

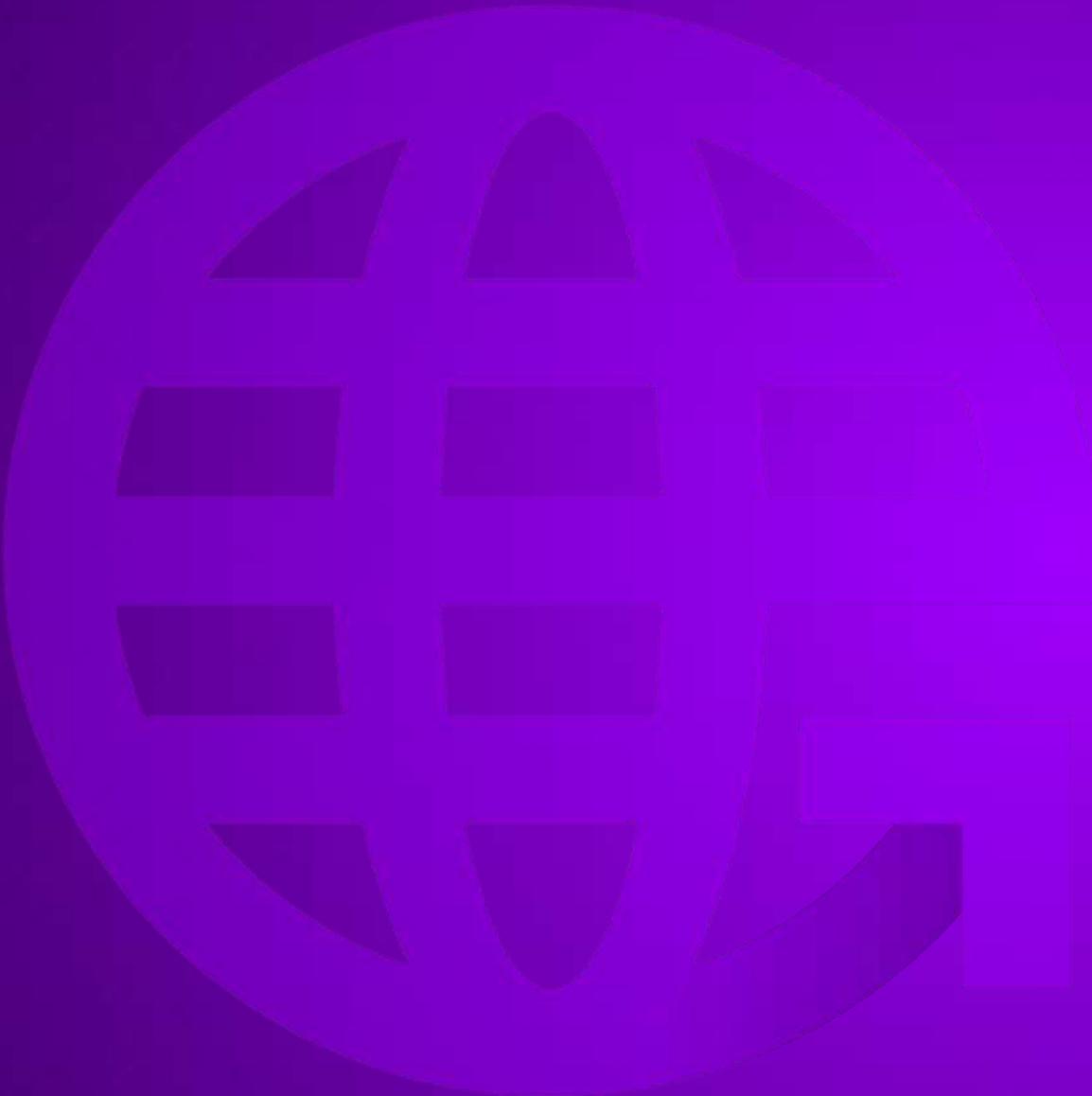


Resiliência de Sistemas

Como administrar uma
disrupção sem precedentes
com um olho no futuro

Abril de 2020

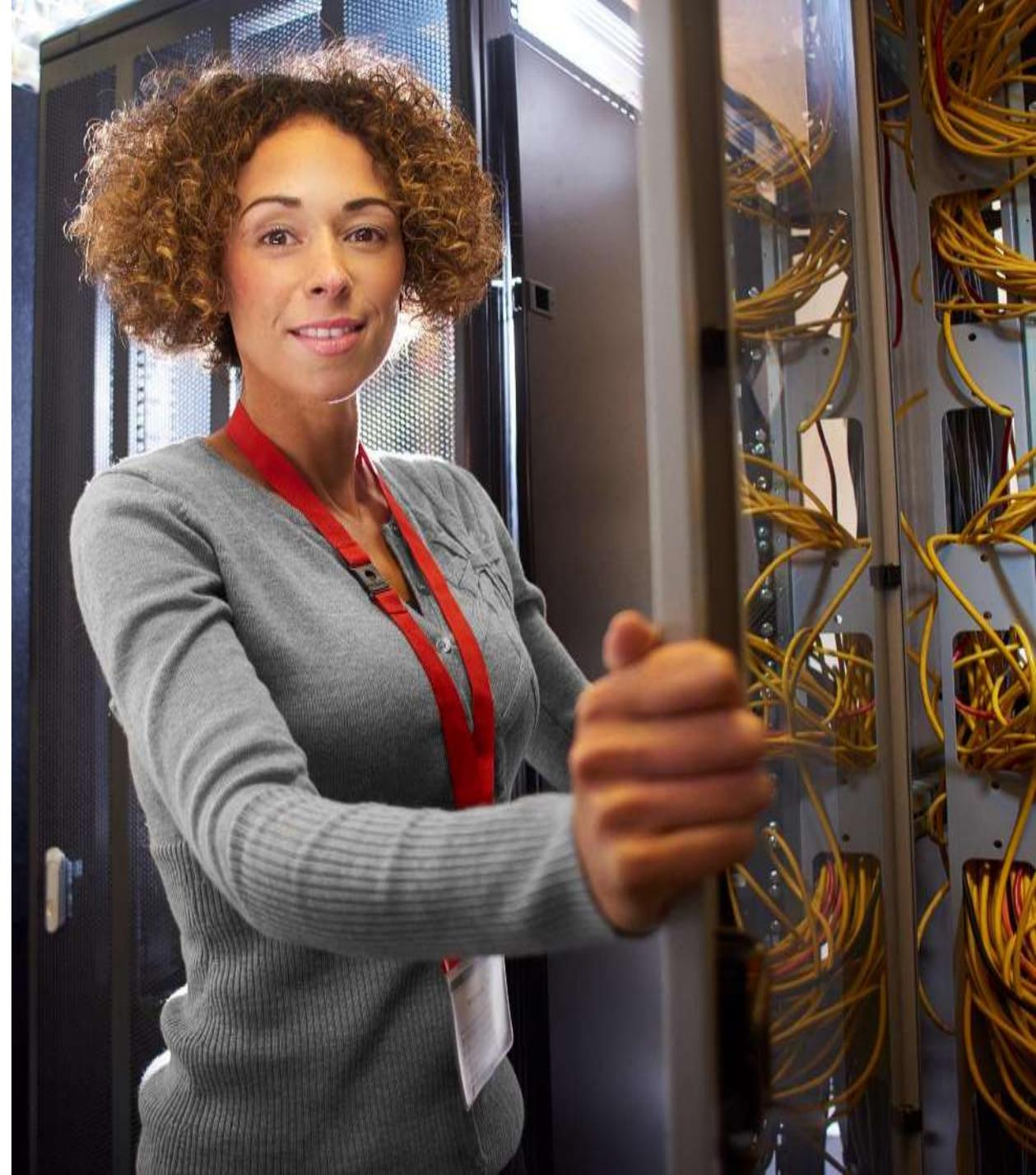




Em resposta à COVID-19, a prioridade para o seu negócio é, antes de tudo, proteger a saúde e a segurança do seu pessoal. Ao mesmo tempo, é essencial garantir a estabilidade das operações comerciais críticas e dos sistemas subjacentes. No desenrolar da crise, a resiliência dos sistemas tem sido testada como nunca.

A resiliência de sistemas descreve a capacidade de um sistema operar durante uma grande interrupção ou crise, com impacto mínimo nos negócios e processos operacionais críticos.

Isso significa evitar indisponibilidades, mitigar seus impactos ou recuperar-se deles. Nossa definição de sistemas inclui aplicativos, segurança, arquitetura, dados, nuvem, infraestrutura e rede.



O desafio imediato: Operar numa nova realidade

As empresas estão operando numa nova realidade que exerce grande pressão sobre seus sistemas. Entretanto, com base em nossa pesquisa, a maioria das empresas já está partindo com uma defasagem significativa na resiliência dos sistemas. Os líderes de hoje e aqueles que agirem rapidamente para enfrentar o desafio imediato atravessarão com sucesso a crise e sairão dela mais fortes.



