



INSIGHTS DOS EXECUTIVOS:

IA generativa

IA generativa: só se fala nisso. Os consumidores querem usá-la para melhorar suas experiências digitais, as organizações querem usá-la para cortar custos e ser mais eficientes, e os funcionários estão aprendendo a aproveitar seu poder para facilitar seus trabalhos. À medida que a IA generativa amadurece rapidamente, é essencial sonhar alto sobre suas possibilidades, mas ser realista sobre implementá-la de forma estratégica e impactante para acelerar os resultados do seu negócio.

O que os líderes de TI pensam quando se trata de IA generativa?

Reunimos três líderes de TI para descobrir como eles estão usando a IA generativa agora, qual será o maior impacto em suas organizações e quais medidas eles estão tomando para implementar a IA generativa.

DA VISÃO À REALIDADE:

Usando a IA generativa para melhorar a resiliência operacional

Matt Minetola
Diretor de Informação, Elastic

Se você é um líder de TI empresarial, suas equipes passam inúmeras horas mantendo os sistemas funcionando, além de monitorar e resolver problemas em tempo real. Provavelmente sua organização já criou uma montanha de dados de telemetria que continua a crescer à medida que sua organização busca encontrar bugs em aplicações, detectar erros dos usuários e, mais importante, identificar ataques cibernéticos antes que eles afetem seus negócios.



A chave para usar a IA generativa para um caso de negócios como o de melhoria da resiliência operacional está em pedir a ela respostas no contexto dos seus dados e sinais específicos. Chatbots de IA generativa como o ChatGPT são extremamente úteis para responder perguntas. No entanto, eles utilizam grandes modelos de linguagem (LLM) que fornecem respostas baseadas em dados disponíveis publicamente em toda a internet. Se você fizer uma pergunta sobre uma instância específica que está observando em seu ambiente, receberá uma resposta baseada em informações genéricas que podem não ser relevantes para sua situação em particular.

O poder da IA generativa para sua organização em cenários do mundo real está em trazer seus dados proprietários para seu LLM.

Você já tem os dados de que precisa

A boa notícia nisso tudo é que você já criou seu repositório interno de dados que pode ser usado para treinar recursos de aprendizado de observabilidade e monitoramento de segurança para sua organização. Essa infraestrutura permitirá que você transforme seus atuais recursos automatizados de monitoramento e resposta de operações em um recurso de AIOps muito mais robusto. Isso ampliará os fluxos de trabalho de segurança e observabilidade e dará às suas equipes melhor visibilidade dos sistemas de TI com mais rapidez, para que elas possam corrigir incidentes e aumentar a resiliência operacional da sua organização.

Digamos que você seja um varejista e o carrinho de compras do seu site pare de funcionar. Os clientes não conseguem concluir as compras, e suas vendas estão caindo. Em vez de reagir aos eventos e automatizar a resposta para limitar o impacto nos negócios, agora você

tem a capacidade de alimentar sua IA generativa com esses mesmos dados para começar a aprender os padrões e automatizar suas respostas. Isso se traduz em menos impacto no cliente e mais vendas.

E é apenas a ponta do iceberg do que a IA generativa pode fazer.

Você deve estar querendo saber como fazer tudo isso

Para usar a IA generativa a fim de obter os insights necessários para melhorar a resiliência operacional, você deve primeiro implementar uma plataforma de dados unificada que transforme todos os seus dados em resultados e todas as suas perguntas em respostas de forma contínua e em tempo real.

Para fazer isso, você precisa capturar todos os seus dados e torná-los buscáveis, analisáveis, exploráveis e visualizáveis. E isso deve ser construído em uma arquitetura distribuída, para que seu datastore possa ser executado em vários servidores e locais, melhorando o desempenho, evitando pontos únicos de falha e garantindo a continuidade dos negócios em caso de interrupção.

