O guia de bolso do COO para automação inteligente corporativa

IBM

"Em apenas 3 anos, a natureza do trabalho das máquinas mudará. No geral, a porcentagem de tarefas, como as tarefas administrativas, de departamentos, corporativas e especializadas, continuará crescendo de forma substancial, ***com o maior aumento percentual no trabalho corporativo e especializado***."[1]

Propósito deste guia

Este guia é para COOs (Chief Operating Officer) e líderes de operações de negócios que buscam capacitar suas empresas na criação de um fluxo de valor contínuo para seus clientes, independentemente do que aconteça. Para fazer isso da melhor maneira possível, os líderes evoluirão da automação de tarefas repetitivas e administrativas para a automação de trabalhos corporativos e especializados.

"79% dos executivos que estão dimensionando a automação inteligente esperam que suas organizações superem a concorrência em aumento de receita nos próximos 3 anos."[1]

Use este guia para descobrir o quê, o porquê e como usar a automação inteligente corporativa para tornar suas operações de negócios uma fonte de vantagem competitiva que dificilmente será replicada.

Detalhes

Automação inteligente corporativa:

01 O quê e o porquê

02 Antes e depois da automação

03 Noções básicas de tecnologia

04 As nove melhores práticas

05 O que a IBM oferece

O quê e o porquê de utilizar a automação inteligente corporativa

O que é a automação inteligente corporativa?

A automação inteligente corporativa é a evolução da automação básica para a inteligente.

Automação básica. É a automação básica de tarefas, a qual elimina a necessidade de executar manualmente trabalhos repetitivos que envolvem dados estruturados. O fluxo de trabalho básico e o software de automação robótica de processos (RPA) são usados com frequência para eliminar erros e acelerar o ritmo do trabalho transacional.

Automação avançada. A automação avançada eleva o nível da automação básica, unindo humanos e máquinas para dar suporte a processos completos. A automação avançada consegue lidar com dados não estruturados e utiliza recursos de automação, como análise e processamento de linguagem natural, para dar suporte aos trabalhos que requerem mais conhecimento especializado do que as tarefas de rotina.

Automação inteligente. A automação inteligente é a área na qual os recursos de IA são o foco principal, além de outras tecnologias de automação avançada, para executar ações que não requerem muita intervenção humana. Ela possui recursos de raciocínio e aprendizado para analisar diversas informações operacionais, reconhecer padrões e executar tarefas de forma independente.

A automação inteligente corporativa é o uso da automação inteligente em toda a empresa. No entanto, em vez de focar em tecnologias individuais, a automação inteligente corporativa foca na aplicação de tecnologias e na dimensão em que a sua combinação pode transformar a maneira que se trabalha. Alguns chamam isto de hiperautomação ou automação extrema. Seja qual for o nome, trata-se de trazer a automação inteligente a cada parte relevante do seu negócio e a cada pessoa, impulsionando os resultados certos em todos os aspectos do trabalho, do repetitivo ao corporativo.