RISCOS DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Disrupções na cadeia de suprimentos, mudanças nas formas de contato do cliente, indisponibilidade de recursos críticos e lacunas nos protocolos de continuidade de negócios.



PICOS OU QUEDAS NA DEMANDA

Picos repentinos (ex.: devido a uma mudança das compras físicas para digital) ou quedas bruscas em volume.



RISCOS DE SEGURANÇA

Combater os maus atores, que inevitavelmente procurarão tirar proveito de indivíduos e organizações.



MONITORAMENTO, RELATÓRIOS E TOMADA DE DECISÕES

Responder às necessidades imediatas dos negócios num ambiente dinâmico para permitir uma rápida tomada de decisões com dados em tempo real.



PRODUTIVIDADE DA FORÇA DE TRABALHO

Desafios com o trabalho remoto de funcionários, quanto à conectividade e segurança.

No entanto, apenas uma pequena minoria de empresas – 10% – decifrou o código de resiliência de sistemas, de acordo com a pesquisa Future Systems da Accenture com 8.300 empresas, realizada antes da crise da COVID-19.

Com relação às demais, é fundamental entender e solucionar as vulnerabilidades dos sistemas. A crise atual apenas acentua a necessidade de ações rápidas e bem informadas.

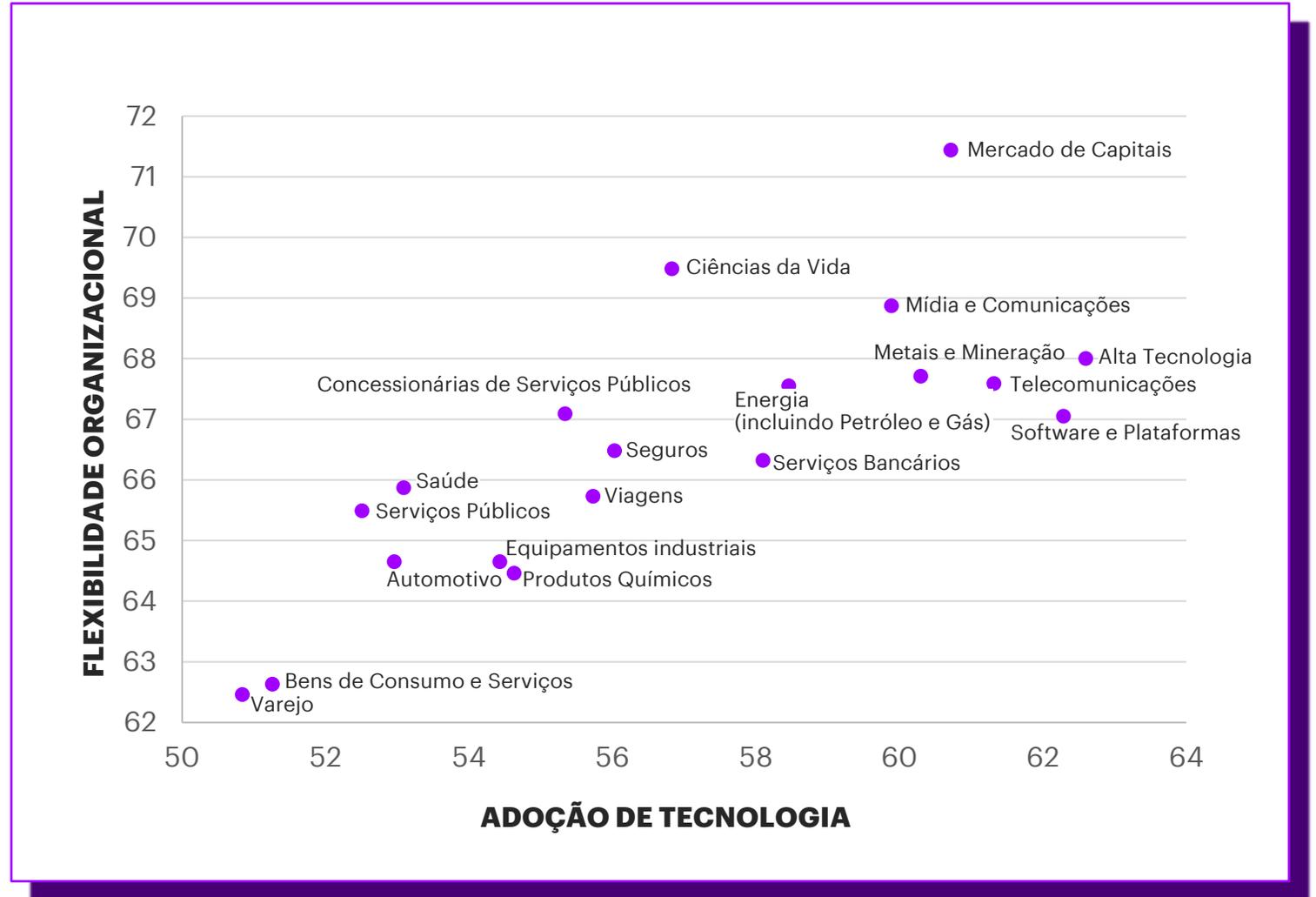
10%

Apenas 10% das 8.300 empresas pesquisadas decifraram o código de resiliência de sistemas.