A IA generativa nos ajudará a ultrapassar os limites do que é possível. Você provavelmente passou anos aperfeiçoando seus processos e encontrando soluções de segurança e observabilidade que funcionam para sua equipe. Agora, com a IA generativa ao seu alcance e flexibilidade para criar aplicações customizadas que se integram a ela, você tem o poder de avançar drasticamente esses fluxos de trabalho e soluções para encontrar respostas rapidamente, resolver problemas com eficiência e melhorar a resiliência operacional.

Trecho de um artigo publicado originalmente no CIO.com, 27 de julho de 2023. [Leia o artigo completo aqui.](#)





SEGURANÇA É PRIORIDADE:

Usando a IA generativa para mitigar riscos à segurança

Mandy Andress

Diretora de Segurança da Informação,
Elastic

Com ferramentas como ChatGPT e Bard disponíveis ao público geral, as massas estão experimentando incorporá-las em suas funções de trabalho e na vida cotidiana. Isso inclui agentes de ameaças que agora estão usando a IA generativa para explorar pontos fracos na segurança das organizações e desenvolver ataques mais sofisticados.

É quase impossível frustrar essas ameaças em tempo real sem automatizar seus fluxos de trabalho de segurança. Felizmente, como líder de TI, há muito tempo você trabalha aproveitando o poder da IA e do machine learning para proteger sua organização. Provavelmente você já tem uma infraestrutura que captura e faz a correspondência de padrões em seus dados de operações de segurança, então está bem posicionado(a) para usar a IA generativa para automatizar fluxos de trabalho que permitem identificar e responder a ameaças ainda mais rapidamente.

Você está ajudando a preparar suas equipes com informações

Ao implementar com segurança ferramentas de IA generativa em seus fluxos de trabalho de segurança, você ajuda suas equipes a encontrar vulnerabilidades e anomalias em tempo real para que possam prevenir ataques avançados com mais rapidez e facilidade. Elas poderão fazer tudo isso sem gastar um tempo valioso em treinamento ou em tentativas inúteis de analisar a quantidade infinita de dados que sua organização gera a cada segundo.

Digamos que um funcionário seja vítima de um golpe de phishing. Essa violação deixará seus sistemas vulneráveis a invasores. Eles já estão no seu sistema? Seus dados sensíveis estão adequadamente protegidos contra essa ameaça? Que medidas sua equipe pode tomar rapidamente para evitar danos financeiros e à reputação e recuperar a segurança do ambiente? A IA generativa pode lhe dizer — em tempo real.

Quando falamos sobre violações de segurança, velocidade e escala são cruciais.

Você precisa de dados relevantes e de uma ferramenta de IA generativa segura

Para sua equipe, pode ser uma tentação usar uma ferramenta como o ChatGPT para entender rapidamente como resolver um problema. No entanto, ele usa grandes modelos de linguagem (LLM), treinados com informações públicas (às vezes desatualizadas) que estão disponíveis desde os primórdios da internet. Essa TI paralela pode tornar os membros da sua equipe mais suscetíveis às alucinações geradas pela IA generativa, ou seja, informações incorretas apresentadas como se fossem fatos verídicos.

Se sua equipe passar dados contextuais limitados (como seus dados de telemetria proprietários) para uma ferramenta de IA generativa segura, ela poderá analisá-los rapidamente e fornecer insights valiosos e relevantes sobre anomalias e problemas atuais ou potenciais — e sobre como resolvê-los. Quanto mais dados específicos sua equipe fornecer,

mais respostas relevantes e valiosas você receberá, e mais rápido poderá agir com base nelas.

Para isolar esses dados relevantes, você precisa de uma plataforma de dados unificada que transforme perfeitamente todos os seus dados em resultados e todas as suas perguntas em respostas continuamente, em tempo real. Quando você tem essa base estabelecida, sua equipe pode aproveitar a IA generativa, usando apps e integrações de plataforma que apresentam rapidamente as informações relevantes necessárias para manter seus clientes e dados de negócios críticos seguros.

