

O guia rápido e prático de Digital Business Automation

Use este guia para entender a realidade sobre a urgência, o valor, as oportunidades e as limitações relacionadas à automação do trabalho. Este guia também inclui dicas para a escolha das soluções certas de tecnologia.

Por que este guia?

Em 2017, o departamento de sinistros de uma grande seguradora ainda usava um sistema em papel, 100% manual, para processar sinistros. Do relato de sinistros ao preenchimento dos cheques, todo o processo exigia pelo menos uma ação humana em cada etapa. Um departamento completo da empresa deixou de aproveitar a revolução da automação.

Você deveria se preocupar?

As empresas podem seguir as mesmas operações manuais iniciadas 20 ou 30 anos atrás, apesar dos avanços nas tecnologias de automação, e operar em um nível “bom o suficiente”. Preocupar-se ou não depende do quão capaz a sua empresa é em prosperar em um mundo no qual a automação permite que trabalhar com os concorrentes seja mais fácil e mais rápido do que com você.

Autoria de Brian Safron, especialista em automação da IBM®, em colaboração com Cheryl Wilson



Automação do trabalho: O que significa e por que é importante

Automação do trabalho significa a capacidade de oferecer uma melhor experiência em velocidade e escala. Significa olhar para o cenário geral: os processos de várias etapas e tarefas que, quando feitos manualmente, são lentos, dispendiosos e frustrantes para sua empresa e seus clientes.

Se você comprou uma casa há 10 ou 20 anos, a solicitação do financiamento provavelmente levou cerca de um mês. O processo exigia o preenchimento de pilhas de formulários em papel e algumas dezenas de telefonemas, deixando a pessoa ponderando quando o financiamento seria aprovado e qual seria a taxa de juros. Hoje, você tem outras opções.

As empresas de financiamento de última geração oferecem aplicações com interfaces inteligentes que podem ser acessadas de praticamente qualquer lugar, desenvolvidas sobre uma base que automatiza um processo altamente regulamentado, do início ao fim.

Não é de surpreender que os clientes costumam escolher essas aplicações pela praticidade, rapidez e transparência possibilitadas pela automação – alertas programados no sistema, conexões com os dados de credores e empresas de monitoramento de crédito, fluxos de trabalho projetados para eliminar etapas desnecessárias e muito mais.

Antes e depois da automação



O antigo processo de financiamento

- Preenchimento de pilhas de formulários em papel
- Dezenas de telefonemas
- Espera de semanas para aprovação, taxas finais e assinatura



Financiamento hoje com aplicações

- Opções para o valor do empréstimo, a taxa de juros e o tempo de pagamento em minutos
- Recebimento de atualizações sobre o progresso do empréstimo conforme necessário
- Economia de tempo com comunicação (só se fala com uma pessoa em circunstâncias excepcionais)

Você pode criar um caso de negócios de automação que estabeleça os benefícios quantificáveis e não quantificáveis esperados.

O valor de negócios da automação

Vamos voltar ao exemplo da seguradora da introdução. Os clientes precisavam dos sinistros resolvidos rapidamente, mas o departamento levava três semanas para processar um sinistro. Em decorrência do grande número de regulamentações e condições do setor, a automação foi um compromisso significativo. Mas a empresa investiu tempo e dinheiro.

O resultado: O tempo para processar um sinistro caiu de três semanas para um único dia.

Existem muitos estudos de caso de automação com provas semelhantes a esta. Mas nem sempre é suficiente para justificar uma compra ou obter adesão para novos produtos.

Eficiência vs. transformação nos negócios

No passado, muitos argumentos para automação se resumiam a cálculos simples de ROI, visando principalmente a economia de custos: se nossa empresa investir US\$ 1 milhão para automatizar essa fatia das nossas operações e economizar US\$ 1,5 milhão, será um bom valor para o negócio. Simples.

No entanto, o cálculo do ROI é mais desafiador para projetos de automação em larga escala – os transformacionais que visam o crescimento, em oposição aos que visam a economia de custos.