[Pesquisa Future Systems da Accenture](#)

Nossa pesquisa Future Systems mostra uma variação significativa na resiliência de sistemas em todos os setores.

Classificamos a resiliência com base em duas categorias: adoção de tecnologia e flexibilidade organizacional. A adoção de tecnologias como nuvem, DevSecOps, microsserviços, e contêineres, para citar algumas, torna os sistemas corporativos rápidos e flexíveis, enquanto a flexibilidade organizacional captura as ações que as empresas executam para estabelecer a cultura e governança corretas.¹

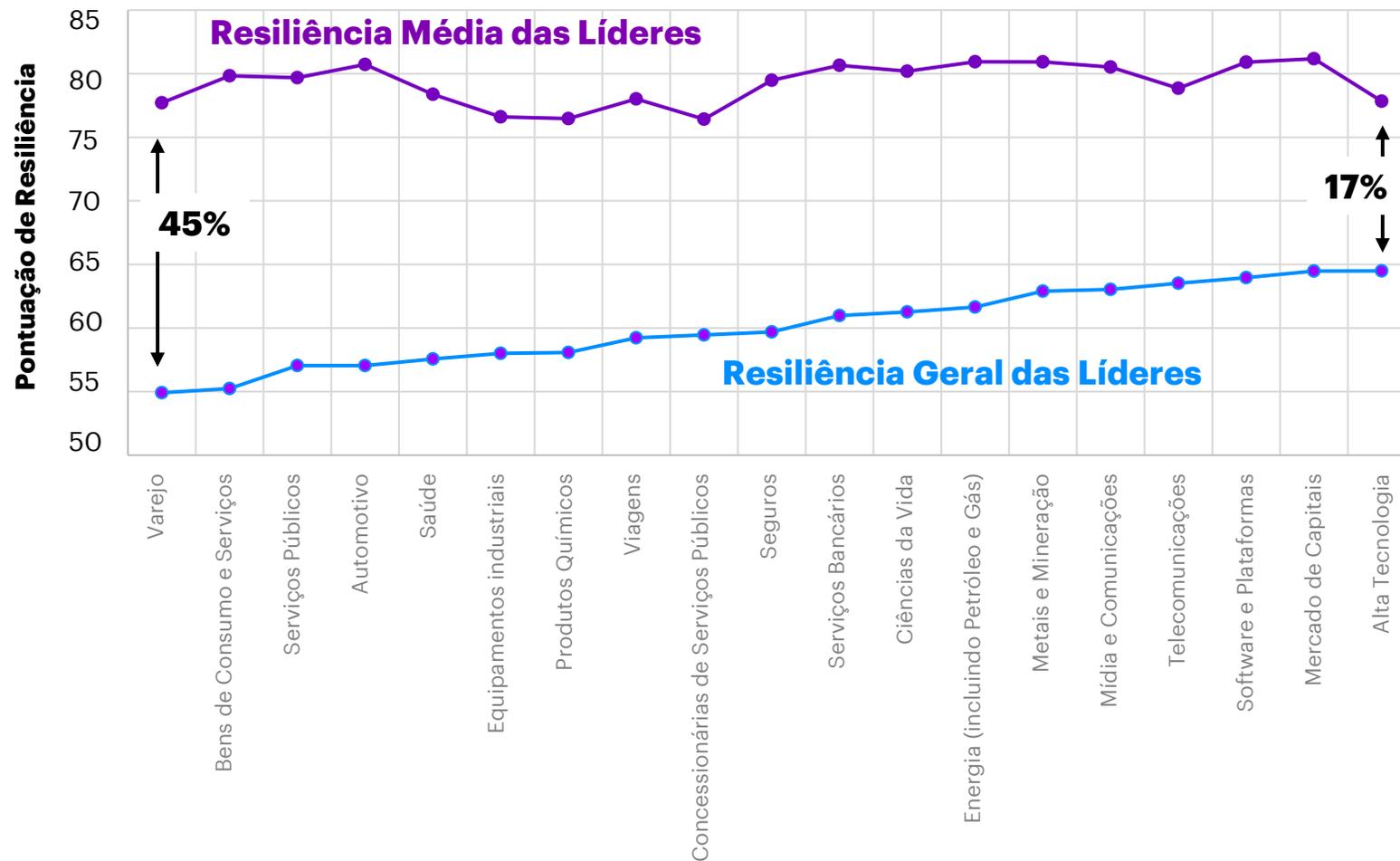


[Pesquisa Future Systems da Accenture](#)

Nossa pesquisa também mostra uma enorme diferença na resiliência entre as empresas Líderes e seus pares médios dentro da indústria.

O gráfico mostra que as empresas Líderes (empresas com pontuação entre as 10% melhores) demonstram alta resiliência, independentemente do setor.

Por exemplo, no setor de varejo, a pontuação de resiliência das empresas Líderes é 45% maior que a de uma empresa média desse setor.



[Pesquisa Future Systems da Accenture](#)

Medidas a serem tomadas agora e depois

Mobilize: Em até 72 horas

- Estabeleça uma estrutura de governança enxuta para tomadas de decisão dinâmicas.
- Crie uma equipe capacitada de resposta à resiliência para resolver problemas imediatos.
- Identifique vulnerabilidades e ganhos rápidos de forma proativa usando kits de ferramentas como o Systems Resilience Diagnostic da Accenture.

Agora: 2 semanas e além

Crie pequenas equipes de scrum com autonomia para implantar soluções pontuais usando os seis componentes da resiliência de sistemas:

- Ambiente de Trabalho Digital Elástico
- Hiper Automação
- Arquitetura e Engenharia de Desempenho
- Aceleração e Otimização de Nuvem
- Continuidade dos Serviços
- Cibersegurança

Capture ações de correção na forma de planos para 30, 60, 90 dias.

Depois: De olho no futuro

Crie um processo e plataforma de entrada estruturados para capturar áreas que precisam de atenção contínua.

Escale ao novo normal definindo estratégias de transformação de longo prazo que levem a um cenário de TI mais resiliente.

Concentre-se em pequenos programas incrementais para autofinanciar a transformação.

Otimize as parcerias do ecossistema para mudar para um modelo de ativos leves e mitigar vulnerabilidades.

Mobilize

Os CIOs e líderes de TI desempenham um papel central para garantir que suas organizações possam continuar operando durante as disrupções, realizando as seguintes etapas nas primeiras 72 horas:

- Criar uma estrutura de governança enxuta com participação da área de negócios e tecnologia para priorização e tomadas de decisão dinâmicas.
- Criar uma equipe capacitada de resposta à resiliência que mobilize imediatamente recursos para se concentrar na continuidade dos negócios em áreas críticas.
- Identificar, de forma proativa, vulnerabilidades e ganhos rápidos para enfrentar os desafios atuais usando kits de ferramentas como o Systems Resilience Diagnostic da Accenture.



