



Destaques

- Empregue a automação para alcançar a transformação digital e melhorar a experiência do cliente
 - Expanda as operações comerciais da sua organização para torná-la mais flexível e competitiva
 - Ajude a melhorar a qualidade do trabalho em ambas as áreas de back-office e front-office por meio de automação de tarefas e processos, captura automatizada de dados e muito mais
-

Reinvenção dos negócios por meio da automação

A automação digital dos negócios o ajuda a expandir as operações, melhorar a experiência do cliente e controlar os custos

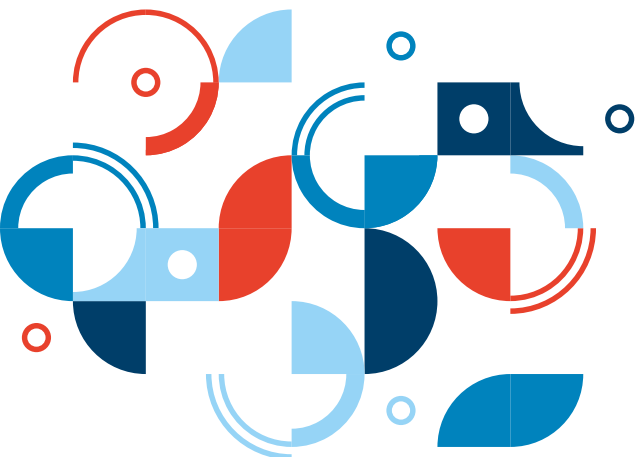
A automação empresarial não é mais como antes

Tanto nos negócios quanto na tecnologia, a automação hoje simplifica funções que, há pouco tempo, pareciam impossíveis de automatizar. E o que é mais importante: nas diversas operações comerciais de uma organização — solicitação de empréstimos, atendimento médico a pacientes, conformidade normativa e atendimento a clientes, entre outras —, ela aumenta a capacidade de expandir e realizar mais tarefas com mais rapidez e qualidade, sem que seja necessário contratar mais funcionários.

Na verdade, muitas organizações estão migrando de processos manuais com alto nível de interação pessoal para operações digitais, e a automação está evoluindo para algo totalmente novo. A automação agora incorpora uma série de novas ferramentas, desde inteligência artificial até automação de processos robóticos. Essas ferramentas são projetadas para melhorar a produtividade dos funcionários, aprimorar a tomada de decisões e ajudar a otimizar os sistemas. Como resultado, a automação hoje é um investimento mais valioso do que nunca para um número maior de processos de trabalho.

Ao longo do caminho, a automação expandiu-se para além da simples obtenção de ganhos de custo e eficiência, passando a abranger um foco centrado no cliente para a melhoria da experiência de cada usuário. As capacidades se expandiram desde a automação de tarefas mecânicas repetitivas até a acomodação de uma ampla gama de cenários e estilos de trabalho por toda a empresa. A automação aprendeu a fazer mais do que apenas seguir processos prescritos.

Este documento técnico fornece uma visão geral de como a automação mudou à medida que as empresas se transformaram em organizações digitais. Em seguida, ele examina quais usuários está o sendo afetados por essas alterações (praticamente todos) e por que essas alterações são positivas (você obtém um trabalho de melhor qualidade). Ele se aprofunda em como a automação fornece recursos específicos para operações comerciais específicas, desde o gerenciamento do fluxo de trabalho até a tomada de decisões em tempo real. Ele conclui com a introdução de uma plataforma totalmente integrada de automação de negócios digitais da IBM, que reúne os principais recursos de automação para permitir que as empresas transformem digitalmente a organização em escala.



As justificativas comerciais para a automação estão mudando em todos os setores

O uso tradicional da automação comercial ajudou a reduzir custos por meio de maior eficiência, velocidade e consistência nas operações. Porém, nos últimos anos, tem havido uma rápida mudança no sentido de usar a automação para alcançar uma transformação digital no âmbito de toda a organização, que pode não apenas expandir as operações, como também atingir metas que vão desde melhorar a experiência do cliente até gerenciar a carga de trabalho da cadeia de suprimentos.