Embora a automação possa ser uma das melhores formas de impulsionar o aumento do faturamento ao melhorar a velocidade, a escala

e a experiência do cliente, a mudança do modus operandi de uma empresa envolve elementos tangíveis e intangíveis, cujos resultados nem sempre podem ser medidos independentemente. Isso dificulta a quantificação do nível de crescimento que pode ser atribuído à automação em relação a outros aspectos da transformação.

Mas, pode ser feito. Você pode criar um caso de negócios de automação que estabeleça os benefícios quantificáveis e não quantificáveis esperados.

“A eliminação da análise manual para 80% de todos os pedidos de empréstimo soma centenas de milhares de horas economizadas por ano para um benefício de produtividade estimado em quase US\$ 8,3 milhões.”

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), um estudo comissionado conduzido pela Forrester Consulting, em março de 2019

Embora alguns benefícios não sejam um simples cálculo, as perguntas a seguir podem ajudar a focar seu investimento e alinhar os principais indicadores de desempenho mensuráveis (KPIs).

01

A automação permitirá que fazer negócios comigo fique mais fácil para os clientes? Os clientes não escolherão nem insistirão em um processo difícil e demorado se houver um processo mais fácil e mais rápido disponível.

02

A automação gerará crescimento? Um grande benefício da automação é a capacidade de escalar com facilidade. Se você pode atrair e reter novos clientes, seu investimento em automação obterá um retorno mais elevado para você.

03

A automação reduzirá custos? Essa pergunta fica mais próxima de um ROI facilmente quantificável. Costuma-se obter redução de custos por meio da automação. Mas lembre-se de que você pode obter ainda mais valor com um sistema melhor e mais moderno, que aumente a receita para um benefício líquido generalizado.

04

A automação ajudará a reduzir erros e melhorar a consistência? Erros são caros, mas nem sempre é possível computar seus custos. Mais consistência e menos erros têm um valor significativo, mesmo que seu número não seja exato.

05

A automação facilitará a Conformidade? Considerando que deve-se cumprir os regulamentos, se a automação puder reduzir os recursos necessários para a conformidade, você terá uma vitória nos negócios.

Exemplo de benefícios tangíveis e intangíveis da automação

Um grande banco varejista gerencia a maioria dos processos de empréstimos ao consumidor por meio de um software de automação. Como resultado, apenas 20% dos empréstimos processados pelo banco precisam ser analisados pela equipe. Esse aumento mensurável de eficiência é apenas uma parte da história do ROI em automação. Para o banco, foi uma oportunidade de:



Gerenciar o crescimento

Depois de adquirir várias agências de outro banco, o banco usou automação para lidar com o aumento da carga de trabalho sem aumentar o número de funcionários.



Remover uma camada do viés humano implícito

O banco usou a automação para ajudar a conformidade com os regulamentos antidiscriminação e melhorar a experiência geral do cliente.

Sete realidades da automação do trabalho

01

O sucesso da automação depende da capacidade de focar nos **impulsionadores de negócios corretos**. A importância e o impacto da automação não têm muito a ver com a tecnologia utilizada, seja RPA (automação de processo robótica), gerenciamento automatizado de decisões ou inteligência artificial (IA). Têm mais a ver com como e por que você administra seus negócios. Se você não tiver o foco correto, será pouco provável que a automação faça a diferença que você deseja.

02

Você pode automatizar muito mais do que você acha que pode. Você pode descobrir que, depois de automatizar um processo, três ou quatro processos diferentes que se conectam ao primeiro serão alvos da automação. É como aprender uma habilidade básica que permite que você aprenda habilidades relacionadas mais facilmente.

03

A automação nunca é tudo ou nada. Toda empresa tem certo grau de automação e nenhuma empresa é totalmente automatizada. Você decide o nível de automação de que precisa agora e futuramente para atender aos objetivos de negócios.

04

A automação pode permitir que você ofereça aos clientes mais opções do que antes. Essa variedade costuma ter uma ordem de magnitude maior que em um sistema menos automatizado. Pense em aplicações de carona. Eles estão presentes no mundo todo e oferecem diferentes níveis de serviços com diferentes níveis de preço. E tudo é desenvolvido no mesmo sistema digital automatizado e você pode incluir quantas escolhas desejar.