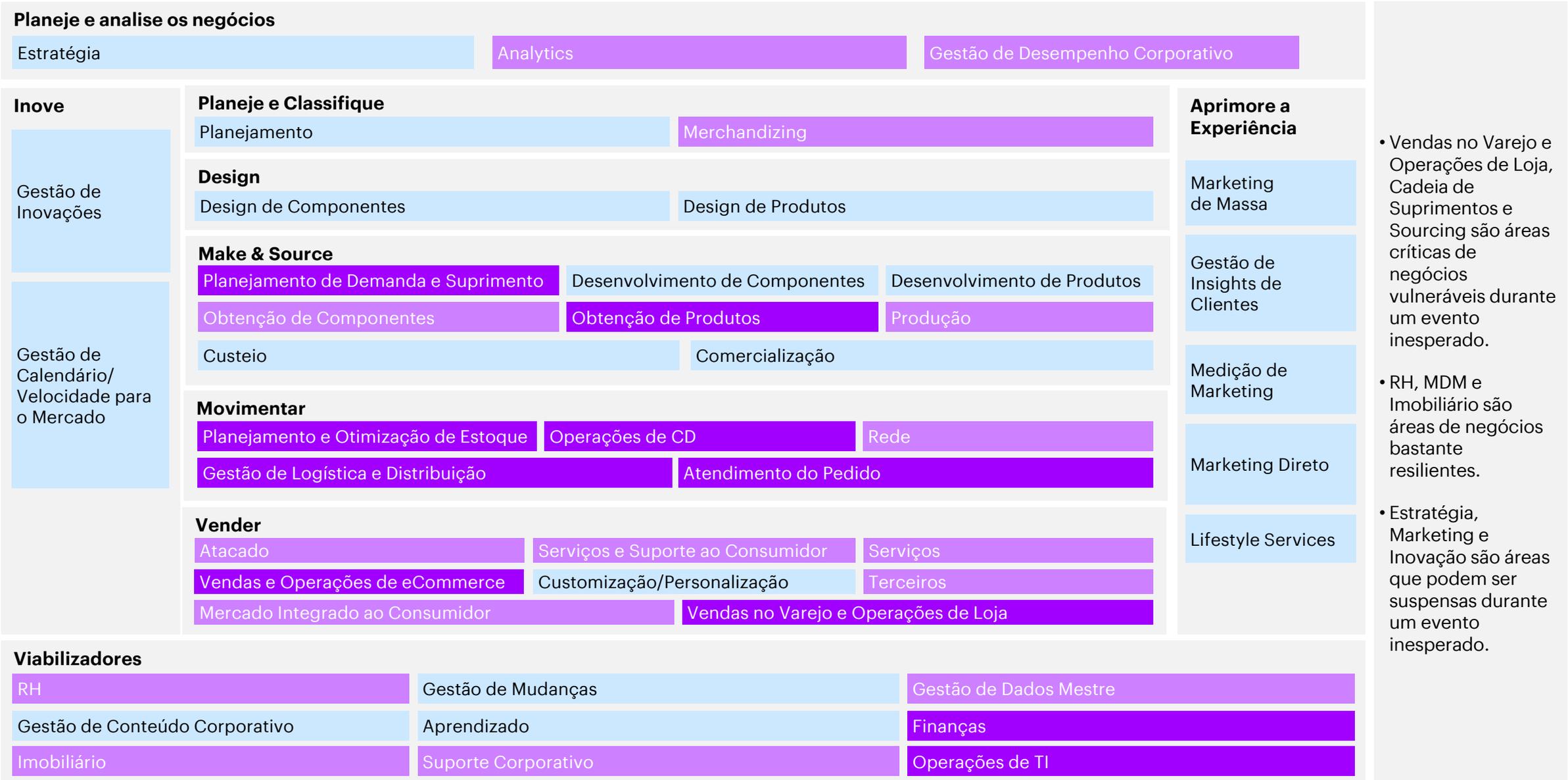
Accenture Systems Resilience Diagnostic

Em até 72 horas, o kit de ferramentas Systems Resilience Diagnostic da Accenture pode ajudar a priorizar os processos e sistemas críticos de negócios de uma empresa e identificar possíveis vulnerabilidades.

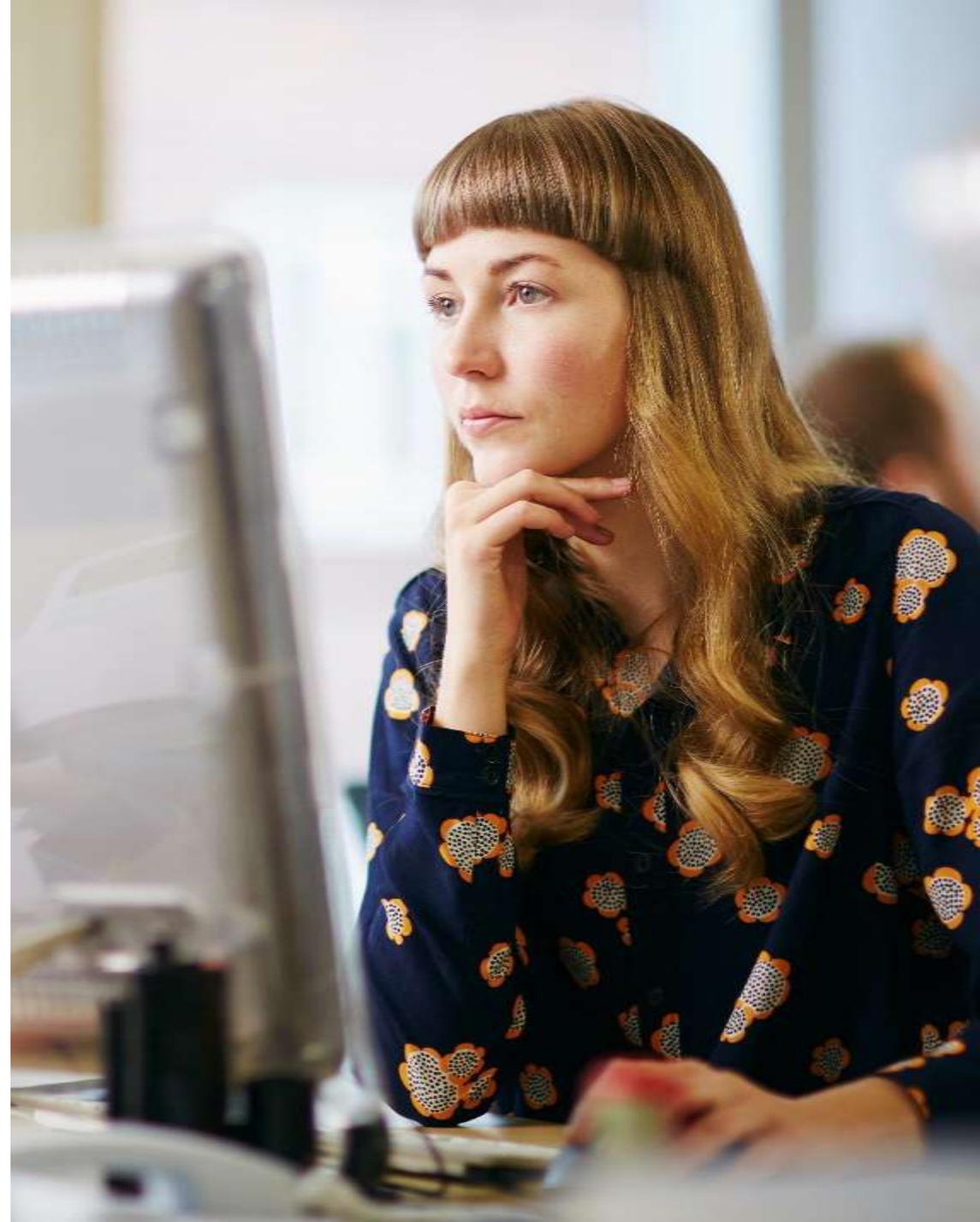
O diagnóstico junta os melhores modelos de referência do setor com a ampla pesquisa multissetorial Future Systems da Accenture. Usamos essas duas fontes para criar mapas de calor que fornecem um ponto de partida para a aplicação dos componentes da resiliência do sistema.