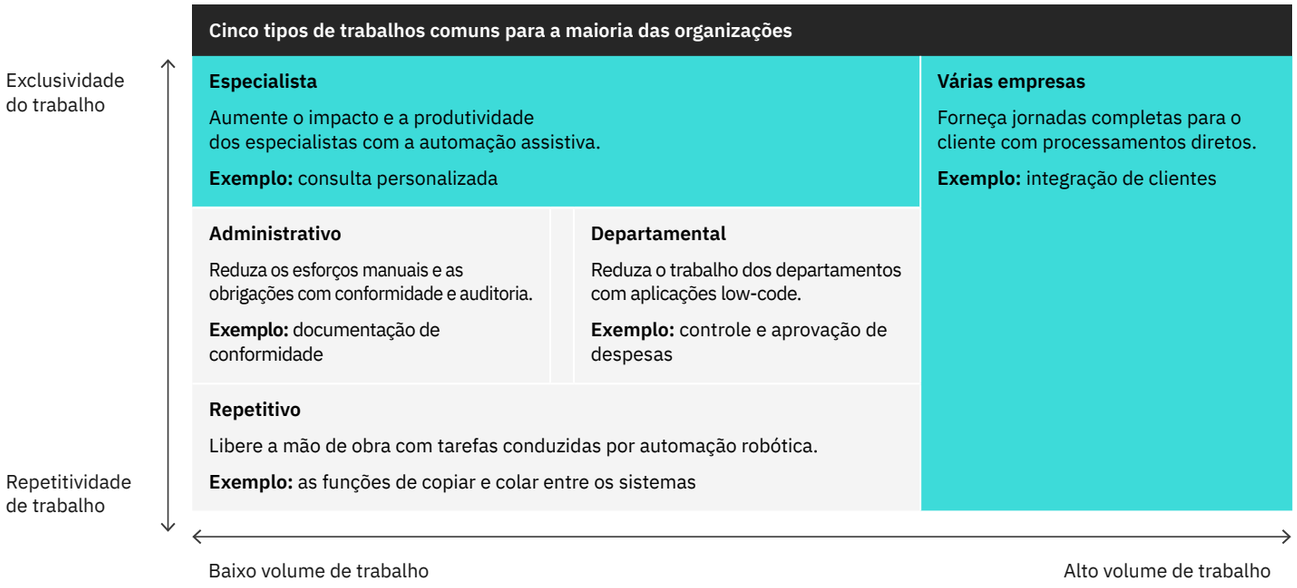
Os aspectos do trabalho e da automação inteligente corporativa

É possível aplicar a automação em praticamente todos os tipos de trabalho na empresa. No entanto, quando se trata da aplicação da automatização inteligente corporativa, o maior impacto operacional poderá vir da sua aplicação em trabalhos corporativos e especializados.

O que significa trabalho corporativo e especializado?

Trabalho entre empresas
Trata-se de um trabalho que envolve vários departamentos para começar e terminar tarefas, como, por exemplo, aprovação de financiamentos.

Trabalho especializado
Trata-se de um trabalho que requer avaliação humana, por exemplo, consultas personalizadas.



Por que utilizar a automação inteligente corporativa?

O valor da automação inteligente corporativa pode ser resumido em duas palavras: **adaptabilidade e escalabilidade**. A automação inteligente implementada em toda a empresa possibilita que um negócio aumente ou diminua a capacidade de forma rápida, além de adotar novos modelos operacionais.

Apesar do valor em automatizar todos os tipos de trabalho, conforme exibido ao lado, aplicar a automação inteligente ao trabalho especializado e corporativo permite um novo nível de transformação. Quando se trata de trabalhos personalizados e corporativos, a IA e a automação se unem para mudar a forma como humanos e máquinas interagem ao analisar dados, tomar decisões e realizar tarefas dentro de um fluxo de trabalho ou sistema.

Tipo de trabalho				
Repetitivo Não requer avaliação humana e consiste em tarefas rotineiras, repetitivas e de baixa qualificação. Essas tarefas podem criar problemas entre as pessoas, como altas taxas de erros e baixa moral. **Exemplos:** – Tarefas administrativas; – Copiar e colar entradas; – Entrada manual de dados.	**Administrativo** Apoia outros trabalhos em operações de core business. Esse trabalho apresenta alto risco, mas geralmente exige qualificações moderadas. **Exemplos:** – Conformidade; – Documentação para vários sistemas regulatórios.	**Departamental** Mantém o departamento em funcionamento, mas geralmente não tem contato com o produto principal. **Exemplo:** – Controle e aprovação de despesas.	**Especialista** Requer julgamento humano. A automação pode remover os aspectos rotineiros do trabalho e tornar os experts mais eficientes, acompanhando detalhes importantes e tendo os dados necessários à mão. **Exemplo:** – Consulta personalizada.	**Várias empresas** Vários departamentos estão envolvidos no trabalho de administração de negócios. **Exemplos:** – Processamento de reivindicações de seguro; – Aprovação de financiamentos.
O impacto da automação				
Melhora a precisão e a velocidade do trabalho do dia a dia com a ajuda de robôs;	Reduz a sobrecarga do trabalho burocrático e conformidade regulatória, digitalizando e gerenciando vários tipos de documentação;	Reduz o trabalho dos departamentos com aplicações low-code, as quais lidam com processos que, se feitos de outra forma, envolveriam documentos difíceis de administrar e planilhas enviadas por e-mail;	Aumenta a produtividade dos especialistas, oferecendo a eles insights mais detalhados e recomendações para tomar medidas;	Oferece experiências completas ao cliente, com processamento direto e integração das operações individuais dos negócios em toda a empresa, em um único processo personalizado e simplificado.

