



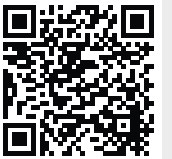
Mercado Digital

Patricia Knebel, de Las Vegas

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Confira, diariamente, no blog Mercado Digital, conteúdos sobre tecnologia e inovação. Para acessar, aponte a câmera do seu celular para o QR Code.

jornaldocomercio.com/mercadodigital



Empresa autônoma está em ação, diz CEO da SAP

“Hoje, a empresa autônoma está em ação.” Cerca de cinco meses depois de apresentar, durante o Sapphire, em Orlando (EUA), o conceito da empresa autônoma, o CEO da SAP, Christian Klein, anunciou no keynote de abertura do SAP Connect 26, como o Joule Work e os Joule Assistants já estão gerando valor para os clientes.

“Este é um momento decisivo para a IA corporativa”, afirmou Klein, comentando que, com o Joule e o SAP Autonomous Suite, desenvolvidos sobre a SAP Business AI Platform, a expectativa é ajudar as organizações a conectar a inteligência entre todas as funções para entregar resultados de negócios confiáveis”, disse.

O Joule Work é um espaço de trabalho central da SAP em que os agentes de IA assumem as tarefas operacionais, liberando os colaboradores para se dedicarem ao que realmente importa.

Cientes como Novartis, Morgan Foods, Nestlé e PwC estiveram no palco compartilhando suas experiências. O SAP Connect ocorre até quinta-feira em Las Vegas.

Com a Novartis, foi desenvol-

vido e já lançado um projeto-piloto do Joule Sourcing Assistant da SAP. “Nossa visão é que agentes de IA cuidem das tarefas manuais mais pesadas, permitindo que os profissionais de compras se concentrem na estratégia, no relacionamento com fornecedores e na criação de valor”, comentou o diretor de Compras da Novartis, Christoph Buerki.

Já a Morgan Foods está “preparando o terreno” para a adoção de agentes autônomos, especialmente por meio de sua infraestrutura técnica.

“A maior mudança será passar de uma abordagem reativa para uma preditiva, na qual os agentes conseguem conectar sinais de demanda, níveis de estoque e a situação dos fornecedores com uma rapidez sem precedentes”, comenta o diretor Financeiro da Morgan Foods, Christoph Buerki.

Para ele, o grande diferencial virá das pessoas atuando em conjunto com os agentes. Segundo ele, os cerca de 1 mil funcionários fazem as cadeias de suprimentos funcionarem, e a tecnologia entra para ajudá-las a torná-las melho-



CEO da SAP, Christian Klein, afirmou que momento é decisivo para a Inteligência Artificial corporativa

res. “Você precisa ter pessoas acima dos agentes. Essa supervisão é extremamente importante. Eles não podem substituir o julgamento. E a IA não pode ter julgamento. As pessoas têm julgamento e isso vem da experiência”, diz.

O CEO da SAP, Christian Klein, participou nesta terça-feira (6) de uma coletiva de imprensa com jornalistas de diversos países durante o Connect 2026. E comentou sobre as ferramentas que precisam ser eficientes a ponto de as pessoas se perguntarem: por

que eu usaria outro colega de trabalho para me ajudar em algo se a ferramenta pode fazer tudo isso e ainda conta com o contexto e a governança necessários?”.

“Pense na sua última atualização de ERP; pense na velocidade e no tempo para obter valor com essa nova camada de agentes de IA. Uma coisa é o que os agentes padrão entregam. Tudo o que você constrói nessa plataforma é gerenciado. Você pode fazer o rollout e a implementação com tranquilidade, sabendo que

conta com governança”, disse. O modelo de precificação é baseado no consumo.

“Estamos desafiando muito nossos gerentes de produto para que não se limitem apenas a automatizar o trabalho. Eu disse ao nosso fundador, Hasso Plattner: nós vamos, de fato, resolver os problemas mais difíceis e complexos usando IA”. “Quando se resolve os processos de negócios mais complexos que as empresas e indústrias enfrentam, gera o maior valor”, acrescenta.