Mapa de calor ilustrativo para o Varejo

Este mapa de calor ilustrativo fornece um ponto de partida para avaliar a resiliência de sistemas de processos críticos para empresas do setor de Varejo.



Medidas a serem tomadas agora: 6 componentes da resiliência de sistemas



Seis componentes da **resiliência de sistemas**

Identificamos seis principais componentes da resiliência que permitirão uma resposta rápida e confiável a vulnerabilidades dos sistemas críticos.

01

AMBIENTE DE TRABALHO DIGITAL ELÁSTICO

Proteja seu pessoal e sua produtividade quando for preciso se tornar totalmente remoto da noite para o dia.

02

HIPER AUTOMAÇÃO

Reduza o impacto da interrupção dos sistemas, libere capacidade de recursos humanos e otimize a gestão da força de trabalho de TI.

03

ARQUITETURA E ENGENHARIA DE DESEMPENHO

Resolva rapidamente problemas críticos de disponibilidade e desempenho de sistemas.

04

ACELERAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DE NUVEM

Gerencie riscos, implante inovações rápidas e otimize o desempenho e os custos da nuvem.

05

CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Flexibilize para oferecer suporte a serviços críticos em andamento ou para entregar novos projetos de TI.

06

CIBERSEGURANÇA

Proteja seus clientes, pessoas e sistemas onde quer que estejam.

01

Ambiente de Trabalho Digital Elástico

Proteja as pessoas e a produtividade: Os Ambientes de Trabalho Digitais Elásticos abrem inúmeras oportunidades para os líderes de negócios melhorarem a resiliência, inclusive evitando a interrupção dos negócios e a perda de receita. Muitas organizações estão permitindo rapidamente que seus funcionários trabalhem remotamente em casa, geralmente da noite para o dia. Para se ter sucesso, isso exige que uma nova cultura de trabalho, tecnologias, comunicações e políticas sejam implementadas em extraordinária velocidade e escala.

COLOQUE EM AÇÃO:

Para permitir uma nova abordagem para o trabalho, as empresas precisam lidar com várias áreas essenciais:

- Ajude imediatamente os funcionários a se adaptarem ao trabalho remoto. Por exemplo, ajudá-los a executar reuniões virtuais de grande e pequena escala pode melhorar significativamente a experiência e a produtividade.
- Implemente ou dimensione ferramentas de colaboração, como o Microsoft Teams, e forneça orientação prescritiva direcionada para operação efetiva em local de trabalho conectado de forma remota.
- Organize uma força-tarefa de trabalho digital elástico com a presença dos principais líderes de negócios, além de RH, TI e Segurança.
- Equipe os funcionários que utilizam desktops com soluções móveis e implemente soluções de desktop virtual de fornecedores como Amazon, Citrix, Microsoft e VMWare com acesso remoto seguro para aplicativos e dados.

A Accenture opera um Ambiente de Trabalho Digital Elástico para nossos mais de 500 mil funcionários. Nesse cenário incerto do mercado, estamos ajudando outras empresas a implementar recursos semelhantes.

25.000

funcionários de uma grande empresa de energia nos Emirados Árabes Unidos migraram para o trabalho remoto em 10 dias.

Por exemplo, trabalhando em conjunto com a Microsoft, a Accenture conseguiu converter, em um período de 10 dias, 25 mil funcionários de uma grande empresa de energia nos Emirados Árabes Unidos para trabalharem de forma remota. Em todo o mundo, empresas e governos estão correndo para garantir que possam continuar a prestar serviços essenciais – enquanto protegem seus próprios funcionários por meio de trabalho e colaboração remotos, com um ambiente de trabalho digital elástico.

Veja nossos estudos sobre temas relacionados em [Elastic Digital Workplace](#), [Human Resilience: What Your People Need Now](#) e [Responsive Customer Service in Times of Change](#).

02 Hiper Automação

Reduza o impacto de interrupção nos sistemas, libere capacidade de recursos humanos e otimize o gerenciamento da força de trabalho de TI: A hiperautomação acelera os investimentos existentes em automação de uma companhia para tornar os sistemas mais resilientes. Isso é feito eliminando os gargalos de aplicativos e infraestrutura, além de liberar força de trabalho para se concentrar em questões de maior prioridade. Durante uma pandemia, a automação também pode ajudar a rastrear a localização, a segurança e a produtividade de todos os recursos como parte de um plano geral de continuidade de negócios.

COLOQUE EM AÇÃO:

Para executar a hiperautomação com rapidez, as empresas precisam realizar as seguintes etapas:

- Priorize áreas com gargalos. Na Accenture, aproveitamos nosso Automation Opportunity Finder, que faz parte da plataforma Accenture myWizard®, para impulsionar a rápida identificação e automação de tarefas. Essa avaliação baseada em Analytics obtém informações críticas usando dados estruturados e não-estruturados para descobrir onde os pontos de contato humanos podem ser reduzidos em áreas críticas.
- Implemente a automação para resolver imediatamente essas tarefas de alto volume, utilizando técnicas como machine learning e modelos de inteligência artificial. Por exemplo, um grande varejista lutava com um alto volume de tickets e um tempo médio alto para solucioná-los, o que impactava o atendimento de pedidos em suas lojas. Em semanas, a Accenture usou o myWizard para identificar 174 casos de uso de automação que evitavam 132 mil tickets, 55 mil horas de esforço e reduziam o tempo de resolução do ticket de 4-7 dias para apenas 15 minutos.

Um grande varejista resolveu os gargalos no atendimento em suas lojas por meio de automação.