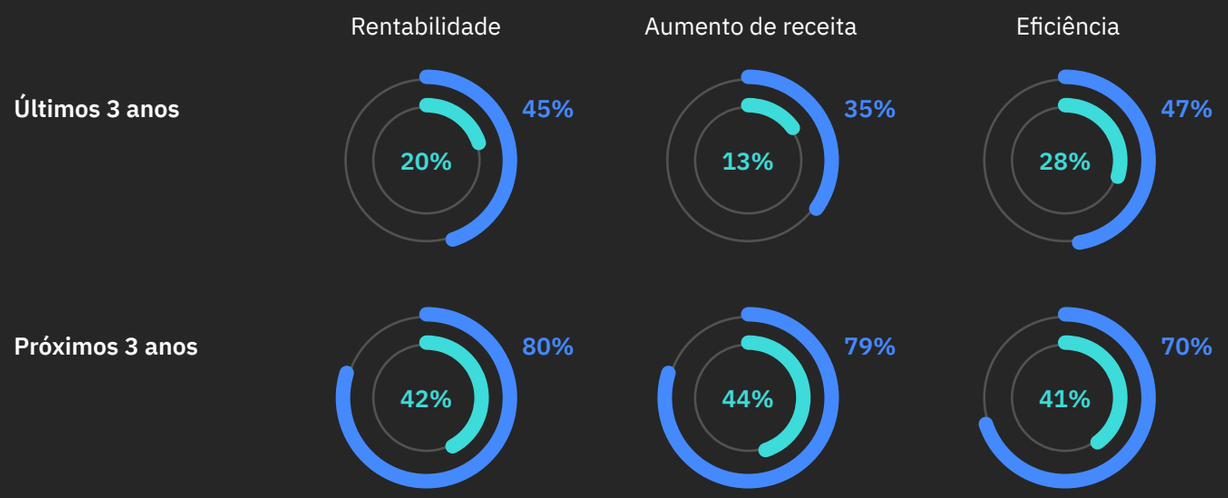
Pergunte aos líderes em automação.

Como outros executivos se sentem sobre o valor da automação inteligente? O que estão vendo e fazendo?

Em 2020, o IBM Institute for Business Value apresentou uma pesquisa abrangente, com 1.500 executivos de todo o mundo, para saber mais sobre o valor das iniciativas de automação inteligente hoje e no futuro próximo. Realizado em colaboração com a Oxford Economics, o estudo destaca um subconjunto de organizações que **planejam permitir que máquinas inteligentes executem trabalhos corporativos ou especializados nos próximos três anos.**

"Os Automation achievers não só estão assumindo a liderança com os programas de automação, como também são bem-sucedidos em uma área de negócios mais ampla. Consideram-se melhores em relação à capacidade de resposta e produtividade, além de se superarem em relação à lucratividade, ao aumento de receita e à eficiência. Eles esperam sucesso contínuo nos próximos três anos, prevendo melhorias que apenas aumentam essa diferença."[1]

Líderes em automação se superam em relação à lucratividade e ao aumento de receita



P: Classifique o sucesso esperado em cada área em comparação com organizações similares nos últimos 3 anos e nos próximos 3 anos. *(As porcentagens representam os entrevistados que selecionaram 4 ou 5 em uma escala de 5 pontos).*

- Automation achievers
- Outros entrevistados

78% dos líderes em automação disseram que permitirão que máquinas inteligentes tomem decisões complexas e críticas nos próximos três anos.