Um recente estudo com líderes em transformação digital realizado pela Forrester Consulting revelou que a redução de custos deixou de ser o foco principal mais citado para a melhoria de processos, passando a ser a quarta razão mais citada em apenas dois anos.¹ No lugar da redução de custos, a transformação digital — seguida de perto pela melhoria da experiência do cliente — tornou-se o foco principal para a melhoria dos negócios.¹

Também reconhecendo o enorme potencial e crescimento da automação, a empresa de consultoria em gerenciamento McKinsey & Company concluiu recentemente que, em 60% das ocupações em todo o mundo, até 30% das atividades podem ser automatizadas.²

A automação agora se concentra no crescimento dos negócios e na escala da carga de trabalho

A automação hoje é projetada para aumentar a quantidade e a qualidade do trabalho que uma organização pode realizar. Isso se torna essencial quando o número de funcionários permanece o mesmo, mas a carga de trabalho precisa ser aumentada para acomodar ofertas, demandas de clientes e flutuações sazonais. Manter a competitividade, por sua vez, também demanda escala, especialmente quando outras organizações do mesmo setor buscam vantagens implantando novas experiências de cliente que são replicadas digitalmente (e facilmente) muitos milhares de vezes usando processos automatizados.

Para a empresa que se expande com sucesso, especialmente em setores que operam de forma totalmente digital, como o comércio e o entretenimento on-line, os resultados podem ser surpreendentes. A capacidade de expandir as operações com automação em todas essas empresas pode aumentar a receita por funcionário de centenas de milhares para milhões de dólares. Nesse processo, a qualidade muitas vezes aumenta. De fato, em praticamente qualquer setor, o uso de automação moderna significa ter maior lucratividade e melhor qualidade simultaneamente.

Entre seus clientes, a IBM vê uma estreita correlação entre o crescimento da transformação digital e os benefícios proporcionados pela automação.

- **O PNC Financial Services Group nos Estados Unidos** teve uma redução de 80% a 90% no número de solicitações de empréstimo que exigem revisão manual após automatizar processos e regras de negócios.
- **O UK National Health Service Blood and Transplant** automatizou mais de 40% de seu rigoroso processo de alocação de transplante cardíaco (que conta com 96 etapas) em menos de seis meses usando uma solução de automação baseada em nuvem.
- **O Carlsberg Group-Denmark** usou a automação para reduzir em mais de 90% as horas que o pessoal de back-office dedica ao processamento de pedidos, ao mesmo tempo que praticamente eliminou erros em pedidos.
- **A Ferservizi**, uma fornecedora de serviços de back-office para a principal operadora ferroviária da Itália, substituiu as operações manuais pelo processamento digital de mais de 400 mil faturas e um milhão de contracheques por ano.

A automação fornece benefícios em todas as operações comerciais

As operações comerciais que são mais comumente reprojatadas para fazer uso de tecnologias digitais são aquelas que dão suporte à experiência do cliente. A Forrester Consulting indica, de fato, que, com base em sua pesquisa, “a transformação digital e a experiência do cliente são o foco principal da melhoria de processos”.¹

Mas, embora a automação dos processos de front-office possa melhorar o contato externo com os clientes e o ecossistema de parceiros, automatizar os processos de back-office também pode melhorar as tarefas internas, que não são voltadas para o cliente. O resultado é que, em todos os setores, as operações comerciais se beneficiam da capacidade de expansão que a automação fornece, incluindo cenários como:

- Solicitação e acompanhamento de empréstimos
- Subscrição de apólices e processamento de reclamações
- Gerenciamento de regulamentações e conformidade
- Gestão do atendimento a pacientes
- Atendimento ao cliente
- Benefícios e gerenciamento da elegibilidade
- Integração de clientes, funcionários e fornecedores
- Gerenciamento de transporte e logística
- Gerenciamento de risco e fraude
- Trade finance