- Aumente o que não pode ser completamente automatizado com colegas de trabalho digitais. Por exemplo, durante a pandemia da COVID-19, a Accenture implementou um bot/agente virtual "amigo" para permanecer conectado com funcionários remotos. O bot alcança mais de 125 mil pessoas da Accenture diariamente para rastrear o local de trabalho diariamente e fornece relatórios oportunos para a tomada de decisões críticas. Essa ação para garantir a segurança e a capacitação remota de nossos funcionários não seria possível somente com a capacidade humana.
- Otimize a implantação de talentos humanos para se concentrar em atividades de alta complexidade. Por exemplo, uma grande organização de assistência médica reimplantou toda uma equipe de triagem de TI por meio de automação para outras áreas mais críticas. Essa equipe normalmente revisa os tickets de incidente para obter maior precisão, inclui os dados necessários e resolve os tickets de baixa complexidade antes de encaminhar o restante dos tickets para a equipe de próximo nível.

03

Arquitetura e Engenharia de Desempenho

Resolva rapidamente problemas críticos de disponibilidade e performance de sistemas: A arquitetura e a engenharia de performance podem ajudar a melhorar a resiliência dos sistemas, ao dimensionar rapidamente os aplicativos e resolver as restrições de desempenho. Quando os sistemas críticos estão sob estresse, é importante identificar as causas principais da degradação e executar um plano de melhoria para saná-los o mais rápido possível, sem causar novos problemas.

COLOQUE EM AÇÃO:

Para identificar soluções de arquitetura e engenharia de performance que possam ser executadas em horas, dias ou semanas, as companhias devem seguir os passos abaixo:

- Configure uma sala de triagem para analisar a experiência real do usuário e o cenário técnico e estabeleça uma visão rastreável, de ponta a ponta, de transações comerciais problemáticas. Essa importante etapa permite um rápido consenso sobre quais processos de negócios e sistemas subjacentes são críticos, incluindo prioridades em constante mudança no contexto atual e a solução correta.
- Identifique e implemente vitórias rápidas, como otimizar a memória do aplicativo, o cache da arquitetura e a indexação de dados, além de permitir o reinício automático da infraestrutura e o balanceamento de carga. Por exemplo, uma grande empresa de produtos químicos conseguiu resolver uma falha de processamento do SAP em poucas horas, usando uma técnica simples de balanceamento de carga para corrigir um desequilíbrio no tráfego. Em outro exemplo, um governo estadual dos EUA usou reinicializações contínuas de servidores durante um período de pico de registro para evitar falhas de aplicativos, enquanto uma equipe de desenvolvimento corrigiu um vazamento de memória em dias.

Uma grande empresa de produtos químicos conseguiu resolver uma falha de processamento de SAP em poucas horas, usando uma técnica simples de balanceamento de carga para corrigir um desequilíbrio no tráfego.

- Introduza e dimensione rapidamente os recursos do aplicativo, aproveitando a configuração ou mudanças comerciais. Acordos comerciais criativos com parceiros do ecossistema existente podem ajudar a resolver desafios em tempos de crise. Por exemplo, a Microsoft trabalhou com o Serviço Nacional de Saúde do Reino Unido para estender o acesso gratuito ao Microsoft Teams, permitindo que a equipe que se autoisola trabalhe remotamente com mais eficiência e ajude os pacientes onde quer que estejam¹. Para uma grande companhia aérea, a ServiceNow e a Accenture reuniram suas capacidades para estabelecer um centro de resposta COVID-19 para funcionários – da coleta de requisitos ao lançamento e treinamento do usuário em 24 horas.
- Aplique técnicas rápidas de correção da arquitetura, como streaming de dados, para descarregar a demanda em sistemas críticos. Um banco europeu conseguiu descarregar transações do sistema bancário principal próximo do limite de sua capacidade em pouco mais de quatro semanas, usando microsserviços para lidar com o carregamento de dados, evitando interrupções na experiência do cliente.

¹ <https://www.forbes.com/sites/marksparrow/2020/03/19/uk-national-health-service-staff-get-free-use-of-microsoft-teams-during-coronavirus-outbreak/#567e44eb76be>

04

Aceleração e Otimização de Nuvem

Gerencie riscos, implante inovação instantânea e otimize o desempenho e custos da nuvem:

A nuvem pode tornar as empresas resilientes no curto prazo ao navegar em ondas extremas ou quedas na demanda. Por exemplo, varejistas como o Carrefour foram confrontados com aumentos de 300% na demanda usual de comércio digital.³ Isso inclui gerenciamento de riscos de infraestrutura e redução da dependência das pessoas para manter datacenters, implantação de inovação instantânea e alinhamento dos custos de tecnologia às rápidas flutuações na demanda de negócios.

COLOQUE EM AÇÃO:

- Reconfigure o tráfego para maximizar a capacidade de aplicativos críticos quando aumentos de volume e a capacidade de computação prejudicarem a habilidade de atender clientes e/ou fornecedores. Mesmo mover aplicativos de baixa prioridade para a nuvem pode liberar recursos valiosos. Por exemplo, um grande varejista, trabalhando com a Accenture, conseguiu lidar com um aumento maciço das vendas da Black Friday criando um aplicativo de cupom baseado em nuvem em dois dias que descarregava o tráfego do site de comércio eletrônico, proporcionando uma melhor experiência ao consumidor. Ferramentas de planejamento estratégico, como a plataforma Accenture myNav, podem ajudar as empresas a observar os padrões de consumo de nuvem existentes e otimizar a utilização. Além disso, as empresas podem aproveitar a automação para substituir atividades manuais por computadores menos críticos, configurações de armazenamento e rede.
- Aproveite o poder da nuvem para implantar inovação instantânea por meio de novas soluções nativas da nuvem, por exemplo, iniciando chatbots ou desviando chamadas para canais digitais. A engenharia moderna em uma caixa de proteção na nuvem oferece os recursos necessários para desenvolver produtos mínimos viáveis em apenas dois a três dias. Um hospital na Espanha, com o apoio da Avanade, conseguiu implantar um novo assistente virtual para gerenciar o aumento maciço de chamadas recebidas durante a crise da COVID-19. O governo de Singapura conseguiu lançar rapidamente um aplicativo móvel chamado TraceTogether para apoiar os esforços de rastreamento de contatos no estado-nação, visando reduzir a disseminação da COVID-19 – uma iniciativa que não seria possível sem a nuvem.⁴

US\$ 2,2 milhões

No gasto mensal em nuvem descobertos por meio da Accenture Cloud Platform levam a maior otimização de custos.

- Aproveite o modelo “pay-by-the-drink” da nuvem para alinhar os custos de tecnologia à queda na demanda. As empresas podem reduzir despesas operacionais de maneira proativa vendendo excesso de capacidade no mercado secundário. Uma grande empresa de energia usou a Accenture Cloud Platform para fornecer uma visão integrada do uso da nuvem em várias organizações e provedores corporativos – AWS e Microsoft Azure. Eles descobriram rapidamente mais de 91 mil objetos em nuvem, incluindo 9 mil máquinas virtuais e quase US\$2,2 milhões em gastos mensais em nuvem. Agora, com a visibilidade imediata de seu ambiente, eles podem começar a otimizar custos em toda a propriedade da nuvem.