Antes e depois: automação inteligente corporativa em ação

As três organizações a seguir estão usando tecnologias de automação inteligente para melhorar trabalhos corporativos e especializados com resultados notáveis.

Serviços financeiros

A TD Ameritrade procura melhorar toda a experiência do cliente, ao mesmo tempo em que reduz os custos de manutenção e dívida técnica a longo prazo.

"Quando a pandemia começou, vimos bastante volatilidade do mercado e de negociação. Os pedidos de margem e opção dispararam... Se ainda não tivéssemos automatizado o processo, estaríamos com dificuldade".

—**Michael McGraw,**
Director of Enterprise Process Design, TD Ameritrade.

Antes da automação

A TD Ameritrade tinha sistemas de fluxo de trabalho diferentes e díspares em toda a empresa, além de muito trabalho manual, inibindo sua capacidade de competir sem aumentar os recursos.

Para atingir os objetivos de negócios, a empresa lançou um projeto de automação de fluxo de trabalho corporativo (EWA), visando tornar toda a experiência do cliente o mais envolvente possível. Iniciou-se com os principais processos: movimento de dinheiro institucional e abertura de novas contas, expandindo para manutenção de contas, gerenciamento de caixa e transferências entre contas.

Após a automação

Os destaques de desempenho específico do processo incluem:

- **Abertura de novas contas:** diminuiu em 30% o tempo de processamento de novas contas para seu negócio de varejo e em mais de 50% para sua divisão institucional.
- **Abertura de novas contas de negociação com margens e opções:** 97% dos novos pedidos de margens e opções são aprovados imediatamente, e os erros foram praticamente eliminados. Clientes novos e atuais podem abrir contas de forma rápida.
- **Movimento de dinheiro institucional:** foram eliminados erros de várias transferências por meio da tomada de decisão gerada pelo sistema e com base nas regras, juntamente com a validação automática de campo. Michael McGraw, Director of Enterprise Process Design, disse: "Conseguimos uma redução de aproximadamente 40% no tempo de processamento, o que é um aumento significante considerando um processo complexo e que consome recursos. Foi um ganho que nos fez pensar: 'Se usarmos esta nova ferramenta da forma certa, poderemos ver enormes ganhos de produtividade'".

Veja o estudo de caso completo para saber mais sobre o valor da automação, implementação e tecnologia.

Energia verde

O Grupo ENN melhora a eficiência, a satisfação e a produtividade com assistentes de IA auxiliando funcionários e funções de autoatendimento do cliente

"Nossa plataforma de automação de IA dá aos funcionários qualificações personalizadas de IA, auxiliando-os a realizar tarefas do dia a dia, deixando-os livres de tarefas diárias repetitivas e, assim, abrindo espaço para sua criatividade e imaginação."

—**Li Qiang**,
IT Platforms Executive,
ENN Group Co. Ltd.

Antes da automação

A ENN é uma empresa complexa e comprometida em resolver os desafios de energia do futuro e, como tal, enfrentou aumentos dos custos de operação, expectativas crescentes dos clientes em relação à qualidade dos produtos e serviços, mudanças nas exigências do negócio e uma necessidade contínua de manter os funcionários satisfeitos.

Para responder a estes desafios, a ENN implementou assistentes virtuais inteligentes, auxiliando os funcionários e realizando funções de autoatendimento do cliente, a fim de melhorar a eficiência por meio da satisfação do cliente e do funcionário.