05

A automação é uma das melhores formas de se obter escalonamento. Se você deseja obter um alcance significativo, precisará de automação. O grande banco varejista mencionado anteriormente é um bom exemplo de escalabilidade – atender a mais clientes sem contratar mais funcionários.

06

Será difícil evitar a automação se você quiser que sua empresa cresça. Não é um modismo. Para algumas empresas e setores, é essencial. As coisas que você faz com frequência e as que melhoram visivelmente a experiência do cliente ou do funcionário são as candidatas primárias para impulsionar o crescimento com automação.

07

A automação não é um grande lançamento, é um desenvolvimento paulatino. Às vezes, as empresas tratam grandes desenvolvimentos de software como a inauguração de um novo prédio. Acontece um grande anúncio e uma cerimônia, todos são convidados a usar as ofertas e depois as pessoas voltam ao trabalho.

O desenvolvimento da automação não funciona assim. Você verá que a primeira implementação costuma ser uma experiência de aprendizado. E enquanto você está acertando a primeira peça, começará a desenvolver a seguinte, aumentando e melhorando seu sistema à medida que aprende o que funciona.

Onde você pode aplicar a automação de forma útil?

“Uma das maiores melhorias que foram feitas no [motor a vapor] desde que foi inventado foi... a descoberta de um garoto que queria poupar seu próprio trabalho.”

Em seu livro de 1776, *A Riqueza das Nações*, Adam Smith escreveu sobre um garotinho que tinha um emprego, trabalhando em uma válvula de um motor a vapor. O garoto descobriu que, se amarrasse uma corda na alavanca da válvula e em uma parte do motor, a válvula abriria e fecharia por conta própria, e então ele poderia ir brincar.

A automação percorreu um longo caminho desde 1776, mas uma boa automação ainda usa os melhores recursos da tecnologia para poupar o trabalho humano para um uso mais produtivo. A diferença é o leque de tarefas que podem ser automatizadas.

O espectro do trabalho e a automação

Toda empresa tem tarefas que variam entre simples e repetitivas e complexas e exclusivas. E você pode aplicar a automação de forma útil em praticamente todos os tipos de trabalho.

Cinco tipos de trabalho comuns à maioria das organizações.



Você pode aplicar a automação para obter os resultados certos para cada estilo de trabalho.

O trabalho de automação consiste em recombinar o trabalho, misturando processos automatizados e humanos, para estimular o crescimento e liberar as pessoas para trabalhar no que não pode ser automatizado.

Tipo de trabalho	Repetitivo	Administrativo	Departamental	Especializado	Corporativo
O impacto da automação	Melhorar a precisão e a velocidade do trabalho de rotina, complementando pessoas com bots.	Reduzir o fardo da papelada e a conformidade regulamentar digitalizando e gerenciando vários tipos de documentação.	Reduzir o trabalho departamental com aplicações low code que lidam com processos que, de outra forma, envolveriam planilhas e documentos de difícil administração enviados por e-mail.	Aumentar a produtividade dos especialistas, ajudando-os com insights mais profundos e recomendações de ação.	Fornecer experiências ao cliente do início ao fim com processamento direto. Permitir a integração de operações comerciais individuais em toda a empresa em um único processo personalizado e projetado para ser simples.

Como é o sucesso da automação?

A automação bem-sucedida não é singular – não vem de um único projeto ou solução. É um processo iterativo, que se adapta às suas necessidades de negócios em constante mudança.

As empresas automatizadas com sucesso costumam compartilhar os seguintes marcadores:

- Elas focam nas necessidades de seus clientes.
- Elas reconhecem a importância da escalabilidade, e ainda conseguem oferecer a cada cliente uma experiência personalizada.
- Elas mantêm o sistema de automação o mais flexível possível, desenvolvendo uma plataforma extensível e mantendo um bom alinhamento entre os negócios e a TI.
- Elas pegam tudo o que pode se tornar eficiente e deixam, de fato, eficiente.