‘Impressionar não basta, IA tem que ser precisa’

A IA pode ser impressionante. Mas nos negócios, impressionar não basta. “A IA tem que ser precisa”, pontuou o **CEO da SAP, Christian Klein**, no SAP Connect 2026.

Em tempos em que a IA parece ser a resposta para tudo, a reflexão é entender como evoluir para resolver os desafios das empresas.

“Os modelos melhoraram. Peça para eles desenharem um unicórnio e você terá uma ótima foto. Mas, se você perguntar qual dos seus fornecedores entregará na próxima semana, o LLM não terá ideia de como seu negócio funciona”, aponta o executivo, destacando as necessidades de evolução.

Segundo ele, o Joule, solução da empresa, não adivinha. “Ele reúne as informações para compreender o contexto do negócio, incluindo dados SAP e não SAP”, afirma.

O aumento do número de agentes, como o executivo mencionou no palco, visa ampliar o escopo da camada de agentes de IA da SAP, mas focando cada vez mais em casos de uso “A-to-A” (agente para agente).

“Refiro-me a situações como o Jan Gilg (global president Customer Success & Americas da

SAP) mostrou: comparar a demanda do cliente com a cadeia de suprimentos principal e analisar o estoque. Quando um agente realiza essa tarefa, isso gera valor real, pelo qual os clientes estão dispostos a pagar.

Hoje isso é feito por muitas pessoas. “Muitas vezes, até que elas consigam reagir, a IA já teria identificado todos esses sinais e realizado a tarefa de forma mais inteligente”, reforça.

O Líder Global de Inovação em TI e Arquitetura Corporativa da Nestlé, Luca Dell’Orletta, falou sobre a transformação da operação da companhia com o SAP S/4HANA em 140 países. A empresa está criando um núcleo digital conectado, com processos consistentes, dados confiáveis e maior visibilidade entre mercados e funções.

“Com essa base, o Joule e o Accounts Receivable Assistant podem priorizar automaticamente as atividades de cobrança com base em riscos e no contexto do negócio, recomendar a melhor ação seguinte e ajudar nossas equipes financeiras a responder mais rapidamente às mudanças”, afirmou.



Agentes precisam entender cada contexto, aponta PwC

As pessoas confiam mais na IA quando ela realmente fala a língua delas. Isso significa compreender o contexto, incluindo o que é importante, quais são as consequências e o que acontece em seguida em cada processo, aponta a Chief Accounting Officer (CAO) da PwC, Jill Notz.

“Uma IA genérica consegue executar tarefas, mas uma IA voltada para o setor compreende a razão de ser dessas tarefas e como elas se conectam a outros elementos”, refere. No setor de serviços profissionais, como o que a consultoria atua, o faturamento pode ser um dos processos mais propensos a erros. Aqui, a precisão é fundamental para a experiência do cliente.

Os clientes de empresas como a PwC confiam na operação para decisões extremamente sensíveis; e essa confiança só se sustenta se os sistemas subjacentes estiverem protegidos, se o contexto for preciso e se houver governança integrada.

“Cada decisão afeta direta-

mente a seguinte. A tendência é pensar na atuação dos agentes passo a passo, mas, quando a IA possui um contexto abrangente do setor, ela não apenas executa tarefas com mais rapidez, como também toma decisões mais bem conectadas”, analisa.

O faturamento em serviços profissionais é, historicamente, um dos processos mais suscetíveis a erros, o que pode impactar significativamente nosso relacionamento com os clientes. Par mitigar isso, a PwC está usando o Billing Assistant da SAP para ter mais inteligência nesse processo crítico.

“Isso nos ajuda a identificar possíveis problemas precocemente para que nossas equipes possam oferecer melhores resultados aos clientes e construir relacionamentos mais sólidos”, afirma Jill, acrescentando que a empresa está colaborando no desenvolvimento do assistente de faturamento da SAP, que orientará as equipes durante esse processo.