Após a automação

- **O assistente de IA de serviços da área de trabalho de TI** foi lançado no início da pandemia. Em meio período, o assistente virtual ajudou a capacitar milhares de funcionários com a tecnologia que precisavam para trabalhar remotamente. Anteriormente, teria levado dias, talvez até semanas.
- **O funcionário virtual "Little ENN Assistant"** foi introduzido um ano antes no centro de compartilhamento financeiro da empresa para executar tarefas básicas de back-office, como preencher mensalmente o livro de contabilidade. No total, ele executou de 2 a 3 mil tarefas por dia, implementando mais de 70 cenários de negócios e resultando em milhões de dólares e uma redução de 60% no tempo de processamento.

E isso era apenas o começo. A ENN usou sua base de RPA existente para aumentar os recursos inteligentes de automação. A plataforma sozinha oferece uma base para soluções futuras, bem como a capacidade de consolidar, operacionalizar e governar dados de todas as suas operações, reduzindo custos enquanto elimina silos de dados.

Os assistentes virtuais da ENN, agora com funções de auxílio ao funcionário e ao autoatendimento do cliente, podem consultar usuários sobre suas necessidades e passar essa informação ao RPA para executar as ações adequadas. O tempo para que novos assistentes virtuais comecem a trabalhar é de dois dias ao invés de diversas semanas.

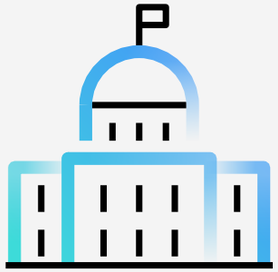
Veja o estudo de caso completo para saber mais sobre o valor da automação, implementação e tecnologia.

Governo

O gabinete administrativo dos tribunais americanos usa a automação para auxiliar nas decisões do Supremo Tribunal dos EUA.

"Simplificamos tanto o processo... O sistema não tem apenas um encadeamento único. Ele é tão automatizado que, se alguma coisa parar em qualquer ponto fora do processo em uma fila, automaticamente vai para o número dois, número três, a fim de manter o processo em andamento."

—**Matt Garst,**
Head of North America Sales,
IBM Business Partner Prolifics.



Antes da automação

A decisão do caso Gideon contra Wainwright, de 1963, garante o direito dos réus americanos criminosos de receberem defesa pública gratuita. É bem trabalhoso para as cortes americanas cumprirem esse compromisso. Um gabinete administrativo dos tribunais (Administrative Office of the Courts, AOC), no sudeste dos EUA, decidiu melhorar processos administrativos sobrecarregados para garantir o direito a uma representação justa.

Com mais de 135 mil reclamações por ano, os funcionários estavam com dificuldades para acompanhar a quantidade de processos. Mais de 70 mil reclamações estavam em espera devido, principalmente, a erros simples que não podiam ser resolvidos até que o pessoal administrativo notificasse manualmente os solicitantes.

Após a automação

A equipe desenvolveu um quadro integrado único que automatiza todo o processo de defesa criminal dos réus desprovidos de recursos, desde a apresentação inicial, o fluxo de trabalho e os relatórios até a aprovação do chefe de justiça e o pagamento.

"Todo o processo é completamente transparente", diz Matt Garst, Head of North America Sales na Prolifics. "A cada etapa do processo, é possível ver quem é o responsável e onde há gargalos... Antes, quando o diretor do AOC se reunia com o chefe de justiça, passavam inúmeras horas nos sistemas individuais recolhendo os dados necessários para uma visão completa do que se passava com os casos. Agora, só precisam abrir o iPad para ver tudo."

A automação acelerou o processamento de casos em pelo menos 77%, indo de 45 dias ou mais por caso, para 10 dias ou menos, o que é menos do que o prazo determinado por lei. A solução também facilitou o primeiro aumento de salário para defensores públicos do estado em uma década. O mais importante é que a automação está ajudando a garantir o direito a uma representação justa.