Para obter uma automação bem-sucedida, reconheça que é um processo e que não acontece com uma explosão. Além disso, você provavelmente precisará de alguns dos recursos a seguir, dependendo do tipo de trabalho que deseja automatizar, para impulsionar o crescimento:

- Automatizar tarefas com robótica
- Compartilhar, gerenciar e colaborar no conteúdo
- Projetar e gerenciar fluxos de trabalho do início ao fim
- Automatizar decisões com as regras da empresa
- Capturar e extrair dados de documentos

Marcadores de empresas bem-sucedidas na automação



Foco no cliente



Escalável



Flexível



Eficiente

O que pode atravessar seu caminho?

A automação não é um processo rápido e fácil. As escolhas a seguir podem criar armadilhas:

01

Esquecer de envolver as equipes de negócios e TI com antecedência.

Ao aplicar a automação, não se comprometer totalmente com o alinhamento entre negócios e TI pode prejudicar seus esforços.

- As empresas precisam envolver TI desde o início como uma verificação da realidade, para ajudar a garantir que os custos, os prazos e o escopo do projeto sejam realistas.
- TI pode ajudar a prevenir erros de compra. Por exemplo, um especialista em TI em uma reunião com um fornecedor de tecnologia pode sinalizar promessas que são boas demais para ser verdade.

02

Tentar fazer tudo de uma vez. Como observado anteriormente, tentar abordar todos os seus objetivos de automação com um grande lançamento pode causar problemas. Ao avançar de forma paulatina e fazer melhorias contínuas, você se abre para experimentar e depois corrigir o que não funcionou.

03

Achar que aplicações em pacotes resolverão todos os seus problemas. Aplicações em pacotes que prometem entregar a automação em uma caixa podem atender a algumas das suas necessidades. O desafio surge quando você tenta usá-las para problemas que elas não são boas em resolver.

Por onde começar?

Se você deseja investir em tecnologia de automação, costuma-se recomendar começar com um piloto que possa oferecer resultados rápidos, com riscos mínimos de implementação.

Essa abordagem ajuda a defender o escalonamento, mas considere as seguintes recomendações:

- **Escolha um projeto significativo, mas não crítico.** Encontre um exemplo que valha o esforço e demonstre o valor quando concluído. Não escolha um projeto que possa interromper tudo.
- **Comece com um fim em mente.** Certifique-se de que o primeiro projeto seja uma operação de front-office ou back-office, importante para os negócios, cujo estado ou experiência desejada já tenha sido mapeada.

Consulte os líderes do seu setor, especialmente os que estão crescendo rapidamente, para ver o que é possível. Lembre-se de que você está observando todo o trabalho deles, que pode incluir dezenas de projetos de automação individuais que resultam em uma abordagem transformadora.

Escolha um ou dois projetos como ponto de partida. Faça com que cada projeto seja individualmente valioso, sabendo que, à medida que se desenvolvem e se conectam, o benefício pode ser exponencial.

Dicas



Escolha um ou dois projetos como ponto de partida



Mapeie o estado desejado



Faça com que cada projeto seja individualmente valioso

Seis perguntas para ajudar você a decidir por onde começar

Em uma grande empresa, você pode ter dezenas de potenciais projetos de automação, o que significa que escolher por onde começar pode ser algo paralisante. As perguntas a seguir não são exaustivas, mas podem ajudar você e sua equipe a focarem no ponto de partida certo:

01

Com que rapidez você responde às solicitações dos clientes?

02

Como a experiência que você oferece ao cliente se compara a de outros líderes do setor, incluindo seus concorrentes que nasceram digitais?

03

Seus funcionários gastam um tempo significativo fazendo trabalhos manuais que poderiam ser automatizados?

04

Seus concorrentes oferecem mais produtos e serviços direcionados a nichos específicos do mercado do que você?

05

Você pode modificar rapidamente suas aplicações de software de front e back-end conforme as expectativas do cliente e as regulamentações governamentais mudam?

06

Que porcentagem de transações do cliente resulta em exceções que precisam ser processadas manualmente?

Quais são suas opções de solução?

