

Automação

A automação estratégica adiciona velocidade, agilidade e resiliência aos fluxos de trabalho inteligentes

Novas tecnologias que automatizam processos podem melhorar o atendimento ao cliente, liberar funcionários para que realizem trabalhos mais relevantes e conduzir o crescimento



Estas perguntas e respostas fazem parte da série Perspectives Criadas para Mudança que explora tendências na transformação de negócios. Para saber mais, acesse [IBM.com/smarter-business](https://www.ibm.com/smarter-business)

Thomas Ivory é VP e Global Leader da IBM Automation. Ele é uma autoridade líder em automação inteligente, inclusive em automação de processo robótico, aprendizado de máquina e inteligência artificial. Ele é responsável por conduzir a automação por meio das operações de cliente dos IBM Services.

P: O termo “automação” teve muitos significados durante as últimas décadas. Como líderes de negócios devem considerar a automação atualmente?

A automação teve um estereótipo de tirar empregos. Mas eu acho que hoje ela está sendo aplicada totalmente ao contrário. Ela está inspirando uma mentalidade de crescimento. As empresas estão buscando alavancar a automação para tornar as cadeias de fornecimento mais eficientes, flexíveis e resilientes; tornar suas finanças e contabilidade mais inteligentes; facilitar a compra; e proporcionar o processamento autônomo em toda a empresa. Elas querem ser mais ágeis e rápidas em suas operações, e querem que seus funcionários foquem em trabalhos mais relevantes e com maior valor.

Quais são algumas das necessidades específicas de automação comuns a várias indústrias?

Uma prioridade importante para as indústrias são os modelos de entrega virtuais e sem contato. Elas também precisam da capacidade de conectar todas as áreas, como finanças, operações de cliente e cadeia de fornecimento, em toda a empresa em um único ambiente digital para proporcionar transparência, governança e uma visão completa quanto a onde elas aplicam a automação, além de medir seu impacto.

E muitas organizações agora perceberam que precisam de fato automatizar a adoção da automação. O que significa que elas precisam automatizar o processo de mineração e descoberta para responder à pergunta: “O que nós devemos automatizar?”. Existem diversas soluções novas para diminuir a mão de obra humana e as empresas precisam descobrir e qualificar quais processos são os melhores candidatos para aplicá-las.

Como a automação se encaixa nos fluxos de trabalho inteligentes?

Para todos os negócios, os fluxos de trabalho se tornaram mais complicados com o passar do tempo. As empresas se expandiram globalmente e se diversificaram. Elas estão incluindo inovações e novos produtos continuamente. Então, os fluxos de trabalho se tornaram altamente complexos e, frequentemente, bastante manuais por natureza. Eles são analógicos, não digitais, e não estão alavancando os dados da organização. Como resultado, as empresas estão se afogando em seus próprios processos e operações e isso impede que elas cresçam.

A automação extrema aplica tecnologias exponenciais, como processos robóticos, gerenciamento inteligente de processos de negócios, análise de dados profunda e tecnologias de IA, como aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural para desconstruir e rearquitetar fluxos de trabalho para otimizar o processo de realização de negócios de uma maneira inovadora, mais preparada para o futuro.

P: Quais são as maiores mudanças que a pandemia causou em termos de implementação de automação transformadora pelas empresas?

A pandemia está causando uma aceleração muito rápida na necessidade de transformação de negócios e impulsionando a automação. Estamos vendo uma adoção imediata de iniciativas de automação que, antes da pandemia, poderiam ter acontecido nos próximos 12 a 36 meses. E estamos vendo o uso de níveis de abordagem de automação que achávamos que ocorreriam gradualmente durante os próximos anos.

Eu acredito que o choque da pandemia transformará de maneira radical e permanente a maneira como vemos a automação e colaboradores digitais. A automação será integrada em cada operação e as empresas serão forçadas a adotá-la em níveis que elas não teriam considerado menos de um ano atrás.

Você pode dar um exemplo de como as empresas implementaram a automação recentemente para entregar valor para seus clientes e equipe de funcionários?

Veja os bancos que precisaram liberar empréstimos comerciais rapidamente durante a pandemia. Essa era, e ainda é, uma operação altamente disruptiva e volátil para os bancos assumirem tão rapidamente. Praticamente do dia para a noite, eles precisaram atender um número enorme de pessoas de uma maneira muito diferente do que estavam acostumados antes da crise da Covid-19.

Para lidar com a demanda, vários bancos implementaram a automação para migrar dados e importar dados diferentes para repositórios e aplicações em toda a empresa. Tradicionalmente, a equipe de funcionários fazia esse trabalho, mas a automação liberou essa equipe de se afogar nas tarefas rotineiras e repetitivas que isso exigia. Isso permite que usem sua engenhosidade e criatividade humanas para descobrir novas soluções para pessoas que realmente precisam de ajuda. A automatização desses fluxos de trabalho pesados tornou isso possível.

Muita coisa pode dar errado quando uma empresa substitui processos lentos e ineficientes que são críticos para os negócios por novas soluções automatizadas. Qual conselho você tem para ajudar líderes de negócios a evitar ciladas?

Primeiro, eu diria a essas pessoas em posição de liderança que, em vez de apenas cortar custos e aumentar a eficiência, a automação pode ser um ativo competitivo para o crescimento. Use a automação para criar novas oportunidades de negócios.

“ Em vez de apenas cortar os custos e aumentar a eficiência, a automação pode ser um ativo competitivo para o crescimento.”

Segundo, você precisa de uma abordagem colaborativa para adotar a automação em toda a sua empresa. Ela não pode ficar apenas a cargo de TI, finanças, RH ou nas mãos de um proprietário de negócio específico. Fluxos de trabalho inteligentes e automatizados terão tentáculos em todas as áreas de sua operação, inclusive na cadeia de fornecimento e nas compras, portanto, todos precisam se unir, inclusive a gerência superior de maneira global.

Terceiro, ao escolher um parceiro para te ajudar a conduzir a transformação de negócios com a automação, a ética dessa empresa deve estar estritamente alinhada com a sua. Vocês devem estar em sincronia com relação à importância do gerenciamento de mudanças, mantendo humanos em todos os loops e usando a tecnologia de maneira ética, aplicando o que a IBM chama de “boa tecnologia”.

Você também precisa saber o que não automatizar. Com o processamento autônomo, você está confiando em robôs, máquinas e software para agir com integridade e tomar as melhores decisões que seus funcionários humanos tomariam. Se isso ainda não for totalmente possível em um fluxo de trabalho específico, não o automatize.

Por fim, tenha uma perspectiva correta sobre a automação. Steve Jobs dizia, “Computadores são como uma bicicleta para a nossa mente”. Eles não substituem pessoas, apenas nos ajudam a nos mover do ponto A para o B mais rápido. É dessa forma que eu vejo a automação. Para praticamente qualquer objetivo de fluxo de trabalho, ela pode fazer você chegar lá mais rápido, e isso faz dela uma ferramenta competitiva valiosa e um meio de atingir seus objetivos mais rápido.