Veja o estudo de caso completo para saber mais sobre o valor da automação, implementação e tecnologia.

Noções básicas de tecnologia (ou como escolher as ferramentas certas entre tantas opções)

Que ferramentas ou soluções você precisa para alcançar uma automação inteligente corporativa?

Vamos começar analisando as suas opções de solução de automação de modo geral. Basicamente, você tem quatro opções, que muitas empresas misturam e combinam:

Uma observação sobre as soluções de plataforma de automação:
Normalmente, elas são adequadas se você estiver passando pelas seguintes situações:

- Você precisa de um pouco de customização, mas não quer ter que escrever os códigos do zero para fazer tudo;
- Você experimentou pacotes de aplicações, mas eles não fazem o que você queria que fizessem;
- Você precisa entrar no mercado e fazer mudanças rapidamente;
- Você quer que suas capacidades sejam integradas, em vez de produtos distintos de diferentes fornecedores.

Faça o teste de aptidão se estiver considerando uma solução de plataforma.

1

Você pode gravar todo o código do zero.

Prós
Você tem posse e controla tudo.

Contras
Pode se tornar uma caixa preta, pois a empresa não tem nenhuma visão ou compreensão da parte de programação. Esta opção requer muito conhecimento de TI e tempo para entender o que o código faz e, então, realizar alterações.

2

Você pode comprar uma coleção de aplicações pontuais.

Prós
Você pode selecionar entre vários fornecedores.

Contras
Você é o responsável pela integração das aplicações de automação adquiridas de empresas diferentes. Os produtos nem sempre funcionam bem uns com os outros e não há nenhuma base subjacente para recursos, como análises de dados.

3

Você pode comprar pacotes de aplicações.

Prós
Essa opção é pré-fabricada e algumas aplicações de nicho atendem a necessidades específicas, como faturamento ou marketing digital.

Contras
Se o seu negócio não se encaixa no modelo do pacote de aplicações, ele não fará todas as coisas que você quer que ele faça. Os pacotes de aplicações não oferecem muita flexibilidade, portanto, haverá limitações.

4

Você pode adotar uma plataforma de automação.

Prós
Esta opção é um conjunto integrado de aplicações básicas com as quais você pode construir qualquer solução de automação.

Contras
Você não pode escolher um fornecedor diferente para cada aplicação. Com essa opção, você depende de um único fornecedor para o suporte de toda a plataforma.

Quais são os recursos tecnológicos específicos necessários para a automação inteligente corporativa?

Se quiser obter a automação inteligente corporativa, você vai precisar combinar quatro áreas de capacidade:

- **Processo de mineração e modelagem** para descobrir e analisar seus processos
- **RPA e mão de obra digital** para aumentar a sua força de trabalho
- **IA e inteligência operacional** para aplicar o aprendizado de máquina à sua automação
- **Automação das atividades principais** para digitalizar e automatizar as suas operações

Extração e modelagem de processos

- Compreende os fluxos dos processos e tarefas existentes
- Gera modelos de processo
- Analisa o impacto sobre os KPIs
- Simula processos futuros utilizando análises hipotéticas

RPA e mão de obra digital

- Realiza tarefas repetitivas
- Trabalha em dados extraídos de documentos não estruturados
- Automatiza sistemas que não possuem APIs

IA e inteligência operacional

- Classifica e entende o conteúdo
- Prioriza tarefas
- Toma decisões preditivas
- Desenvolve chatbots inteligentes
- Aplica IA a dados operacionais

Automação das atividades principais

- Captura e processa documentos
- Gerencia trabalhos
- Automatiza decisões
- Digitaliza conteúdo

Vamos analisar mais a fundo alguns desses recursos.

1

O processo de mineração e modelagem refere-se à análise e à otimização de processos corporativos baseados em dados de log de eventos. Os algoritmos de mineração de dados são aplicados para identificar tendências, padrões e detalhes.