Se você está pronto para começar a comprar uma solução de automação, basicamente terá as quatro opções a seguir, que muitas empresas misturam e combinam:

Opções de solução de automação

<p>Você pode escrever todo o código do zero.</p>	<p>Você pode comprar uma coleção de aplicações.</p>	<p>Você pode comprar aplicações em pacote.</p>	<p>Você pode adotar uma plataforma de automação.</p>
<p>Prós Você detém e controla tudo.</p>	<p>Prós Você pode escolher entre uma grande variedade de fornecedores.</p>	<p>Prós Essa opção vem pronta e algumas aplicações de nicho atendem a necessidades específicas, como cobrança ou marketing digital.</p>	<p>Prós Essa opção é um pacote integrado de aplicações básicas, com os quais você pode desenvolver qualquer solução de automação.</p>
<p>Contras Torna-se uma caixa preta, em que o lado de negócios não tem nenhuma visibilidade ou entendimento do código. Essa opção requer muito conhecimento e tempo da equipe de TI para entender o que o código faz e para fazer alterações.</p>	<p>Contras Você atua como integrador ao comprar diferentes aplicações de automação de diferentes empresas. Os produtos nem sempre conversam bem entre si e não há base subjacente para aspectos como análise de dados.</p>	<p>Contras Se sua empresa não se encaixa no molde de aplicações em pacote, ele não fará tudo aquilo que você deseja. As aplicações em pacote não têm muita flexibilidade, então você precisa trabalhar dentro de seus limites.</p>	<p>Contras É difícil escolher um fornecedor diferente para cada aplicação. Com essa opção, você depende de um único fornecedor para o suporte de toda a plataforma.</p>

IA e automação

A aplicação de inteligência artificial (IA) diretamente à automação ainda está nos estágios iniciais, mas não por muito tempo. É uma boa ideia começar a descobrir como aplicar a IA aos seus projetos de automação e aproveitar a oportunidade para experimentar e desenvolver habilidades antes da concorrência.

A seguir, três exemplos de como as empresas líderes a estão utilizando:

01

Uso da IA em automação para melhorar a qualidade da tomada de decisão. Por exemplo, as seguradoras querem saber a probabilidade de um sinistro ser fraudulento, mesmo quando não há evidências claras de fraude. O sistema de IA pode ser treinado ao longo do tempo para se tornar mais eficaz na identificação de fraudes, ajudando a empresa a pagar os sinistros mais rapidamente e, ao mesmo tempo, reduzir o risco.

Considere dois sinistros semelhantes para um procedimento médico, ambos em conformidade com todas as regras da política de seguro.

Exemplo do primeiro sinistro de seguro

- A IA não detecta nenhum padrão preocupante
- A empresa pode pagar o primeiro sinistro sem arcar com o tempo e o custo de mais investigação, aumentando, assim, a satisfação do cliente e reduzindo custos

Exemplo do segundo sinistro de seguro

- A IA detecta um padrão oculto que indica uma suspeita de fraude
- A empresa pode enviar o segundo sinistro para mais análises

02

Usando IA na automação para detectar e agir sobre padrões ocultos nos dados coletados pelos sistemas operacionais. Esses “dados operacionais” geram novos insights não gerados pelas fontes de dados tradicionais. Considere uma aplicação de desenvolvimento de produto em que insights ocultos sinalizam que alterações em uma peça específica têm alta probabilidade de resultar em um atraso na produção. Essas implicações ocultas podem se basear em uma complexa rede de interdependências que não poderiam ser descobertas sem a IA.

Os dados operacionais podem fornecer insights em praticamente todos os setores, ajudando a responder a perguntas como:

- Quanto tempo foi preciso para abrir uma nova conta e por quê?
- Com que frequência perdi meu SLA e por quê?
- Quanto retrabalho foi necessário e por quê?

É possível melhorar a automação usando esses insights exclusivos para acelerar os processos voltados ao cliente, reduzir o tempo de entrega e diminuir o retrabalho.

03

Usando IA na automação para captura inteligente de dados. Por exemplo, uma empresa precisa padronizar os dados de fatura, de vários formatos aleatórios, sem envolvimento humano. Ao usar a IA para a captura de dados, o sistema “sabe” que números e campos em cada fatura representam cada informação necessária, como número do item, quantidade, preço unitário, porcentagem de desconto, imposto estadual e preço total.