Recursos integrados de automação ajudam a produzir um trabalho de melhor qualidade

Organizações de sucesso abordam a automação com uma compreensão de como as pessoas trabalham e, em seguida, aplicam esse insight com o uso de tecnologias digitais. A capacidade de extrair informações de textos, imagens e outros conteúdos não estruturados pode ser comparada à maneira como os olhos coletam informações, assim como a capacidade de coordenar as diferentes naturezas do trabalho repetitivo e do trabalho do conhecimento pode ser comparada à maneira como o sistema nervoso central lida com as diversas informações que recebe.

O trabalho digital dos trabalhadores, no entanto, vai além das tarefas de cada pessoa, até o enorme volume de trabalho e a variedade de estilos de trabalho na empresa. Automatizar cada estilo ajuda as empresas a se transformarem para realizar mais e obter melhores resultados.

Uma maneira útil de abordar o trabalho de transformação é estruturar a automação em torno de duas características básicas: o volume e a singularidade do trabalho. O trabalho de alto volume geralmente é repetitivo: tarefas que são tratadas de maneira semelhante milhares ou até centenas de milhares de vezes por dia. Tarefas altamente singulares geralmente são trabalhos únicos: tarefas em menor número e que geralmente exigem atividades especializadas.

Representadas graficamente, essas características tornam-se eixos x e y, revelando cinco estilos de trabalho que as organizações manipulam à medida que aumentam o volume e a singularidade. Esses estilos de trabalho e os benefícios que eles podem obter da automação incluem:

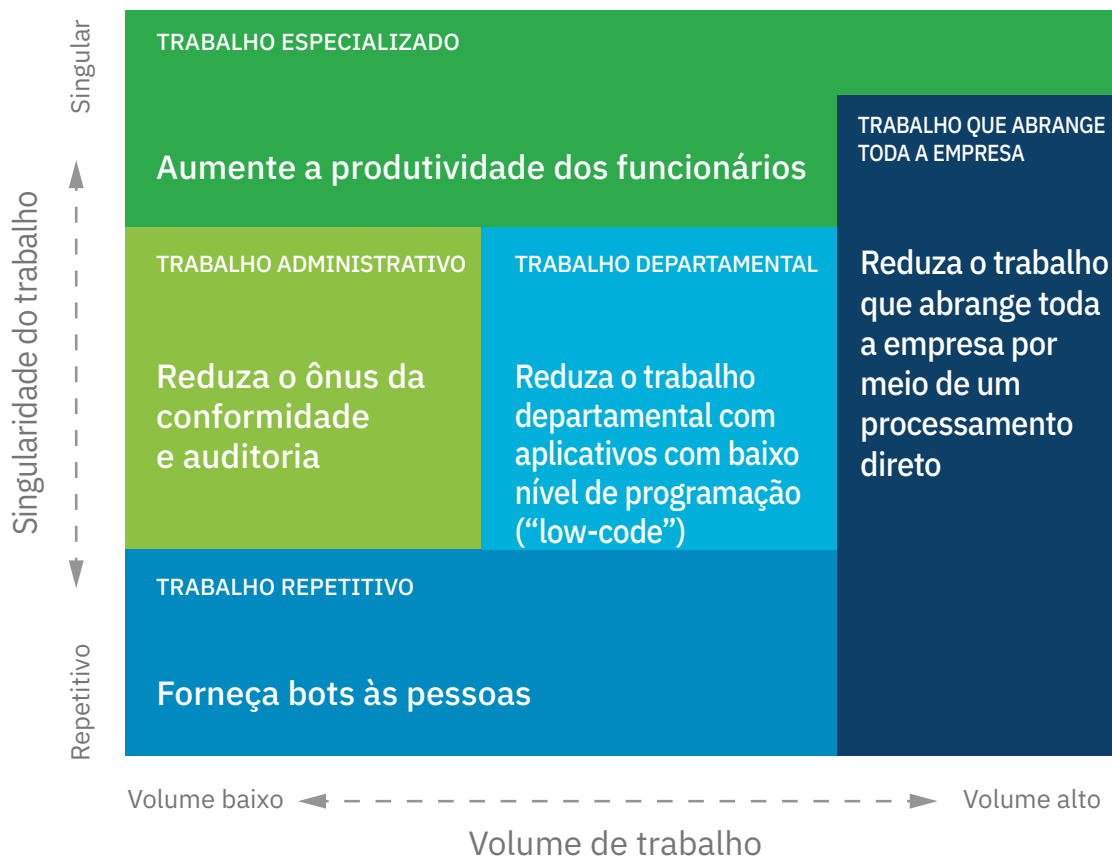
- **Repetitivo:** Esse trabalho requer pouco ou nenhum julgamento humano ou habilidade, mas é fundamental para conduzir um negócio. Seja em tarefas de rotina, como o processamento de faturas e pagamentos, ou na tomada de decisões básicas, como determinar se uma apólice de seguro inclui algum dependente, as tarefas rotineiras podem ser automatizadas usando bots que complementam os funcionários e os liberam para outros trabalhos.
- **Administrativo:** Esse trabalho de espectro médio é tipicamente de baixo volume e apenas moderadamente singular. Ele inclui tarefas diárias que ocorrem em todos os negócios, como revisar e aprovar documentos e políticas — os quais são processos que podem ser aprimorados pela automação. Componentes de outras tarefas administrativas, como o acompanhamento de políticas de controle para ajudar a garantir a conformidade normativa, também podem ser automatizados.
- **Departamental:** Esse desdobramento do trabalho administrativo lida com tarefas que podem ser críticas para uma determinada divisão, mas não afetam a organização toda. Como o trabalho deles tem um foco específico, os funcionários muitas vezes tentam lidar com isso criando planilhas ou usando e-mail para aplicações específicas do departamento. A automação não apenas fornece uma maneira mais rápida e fácil de lidar com a carga de trabalho, como também ajuda a garantir a consistência dentro da organização.

- **Em toda a empresa:** Essas tarefas não apenas abrangem desde estilos de trabalho de alto volume até altamente singulares, como também afetam várias outras divisões na organização. Trabalhos como aprovação de solicitações de empréstimo que envolvem múltiplas funções em toda a empresa também podem ter um impacto significativo sobre a lucratividade. No entanto, quanto mais singulares elas se tornam, mais difíceis e caras elas são para serem concluídas manualmente. A automação pode ajudar a acelerar o processamento para a obtenção de uma receita maior.

- **Especializado:** Essa categoria abrange o trabalho que normalmente é o mais altamente qualificado, mais singular e mais valioso que uma organização realiza. Mas até mesmo o trabalho especializado pode ser melhorado, já que a automação pode aumentar a produtividade, coletando e interpretando dados em uma velocidade e escala que as pessoas não poderiam manipular fisicamente por conta própria.

Em última análise, o objetivo da automação digital é levar todos da organização para mais perto do nível de especialista, dando-lhes recursos aprimorados e capacitando-os a usar esses recursos de forma mais eficaz.

Automação para todos os estilos de trabalho



Abordando e estendendo as capacidades dos estilos individuais de trabalho, a automação é capaz de melhorar significativamente as operações em toda a empresa.

O software de automação fornece capacidades para transformar o trabalho

A digitalização e a automação das operações comerciais no âmbito de toda a empresa concentram-se em cinco áreas principais: tarefas, conteúdo, fluxo de trabalho, decisões e captura de dados. Todas essas áreas existem em todas as organizações e podem se beneficiar do poder combinado da transformação digital e das novas capacidades para automação.