O processo de mineração e modelagem permite que você possa:

- Entender os processos e fluxos de tarefas existentes para identificar áreas de melhoria;
- Analisar e simular processos futuros usando análises hipotéticas para te ajudar a fazer novas automações com maior confiança;
- Analisar o impacto nos principais indicadores de desempenho (KPIs).

2

O RPA refere-se ao uso de robôs para automatizar atividades repetitivas. Os robôs de RPA reproduzem as ações dos seres humanos interagindo com aplicações de software.

O RPA permite que você:

- Automatize tarefas repetitivas para que os funcionários foquem em trabalhos de maior valor, acelerando transações simples e eliminando erros de entrada de dados;
- Junte a isso a captura inteligente que alimenta os documentos não estruturados e age nos dados;
- Torne a automação ainda mais acessível com chatbots direcionados e desenvolvidos para realizar ações específicas que se conectam diretamente à automação.

3

IA e aprendizado de máquina referem-se à capacidade de usar dados para permitir que os sistemas aprendam e façam previsões e recomendações.

A IA e o aprendizado de máquina permitem que você:

- Compreenda documentos não estruturados sem precisar conhecer previamente o formato dos documentos;
- Priorize as tarefas que precisam ser executadas por um funcionário, utilizando o aprendizado de máquina para direcionar as pessoas certas às tarefas que elas fazem melhor;
- Automatize as decisões preditivas combinando regras de negócio com análise preditiva;
- Use os chatbots inteligentes para incluir uma interface de conversação à frente de sua automação;
- Use os dados gerados por todos esses recursos para obter insights exclusivos sobre como tornar sua automação mais eficiente.

4

A automação das atividades principais refere-se aos tradicionais recursos de automação essenciais para digitalizar e automatizar suas operações, abrangendo os serviços de conteúdo, a captura (processamento de documento), o fluxo de trabalho e o gerenciamento de decisões.

Veja na próxima página uma explicação mais aprofundada dos recursos de automação das atividades principais.

Recursos de automação das atividades principais

Captura (processamento de documento)
Importe documentos não estruturados ou eletrônicos e extraia dados por meio de reconhecimento, classificação e IA.

Benefícios:
- Acelera a extração de dados
- Reduz erros de entrada de dados
- Obtém insights a partir de documentos não estruturados

Fluxo de trabalho;
Projete e gerencie como o trabalho é feito por humanos e sistemas, do início ao fim.

Benefícios:
- Organiza as atividades humanas e as automatizadas
- Melhora a consistência das operações de negócios
- Aumenta o processamento direto

Gestão de decisões
Colete, gerencie, realize e monitore as decisões que contêm regras e políticas repetitivas que fazem parte do dia a dia das operações de negócios.

Benefícios:
- Adapta-se rapidamente às mudanças de negócio
- Aumenta a consistência e a auditabilidade das decisões
- Integra-se com a análise preditiva

Serviços de conteúdo
Gerencie com segurança o ciclo de vida completo do conteúdo, compartilhando, gerenciando e colaborando com informações não estruturadas ou semiestruturadas que incluem documentos, mensagens de texto, imagens, áudio e vídeo.

Benefícios:
- Obtenha acesso instantâneo ao conteúdo
- Conecta conteúdos a aplicações digitais de negócios
- Melhora a governança e a conformidade

Por onde começar?

1

Faça as perguntas certas. Em uma empresa de grande porte, talvez haja dezenas de projetos de automação em potencial, por isso, escolher por onde começar pode ser um desafio.