O que a IBM oferece

Um estudo da Forrester com um cliente de automação da IBM no setor bancário e suas análises financeiras subsequentes descobriram que a organização entrevistada obteve benefícios de quase US\$ 23,9 milhões em três anos... [com] ROI de 675%...

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), um estudo comissionado conduzido pela Forrester Consulting, em março de 2019

A IBM oferece uma [plataforma de software](#) de automação flexível e alimentada por IA para usuários de negócios e de TI. Você pode colaborar para projetar, desenvolver e executar serviços de automação, aplicações e trabalhadores digitais em qualquer nuvem, usando tecnologias de automação pré-integradas e ferramentas low code.

A plataforma inclui um conjunto completo de recursos centrais necessários para a transformação digital, com os quais você pode personalizar qualquer solução de automação.

É possível combinar e corresponder esses recursos essenciais com base nos seus requisitos de negócios:

- Usar bots para automatizar tarefas humanas [de rotina](#)
- Compartilhar, gerenciar e colaborar no [conteúdo](#)
- Projetar e gerenciar fluxos de trabalho [do início ao fim](#)
- Automatizar [decisões](#) com as regras da empresa
- [Capturar](#), classificar e extrair dados do conteúdo

Os recursos da plataforma são disponibilizados por meio do IBM Cloud Pak™ for Automation ou como um serviço hospedado gerenciado no IBM Cloud™ (SaaS). O IBM Cloud Pak for Automation oferece um software em contêiner certificado pelo Red Hat® OpenShift® e é desenvolvido sobre uma camada comum de análise que fornece insights sobre seus dados de operação e produtividade.

Saiba mais sobre a plataforma de automação da IBM



[Assista à demonstração](#)

Veja como os recursos centrais da plataforma trabalham juntos para desenvolver uma solução de automação inteligente.



[Obtenha o estudo de ROI](#)

A IBM contratou a Forrester Consulting para examinar o possível ROI que as empresas poderiam obter com a implementação da plataforma de software de automação da IBM. Leia os benefícios completos e a análise de custos.

“Espera-se que a padronização da plataforma abra a porta para ainda mais esforços de automação. Tendo já investido no IBM Automation® Platform for Digital Business, mais gerentes e líderes de negócios podem ampliar a plataforma conforme suas necessidades sem precisar começar do zero.”

[The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), um estudo comissionado conduzido pela Forrester Consulting, em março de 2019

Uma plataforma é o certo para você?

Uma plataforma de automação pode se adequar a qualquer empresa, mas você vai usá-la de forma diferente se for uma empresa grande ou pequena, se estiver voltada ao cliente externo ou ao interno, se for altamente regulamentada ou pouco regulamentada e entre os departamentos da corporação.

As plataformas de automação são projetadas para oferecer um conjunto completo e integrado de recursos para automatizar todos os tipos de trabalho. Pense em plataformas populares de workspace que conectam vários programas, permitindo que os usuários combinem e correspondam recursos facilmente, conforme necessário.

Uma plataforma de automação pode oferecer ainda os benefícios de outras opções de solução em um único pacote integrado – personalização ao escrever o código, aplicações em pacote com acesso rápido, entre outros. As melhores são projetadas para permitir a transformação digital, evitando uma proliferação de soluções de automação que exigem mais pessoas, plataformas e habilidades.

Embora a história de cada usuário seja um ponto de partida crítico e exclusivo no processo de escolha de uma tecnologia, os cenários a seguir se destacam como prováveis candidatos a uma solução em plataforma:

- Origem e manutenção de empréstimos
- Gerenciamento de benefícios e qualificação
- Redação de políticas e processamento de sinistros
- Integração de clientes, funcionários e fornecedores
- Gerenciamento de conformidade e regulamentação
- Gerenciamento de transporte e logística
- Gerenciamento de cuidados ao paciente
- Gerenciamento de riscos e fraudes
- Atendimento ao cliente
- Financiamento para comércio exterior

Uma plataforma de automação é uma boa escolha para os seguintes critérios:



Você precisa de certo nível de personalização, mas não precisa escrever o código do zero para tudo.



Você já tentou aplicações em pacote, mas eles não fazem o que você precisa.