Continuidade dos Serviços

Flexibilidade para dar suporte a serviços críticos de bordo ou entregar novos projetos de TI:

Recursos qualificados com conhecimento institucional de processos e conhecimento tecnológico específico são essenciais para a resiliência dos negócios. Em tempos de crise, as empresas precisam de continuidade do serviço para executar projetos em andamento ou manter os principais aplicativos e infraestrutura. Quando restrições de mobilidade devido à COVID-19 foram colocadas em prática, um banco presente no ranking Fortune 100 enfrentou uma lacuna em recursos de TI de 60% – colocando sistemas de suporte a seus negócios digitais em risco significativo.

COLOQUE EM AÇÃO:

As empresas precisam buscar e integrar rapidamente experiências para fornecer continuidade de serviço em áreas específicas. Isso também exigirá rápida ativação com transferência de conhecimento, prontidão para o serviço, governança e ferramentas.

- Encontre os recursos qualificados certos e inicie aquisição de conhecimento. Isso requer equipes de terceirização hábeis e transição de conhecimento habilitada pela tecnologia. Quando uma companhia varejista líder pediu à Accenture para adicionar aproximadamente 300 recursos remotos, em curto prazo, para apoiar seu canal digital, usamos nossa plataforma “touchless” de captura de conhecimento para trazer a bordo membros do time digitalmente. Essa plataforma usa Analytics para priorizar e contratar pessoas para tarefas críticas e torna-as produtivas por meio de aprendizagem via vídeos e ambientes “sandbox”.
- Ative a prontidão acelerada do serviço, otimizando os requisitos de ambiente, segurança, proteção de dados e ferramentas para recursos integrados, como um hospital líder do segmento nos EUA fez quando precisou desenvolver rapidamente um aplicativo para consulta em vídeo para gerenciar a carga de pacientes com COVID-19. Por outro lado, a complexa política de segurança composta por 15 etapas de um grande banco e o contrato de confidencialidade para novos recursos de desenvolvimento limitaram sua capacidade de avançar rapidamente.

Quando uma companhia varejista líder pediu à Accenture para adicionar aproximadamente 300 recursos remotos, em curto prazo, para apoiar seu canal digital, usamos nossa plataforma “touchless” de captura de conhecimento para trazer a bordo membros do time digitalmente.

- Apoie a continuidade do serviço por meio de práticas modernas de engenharia adequadas e de governança enxuta. A engenharia moderna inclui automação, DevOps e Agile, enquanto a governança enxuta aborda stand-up meetings, revisões de pares e relatórios de status do projeto. Uma seguradora norte-americana aproveitou a automação para liberações críticas, testes e operações para garantir que a produtividade de novos recursos embarcados não fosse prejudicada.

06

Cibersegurança

Proteja seus clientes, pessoas e sistemas onde quer que estejam:

Em uma crise global, sistemas resilientes devem estar prontos para combater os “maus atores” que irão, inevitavelmente, tentar tirar vantagens. No início de março, o Banco Central Europeu publicou um aviso para organizações de serviços financeiros sobre um pico em ciberfraudes financeiras relacionadas ao Coronavírus. Enquanto isso, hackers atuando como a Organização Mundial da Saúde (OMS) e Centros para Controle de Doenças nos Estados Unidos já estão usando o Coronavírus em ataques de phishing.⁵ À medida em que se movem rapidamente para ativar o trabalho remoto, é muito importante endereçar os protocolos e soluções de segurança corretos para mitigar riscos.

COLOQUE EM AÇÃO:

Além de impor restrições de viagem, controlar acesso a locais e estabelecimento de recursos para gerenciamento de crises, há uma série de ações críticas que as organizações tomarão quando enfrentarem um cenário de “trabalho remoto forçado”. As principais etapas incluem:

- Implante rapidamente um modelo “Zero Trust” em seu ambiente — de multicloud, propriedades individuais (BYOD) e tecnologias de terceiros para habilitar o acesso seguro a aplicativos sem depender de soluções VPN tradicionais.
- Identifique anormalidades e eventos de segurança por meio de maior vigilância tanto em redes automáticas quanto manuais e monitoramento de segurança. Enquanto a vigilância para ameaças externas é importante, também é essencial monitorar a atividade de saída da rede que pode identificar dispositivos infectados – potencialmente se comunicando ou exfiltrando dados que podem não ser detectados pelo terminal de controles.
- Instale instruções inteligentes e virtuais diárias para inteligência de ameaças para incluir líderes de segurança, líderes técnicos, executivos de negócios seniores e continuidade do negócio atual e “war rooms” para recuperação de desastres.
- Lembre funcionários e terceiros para permanecerem vigilantes, à medida que spear-phishing, comprometimento do e-mail comercial e outras táticas de ameaças cibernéticas aumentam.

- Crie análises e automação para endpoint, VPN, inteligência de ameaças, gerenciamento de vulnerabilidades, dados para prevenção de perdas e outras tecnologias e soluções de monitoramento para acomodar o uso expandido de vários dispositivos em locais potencialmente menos seguros. Uma grande empresa de mineração implementou acesso seguro e escalável na rede para mudar para força de trabalho remota em apenas três dias. Usando solução denominada SERA (Secure Emergency Remote Access), da Accenture, eles aplicaram automação para configuração e monitoramento, estabelecendo rapidamente arquitetura robusta de segurança.

Ao implantar muitas dessas táticas, uma grande instituição financeira europeia garantiu recursos inteligentes e remotos de trabalho, estabelecendo uma “war room” dedicada ao gerenciamento de emergências, fornecendo dispositivos seguros e procedimentos de acesso que garantem monitoramento suficiente para seus funcionários remotos e definem referências para fornecedores externos operarem remotamente.

A man with dark hair and glasses, wearing a white button-down shirt, is looking towards the camera while holding a black smartphone in his right hand. He is standing in a bright, modern office environment with large windows in the background. A desk with a laptop is visible in the lower right. The text 'Medidas a serem tomadas depois' is overlaid on the right side of the image.

Medidas a serem tomadas **depois**

Medidas a serem tomadas depois: **De olho no futuro**

Mesmo antes da COVID-19, muitas organizações enfrentavam desafios consideráveis quanto a sua resiliência. No final dessa pandemia, será importante definir estratégias de longo prazo para maior resiliência. Aplique as lições aprendidas com a experiência para criar um roteiro de sistemas e talentos que prepare melhor sua empresa para futuras disrupções.

Defina estratégias de transformação de longo prazo que priorizem e abordem aplicativos, arquiteturas e infraestrutura ultrapassadas, processos altamente manuais e resiliência cibernética subfinanciada.

Autofinancie sua transformação por meio de pequenos programas incrementais que aumentem a eficiência e liberem capital, contribuindo para sua nova realidade financeira.

Aproveite os parceiros no ecossistema para mudar para um modelo de ativos leves e mitigar dependências vulneráveis, escolhendo parceiros resilientes aos riscos globais.

Como a Accenture ajuda



Em tempos de incerteza, a Accenture pode ajudar a rapidamente trazer estabilidade, confiabilidade e resiliência aos seus sistemas e à sua empresa.