Trecho de um artigo publicado originalmente no Digital Nation, 14 de agosto de 2023.

[Leia o artigo completo aqui.](#)

Como criar jornadas do cliente perfeitas com a IA generativa

Rick Laner

Diretor de Atendimento ao Cliente,
Elastic

Antes da proliferação de ferramentas de inteligência artificial generativa como o ChatGPT, os clientes tinham (como ainda têm) grandes expectativas em relação às marcas. Os consumidores esperam que as empresas ofereçam interações personalizadas e podem ficar frustrados quando elas não conseguem entregar isso. Fica claro que os consumidores querem experiências personalizadas e sob demanda.

Agora, cabe aos líderes de TI investir em tecnologia que proporcione essas experiências. Entra em cena a IA generativa.



Ofereça facilidades nas experiências dos clientes (e funcionários)

Os consumidores se acostumaram a encontrar informações conversacionais sob demanda usando apps com tecnologia de IA. Fornecer informações altamente relevantes em formatos de linguagem natural quando e onde as pessoas precisam está se tornando fundamental para todas as organizações — uma área em que as ferramentas de IA generativa se destacam.

Agências de viagens podem utilizar chatbots de IA generativa em suas experiências digitais para ajudar os clientes a criar o itinerário de férias perfeito e reservá-lo diretamente pela ferramenta. Lojas de roupas podem aproveitar a IA generativa para ajudar seus clientes a encontrar o look ideal para qualquer ocasião, no tamanho, cor, caimento e estilo certos, em apenas alguns segundos.

Da mesma forma, as equipes de TI podem usar a IA generativa no monitoramento de infraestrutura e aplicações para ajudar a identificar e resolver problemas, e manter as aplicações online em funcionamento. Isso ajuda a garantir experiências digitais confiáveis, ao mesmo tempo em que constrói a confiança na marca.

As possibilidades da IA generativa são infinitas

Desde que você use os dados corretos. As ferramentas de chatbot de IA generativa usam grandes modelos de linguagem (LLM) para gerar suas respostas, extraídas de dados e informações de toda a internet desde seus primórdios. Isso significa que são propensas a alucinações, apresentando informações incorretas como se fossem precisas. E você não pode nem pensar na possibilidade de fornecer informações erradas aos seus clientes.

Seu trabalho como líder de TI se resume a garantir que sua organização tenha a infraestrutura para ajudar todos a encontrar o que procuram imediatamente, sempre. E isso começa com seus dados.

Portanto, se sua organização for aquela agência de viagens mencionada anteriormente que estava usando a IA generativa para seu chatbot de reservas, os clientes poderão acabar recebendo ideias de itinerários

de tudo quanto é lugar da internet, não apenas aqueles que você oferece. Eles podem acabar reservando com um concorrente, com a ajuda do seu chatbot!

No entanto, se você fornecer seus dados à ferramenta de IA generativa para extração, os clientes poderão encontrar as opções que você oferece. Você pode fornecer uma experiência personalizada, relevante e segura ao cliente e impulsioná-lo em direção à conversão — neste caso, uma reserva de viagem. Da mesma forma, se a sua equipe de TI utiliza a IA generativa para observabilidade, ela precisa das respostas mais relevantes e precisas possíveis para eliminar o tempo de inatividade e oferecer uma experiência confiável ao cliente.

Com a IA generativa, sua equipe de TI pode obter dados de observabilidade e alertas relevantes para manter suas aplicações em execução, sua equipe de segurança pode revelar violações rapidamente e mitigar riscos, e seus clientes podem encontrar as informações específicas da marca que estão procurando. O resultado? Uma experiência do cliente perfeita, orientada pela IA generativa.

Trecho de um artigo publicado originalmente no CIO Dive, 14 de agosto de 2023. [Leia o artigo completo aqui.](#)

Quer dar os próximos passos com a IA generativa?

Baixe a [ficha de resumo da IA generativa dos executivos](#)