Tarefas

Toda organização realiza trabalhos que mudam pouco ao longo do tempo ou de um projeto para outro. Essas tarefas repetitivas, em conjunto com aquelas executadas em segundo plano, como a pesquisa de contas, são muito propensas à automação usando software para automação de processos robóticos. Quando o software assume esse trabalho, os funcionários podem assumir trabalhos de maior valor. Enquanto isso, as tarefas repetitivas são realizadas mais rapidamente (em alguns casos, em apenas um minuto, em vez de 20), com uma taxa de erro próxima de zero.³

Conteúdo

Uma empresa digitalmente experiente depende de conteúdos estruturados, em bancos de dados, e de volumes cada vez maiores de conteúdos não estruturados, em documentos comerciais, fotografias, e-mails, arquivos de áudio e vídeo e mídias sociais. Todos esses dados e informações criados devem ser gerenciados, disseminados e armazenados. E cada etapa do ciclo de vida do conteúdo pode usar um componente de automação diferente. O mesmo é verdade para a forma como o conteúdo é usado. Aproveitar dados não usados anteriormente e promover a colaboração dos funcionários é a chave quando se quer fazer uso dos dados da empresa. Garantir o acesso, a privacidade e a segurança das informações também é uma questão de alta prioridade. A automação dos negócios pode resolver todas essas questões.

Fluxo de trabalho

Enquanto uma tarefa se concentra em um componente de trabalho específico e o conteúdo define os materiais digitais usados para fazer negócios, um fluxo de trabalho une essas etapas para criar processos de ponta a ponta. Um aplicativo de empréstimo, por exemplo, pode envolver dezenas de etapas, e qualquer uma delas pode ser pequena e rotineira, mas o resultado final do fluxo de trabalho pode fornecer resultados essenciais para um cliente. A automação de etapas do fluxo de trabalho aumenta a agilidade, a visibilidade e a consistência em centenas de processos, proporcionando operações fluidas que beneficiam tanto a empresa quanto o cliente. Ela também pode revelar padrões em fluxos de trabalho, produtos e serviços que podem ser aprimorados.

Decisões

Uma empresa toma milhares de decisões operacionais por dia, mas poucas são baseadas apenas no julgamento pessoal. A maioria envolve trabalho detalhado e repetitivo, conduzido de acordo com as políticas corporativas ou regulamentações do setor, aplicando regras comerciais cuidadosamente definidas. Essas decisões de negócios repetitivas podem ser capturadas e automatizadas para melhorar sua capacidade de resposta, minimizar o risco de não conformidade e simplificar os processos de fluxo de trabalho. E separar as regras de negócios dos seus aplicativos fornece a flexibilidade necessária para responder rapidamente aos clientes e a mudanças no mercado.

Captura

A utilidade do conteúdo está nas informações que ele contém, mas muitas organizações têm tanto conteúdo que não conseguem encontrar e extrair as informações de que precisam. O desafio torna-se maior ao longo do tempo, pois as empresas dependem não apenas de textos impressos e digitais, mas também de vídeos, áudios, fotografias e imagens gráficas. A extração de informações e insights de todas essas fontes pode ser essencial para o sucesso dos negócios. A automação da captura de dados de arquivos no ponto de entrada da empresa extrai informações relevantes a uma velocidade que o ser humano não é capaz de alcançar.

Apresentando a plataforma IBM Digital Business Automation

A abordagem da IBM para ajudar as organizações a alcançar escala automatizando as operações comerciais digitais é criar uma plataforma de software integrada que permita digitalizar e coordenar várias capacidades. A IBM aborda cada uma das áreas principais em que a automação fornece benefícios — tarefas, conteúdo, fluxo de trabalho, decisões e captura de dados— de modo que os clientes possam usar qualquer uma delas como ponto de entrada para as capacidades da plataforma e misturar e combinar recursos, conforme necessário, dependendo dos problemas que a empresa está enfrentando.