A Accenture está numa posição única para ajudá-lo a responder a desafios imediatos, além de definir e executar ações de médio e longo prazo. Unimos nosso kit de ferramentas Systems Resilience Diagnostic da Accenture com capacidade incomparável de execução, experiência no setor e nossas relações privilegiadas no ecossistema para criar resiliência de sistemas.

Embora os sistemas de cada empresa sejam diferentes e as melhorias de resiliência variem dependendo de uma série de fatores, a combinação das ações descritas neste documento pode posicionar sua empresa para enfrentar desafios complexos hoje e no futuro.



Com 509.000 funcionários trabalhando em 120 países, temos a escala global e a distribuição geográfica para atender com agilidade as necessidades das empresas.

Contate-nos



Ramnath Venkataraman
Lead – Integrated
Global Services



Karthik Narain
Lead – Technology,
North America



Yves Bernaert
Lead – Technology,
Europe



Ryoji Sekido
Lead – Technology,
Africa & Asia Pacific



Paulo Ossamu
Lead – Technology,
Latin America

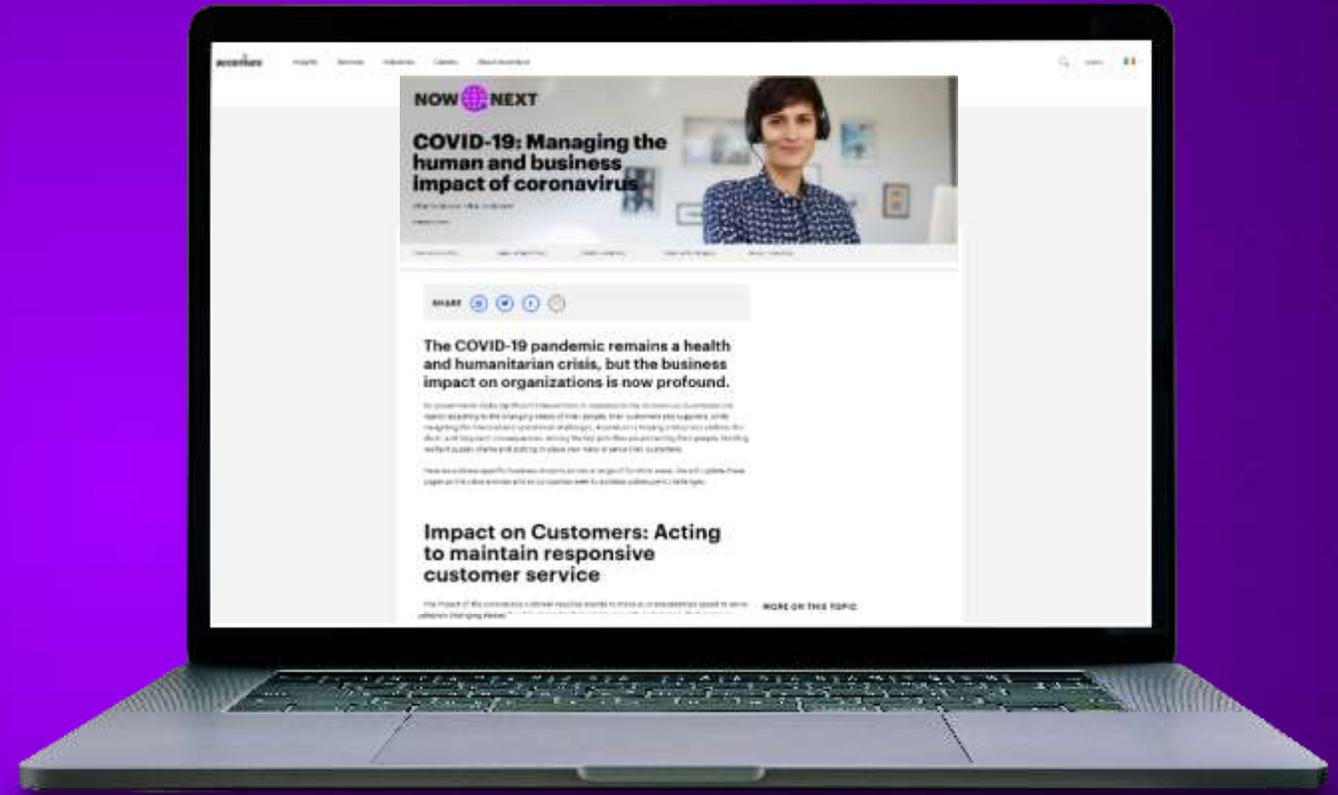
Para saber mais, contate-nos via: systemsresilience@accenture.com.

Para ajudá-lo a lidar com o impacto da COVID-19 sobre pessoas e empresas, criamos um hub com todas as nossas ideias mais recentes sobre uma série de tópicos.

Cada tópico destaca ações específicas que podem ser executadas agora e o que considerar fazer depois à medida que as empresas avançam rumo a um novo normal.

Desde informações essenciais para líderes, garantias de produtividade para seus funcionários e grupos de atendimento ao cliente até a criação de resiliência na cadeia de suprimentos e muito mais, nosso hub será constantemente atualizado. Consulte-nos com frequência para obter mais insights.

[VISITE O NOSSO HUB AQUI](#)



Referências

1. <https://www.accenture.com/us-en/insights/future-systems/future-ready-enterprise-systems>
2. <https://www.forbes.com/sites/marksparrow/2020/03/19/uk-national-health-service-staff-get-free-use-of-microsoft-teams-during-coronavirus-outbreak/#567e44eb76be>
3. <https://www.arabianbusiness.com/retail/443562-carrefour-online-orders-surge-300-amid-coronavirus-pandemic>
4. <https://www.mobihealthnews.com/news/asia-pacific/singapore-government-launches-new-app-contact-tracing-combat-spread-covid-19>
5. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-03-12/hackers-posing-as-cdc-who-using-coronavirus-in-phishing-attacks?srnd=code-wars>

Sobre a Accenture

A Accenture é uma empresa líder global em serviços profissionais, com ampla atuação em estratégia e consultoria, interatividade, tecnologia e operações, sustentada por capacidades digitais em todos estes serviços. Combinamos experiência ímpar e competências especializadas em mais de 40 indústrias – impulsionadas pela maior rede de centros de tecnologia avançada e operações inteligentes no mundo. Com 505 mil profissionais atendendo a clientes em mais de 120 países, a Accenture traz inovação contínua para ajudar os clientes a aprimorar sua performance e criar valor duradouro em suas empresas.

Visite-nos em www.accenture.com.br.

ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: Este documento se destina apenas a propósitos informativos gerais e não considera as circunstâncias específicas do leitor e pode não refletir os desenvolvimentos mais atuais. A Accenture se exime de toda e qualquer responsabilidade legal (na máxima extensão permitida pela legislação aplicável) pela exatidão e integridade das informações nesta apresentação e por quaisquer atos de omissão cometidos com base em tais informações. A Accenture não oferece orientação legal, regulatória, de auditoria ou fiscal. Os leitores ficam responsáveis por obter tal orientação a partir de seu próprio aconselhamento legal ou de outros profissionais credenciados.