprimore a segurança cibernética

Computação confiável em operações de trabalho remoto, finanças e administração.

Ativos digitais protegidos em um paradigma cada vez mais conectado e distribuído.

Tecnologia e protocolos de colaboração segura protegem os dados em repouso e em trânsito.

Ecosistema seguro em toda a cadeia de fornecimento e parceiros de distribuição.

Fortaleça as finanças

Estrutura de custos orientada por despesas operacionais e com poucos ativos (por exemplo, uso da nuvem e de software como um serviço).

Planejamento de caixa com previsão baseada em IA e processos claros de gerenciamento de liquidez.

Triagem frequente do portfólio de investimentos em TI para identificar e encerrar programas não críticos.

Otimização de custos decorrente de um único provedor de tecnologia versus soluções pontuais.



▲ Seção 4
▼ Estudo de caso

Fabricação • Japão • Adapte-se e automatize rapidamente • Microsoft Power Platform

“O Power Apps nos oferece novos recursos e formas de nos adaptarmos rapidamente... e uma maneira incrivelmente rápida de inovar.”

Chris Ingalls
Arquiteto de negócios e soluções

Melhorar a agilidade dos funcionários

Desafio da resiliência

As unidades de negócios da Toyota perceberam que os processos de TI impossibilitavam a agilidade para implantar soluções próprias rapidamente e conforme a demanda.

Soluções da Microsoft utilizadas

Os funcionários podem desenvolver aplicações com pouco ou nenhum código sob medida para suas necessidades de negócios e automação, sem alinhamento e envolvimento da TI com a ajuda do Microsoft Power Apps.

Também é possível garantir a qualidade e a não redundância de aplicações criadas por funcionários antes de disponibilizá-las para a organização inteira com o Microsoft Power Automate.

Impacto na resiliência

Mais de 400 aplicativos desenvolvidos por funcionários

Economia de mais de 100.000 folhas de papel com processos digitalizados

Equipe de trabalho capacitada com habilidades digitais para vislumbrar soluções digitais

Saúde • Estados Unidos • Segurança • Microsoft 365 • Azure

“A beleza das ferramentas do Microsoft 365 é que elas facilitam proteger as informações de saúde ao mesmo tempo em que capacitam as equipes de atendimento.”

David Finkelstein
Diretor de segurança da informação

Proteger as comunicações na área de saúde

Desafio da resiliência

O St. Luke queria aprimorar a experiência dos pacientes e funcionários por meio de comunicações altamente seguras que ajudam a proteger dados confidenciais.

Soluções da Microsoft utilizadas

O hospital aproveita a cobertura de segurança completa das soluções de segurança da Microsoft usando o Microsoft 365 e o Azure.

A empresa monitora sua postura de segurança de forma centralizada e agora pode priorizar as ações necessárias, como apagar aplicativos e dados do St. Luke nos dispositivos dos funcionários.

Impacto na resiliência

Aumento de 20% a 30% na produtividade

Visibilidade de softwares de terceiros não gerenciados

Proteção de dados como chave principal

Fabricação • Estados Unidos • Cadeia de suprimento ágil • Dynamics 365

“Com o Dynamics 365, economizamos quase USD 2 milhões por ano em taxas de serviço e suporte de TI em comparação à solução anterior altamente personalizada”.

Mark Hodkinson
Vice-presidente de finanças

Simplificar custos e operações

Desafio da resiliência

A Bel Fuse queria encontrar uma solução de planejamento recursos corporativos (ERP) fácil de usar e acessível para unificar os processos e as operações financeiras da empresa. A solução anterior da empresa era altamente personalizada e cara para ser mantida.

Soluções da Microsoft utilizadas

Após uma avaliação cuidadosa, a Bel Fuse descobriu que o Microsoft Dynamics 365 tinha os recursos adequados pelo preço justo para as necessidades da empresa. A empresa implantou as soluções do Dynamics 365 Finance e do Dynamics 365 Supply Chain.

Impacto na resiliência

USD 2 milhões economizados por ano em taxas de serviço e suporte de TI

Aumento na flexibilidade para se adaptar aos fornecedores e ajustar o inventário

Visão mais profunda e precisa da cadeia de suprimento

Governo • Estados Unidos • Trabalho em equipe remoto • Microsoft 365 • Microsoft Teams

“Eu realmente vejo que nossas soluções da Microsoft vão nos levar muito além do desafio de sermos forçados a ter todos trabalhando em casa durante a pandemia da COVID-19, pois, como sociedade, nós nos adaptamos a uma nova forma de trabalho”.

Lynne Riley
Departamento do Tesouro Público da Geórgia

Garantir a continuidade dos negócios

Desafio da resiliência

Dada a natureza crítica de seu negócio, o Departamento do Tesouro Público da Geórgia precisava de uma solução de tecnologia para permitir que os funcionários pudessem trabalhar em qualquer lugar.

Soluções da Microsoft utilizadas

O Departamento escolheu o Microsoft 365 Government, que oferece um conjunto significativo de recursos, além de atender aos controles regulatórios necessários. O Departamento também investiu no Microsoft Teams, na Área de Trabalho Virtual do Windows e nos dispositivos Surface para fornecer acesso a informações e contatos aos funcionários de forma contínua, fácil e altamente segura.

Impacto na resiliência

Reduza os custos e a administração com soluções de terceiros

Economia de 80% em relação à migração do sistema telefônico

Redução nas ameaças à segurança devido à redução no uso de email

Setor público • Austrália • Vendas e serviços • Dynamics 365

“Nossa equipe consegue trabalhar de casa, que é o que todos nós queremos.”

Holly Brown
Líder nacional de aprimoramentos de sistemas e processos

Capacitar o serviço de atendimento ao consumidor

Desafio da resiliência

Quando começou a COVID-19, a Cruz Vermelha precisava conectar mais de 10.000 voluntários a oportunidades de ajudar pessoas vulneráveis com necessidades urgentes.

Soluções da Microsoft utilizadas

Voluntários se conectaram a líderes de equipe e pessoas carentes, o que possibilitou avaliações do bem-estar e a provisão de alimentos e cuidados psicológicos com o Dynamics 365 Customer Service e o Power BI.

Os voluntários puderam trabalhar de casa e verificar suas tarefas no aplicativo, o que ajudou no distanciamento e evitou a propagação da COVID-19.

Impacto na resiliência

Capacidade de escalar para atender à demanda instantaneamente

Implementação rápida em apenas uma semana

Base para se tornar totalmente Omni-Channel

1 O caminho digital para a resiliência nos negócios. Boston Consulting Group

2 Transformação prescritiva: consertar antes de quebrar. Boston Consulting Group

Saiba mais em microsoft.com/resilience