Com seus recursos integrados, a plataforma Digital Business Automation da IBM pode coordenar novas capacidades com a infraestrutura existente do usuário. Por exemplo, captura de dados e gerenciamento de conteúdo para as necessidades de gerenciamento de casos de uma empresa de seguros, pesquisa de arquivos em busca de dados relevantes, gerenciamento dos processos de negócios necessários para concluir uma reivindicação e fornecimento de decisões com base nas políticas da empresa.

As operações comerciais podem ser automatizadas para concluir etapas sem intervenção humana ou para complementar as capacidades dos funcionários. O objetivo: níveis ideais de eficiência, velocidade, precisão, atendimento ao cliente e receita, tudo na escala necessária para o sucesso no ambiente de negócios competitivo de hoje.

A plataforma IBM Digital Business Automation



A plataforma totalmente integrada Business Automation Digital da IBM foi projetada para aumentar a produtividade dos funcionários e tornar as operações comerciais mais inteligentes.

A plataforma IBM integrada oferece vantagens significativas sobre soluções pontuais de automação, incluindo uma experiência de usuário unificada para consistência entre operações, habilidades e ativos reutilizáveis que os usuários podem compartilhar entre opções de plataforma e serviços de plataforma que promovem análises e insights com inteligência operacional.

Conclusão

A digitalização está mudando a natureza do trabalho, a força de trabalho e, no processo, organizações inteiras. Ao adicionar a automação como um elemento-chave dessa transformação, as empresas podem obter benefícios significativos em termos da velocidade, da precisão e do custo-benefício de suas operações comerciais. É importante ressaltar que elas podem alcançar a escala de automação necessária para competir no cenário de negócios atual — a capacidade de aplicar a automação a qualquer estilo de trabalho, desde tarefas mecânicas repetitivas a trabalhos de conhecimento especializado. Desde a extração de dados de conteúdos não estruturados, até a tomada de decisões baseada em políticas que ajudam a garantir a conformidade normativa, as abordagens modernas de automação vão muito além de economizar nos custos ou aliviar as cargas de trabalho. Elas ajudam a otimizar a relação entre número de funcionários e receita, com uma plataforma integrada que complementa e amplia a capacidade dos funcionários de trabalhar com mais eficácia e ajuda a criar uma empresa mais competitiva.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre a plataforma IBM Digital Business Automation, acesse: ibm.biz/automation-platform

Além disso, o IBM Global Financing oferece várias opções de pagamento para ajudar você a adquirir a tecnologia necessária para expandir seus negócios. Nós fornecemos o gerenciamento completo do ciclo de vida de produtos e serviços de TI, desde a aquisição até a distribuição.

Para obter mais informações, acesse: ibm.com/financing



© Copyright IBM Corporation 2019

New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produzido nos Estados Unidos da América
Janeiro de 2018

IBM, o logotipo IBM e **ibm.com** são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na internet sob o título “Copyright and trademark information” em ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento encontra-se atualizado na data inicial de sua publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

Os exemplos de clientes e dados de desempenho citados foram apresentados para fins ilustrativos apenas. Os resultados de desempenho reais podem variar dependendo das configurações específicas e das condições operacionais.

Todos os exemplos de clientes citados ou descritos são apresentados como exemplos do uso de produtos IBM e os resultados porventura obtidos. Os custos ambientais e as características de desempenho reais variam de acordo com as configurações e condições individuais dos clientes. Entre em contato com a IBM e descubra o que podemos fazer por você.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM”, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO NENHUMA GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE E NENHUMA GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos da IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais eles são fornecidos.

¹ **Forrester Consulting, “Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation”, um estudo realizado pela Forrester Consulting em nome da IBM, novembro de 2017.**

https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594

² **McKinsey Global Institute, “Technology, jobs, and the future of work”, McKinsey & Company, maio de 2017.**

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

³ **Segundo a experiência de clientes da IBM.**



Por favor, recicle