Você precisa chegar ao mercado rapidamente e fazer alterações rapidamente.



Você deseja que seus recursos sejam integrados, em vez de ter diferentes produtos de diferentes fornecedores.

Oito conclusões

01

Será difícil evitar a automação se você quiser que sua empresa cresça. Não é um modismo. Para muitas empresas e setores, é essencial.

02

Escolher por onde começar com a automação pode dar certo, mas ter um plano facilita as escolhas. As coisas que você faz com frequência e as que melhoram visivelmente a experiência do cliente ou do funcionário são as candidatas primárias para impulsionar o crescimento com automação.

03

A automação não é um grande lançamento, é uma jornada paulatina. Você aprenderá coisas novas cada vez que ampliar sua automação.

04

Comece com um fim em mente. Certifique-se de que o primeiro projeto seja parte de uma operação de front-office ou back-office significativa, cujo estado ou experiência desejada já tenha sido mapeada.

05

A automação pode deixar seus funcionários mais produtivos. Você pode aplicar a automação para apoiar sua equipe e recombina o trabalho – misturando processos automatizados e humanos – de forma que impulse o crescimento sem a contratação de mais funcionários.

06

Trabalhos complexos precisam de automação integrada. O trabalho entre várias áreas de uma empresa, como análise de empréstimos, processamento de sinistros e logística de transporte, cria desafios complexos. O uso da automação integrada para simplificar essas operações pode resultar em benefícios significativos.

07

A automação permite a escalabilidade e a escalabilidade permite o crescimento. Escalonar significa números, como mais clientes e mais unidades movidas. Mas, através das lentes da automação, escalonar também significa opções, como mais tipos de empréstimos, mais tipos de políticas e mais destinos. Quando você oferece mais opções, pode alcançar clientes que não consideravam comprar de você anteriormente.

08

A IA está começando a transformar a automação. Não espere muito para experimentar, para começar a aplicar a IA na automação. Não é um divisor de águas entre uma automação bem ou malsucedida – ainda.

Mantenha-se conectado



[Inscreva-se](#) para receber a newsletter IBM Automation Insider (em inglês).

A cada dois meses, nossos especialistas em automação compartilham cinco peças de conteúdo estratégico para ajudar você a automatizar e impulsionar o crescimento.



© Copyright IBM Corporation 2020

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produzido nos Estados Unidos da América
Janeiro de 2020

IBM, the IBM logo, ibm.com, IBM Cloud e IBM Cloud Pak são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na Web, no site www.ibm.com/legal/copytrade.shtml, seção “Copyright and trademark information”.

Este documento é atualizado a partir da data inicial da publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM atua.

Os dados de desempenho discutidos aqui são apresentados conforme gerados em condições específicas de operação. Os resultados reais podem variar. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, E SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos acordos nos quais são especificados.

O cliente é responsável por assegurar o cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis a ele. A IBM não oferece orientação jurídica nem declara ou garante que seus serviços ou produtos assegurarão o cumprimento de qualquer lei ou regulamento pelo cliente.

Declaração de boas práticas de segurança: A segurança de sistemas de TI envolve a proteção de sistemas e de informações por meio de prevenção, detecção e resposta ao acesso inadequado de dentro e de fora da sua empresa. O acesso inadequado pode resultar em alteração, destruição, emprego indevido ou uso incorreto de informações, ou pode causar danos ou uso indevido dos seus sistemas, inclusive para uso em ataques a outros. Nenhum sistema ou produto de TI deve ser considerado completamente seguro e nenhum produto, serviço ou medida de segurança pode ser completamente efetivo na prevenção do uso ou acesso inadequado. Sistemas, produtos e serviços da IBM são desenvolvidos para fazer parte de uma abordagem de segurança legal e abrangente, o que implicará, necessariamente, em procedimentos operacionais adicionais e poderá exigir que outros sistemas, produtos ou serviços sejam mais eficazes. A IBM NÃO GARANTE QUE SISTEMAS, PRODUTOS OU SERVIÇOS SERÃO IMUNES OU TORNARÃO SUA EMPRESA IMUNE À CONDUTA MALICIOSA OU ILEGAL DE QUALQUER OUTRA PARTE.