As seguintes questões não estão detalhadas, mas ajudam você e a sua equipe a se concentrarem no ponto de partida correto:

- Quão rapidamente você pode responder às solicitações dos clientes?
- Como a experiência do seu cliente se compara com a de outros líderes na indústria, inclusive de concorrentes digitais?
- Seus funcionários passam muito tempo realizando trabalhos manuais que poderiam ser automatizados?
- Seus concorrentes oferecem mais produtos e serviços direcionados a nichos de mercado específicos do que você?
- Você consegue modificar rapidamente suas aplicações de front-end e back-end de acordo com as expectativas do cliente e as mudanças dos regulamentos do governo?
- Qual porcentagem de transações do cliente resulta em exceções que devem ser processadas manualmente?

2

Selecione um projeto importante, mas não crítico. Encontre um exemplo que compense o esforço e demonstre valor quando concluído. Não escolha um projeto que possa atrapalhar tudo.

3

Comece com um final em mente. Certifique-se de que o primeiro projeto seja uma operação de front-end ou back-end importante para os negócios e que você mapeou o estado ou a experiência desejados.

4

Escolha uma solução de tecnologia que você consiga iniciar de qualquer lugar, integrar com eficiência e escalar. Escolha uma solução flexível que traga um conjunto completo de recursos para viabilizar o trabalho corporativo e especializado, mas que permita o uso pontual de acordo com a necessidade.

Dica: consulte os líderes da sua indústria, principalmente aqueles que estão crescendo rapidamente para ver o que eles fazem. Lembre-se que você está olhando todo o trabalho deles, que podem incluir dezenas de projetos de automação individuais somados a uma abordagem transformadora. Selecione um ou dois projetos como ponto de partida. Faça com que cada projeto tenha seu valor individual, sabendo que o benefício pode ser exponencial conforme eles são construídos e interconectados.

Nove práticas de programas altamente bem-sucedidos

O que você deve fazer para garantir o sucesso?

Nesta seção, compartilhamos cinco estratégias baseadas em lições aprendidas por centenas de implementações corporativas de automação inteligente.

1

Identifique com clareza onde há pontos de melhoria ou oportunidades para aumentar o valor do negócio.
Por exemplo:
- Muito trabalho manual repetitivo;
- O conteúdo é difícil de encontrar e utilizar;
- Visibilidade limitada nas operações;
- Dificuldade em gerenciar conformidade regulamentar;
- Demora ou mão de obra intensa para extrair dados de documentos;
- Não consegue fornecer autoatendimento ao cliente;
- Dificuldade de entender e melhorar as operações de negócios;
- Muita dependência de TI, não consegue acompanhar a demanda de novas aplicações de software.

2

Deixe claro quem são os responsáveis. Certifique-se de que os stakeholders e os empresários estejam em sintonia ou que haja um líder estratégico que garanta que todos os envolvidos trabalhem juntos, não em silos.

3

Foque no que é possível ser feito dentro dos próximos 3 a 6 meses.
Comece pequeno.
Aposte em uma vitória rápida. Dito isso, dedique um tempo para entregar valor. Um projeto que demora mais de 90 dias não é um erro.

4

Tenha uma abordagem programática.
Aqui está um exemplo em quatro etapas:
- **Etapa 1. Descubra:** primeiro, entenda como os seus processos estão realmente funcionando. Faça um mapeamento de processos, modelagem e mineração do seu negócio principal para identificar ineficiências operacionais e oportunidades.
- **Etapa 2. Decida:** identifique o que automatizar com base em insights a partir de várias fontes de dados relevantes. Encontre o seu ponto operacional ideal se ainda não tiver encontrado. Aqui é onde você tem mais autoridade e vantagem sobre sua concorrência se alcançar a excelência operacional.
- **Etapa 3. Aja:** use as tecnologias certas para automatizar as tarefas e os processos certos.
- **Etapa 4. Otimize:** melhore continuamente os fluxos de trabalho e realoque recursos digitais para reduzir os bloqueadores de processo e fluxo de trabalho.

5

Divulgue as suas primeiras vitórias. Mostre os novos processos para impulsionar sua iniciativa. Este é um bom gerenciamento de mudanças.

O que você não deve fazer para obter sucesso?

Nesta seção, compartilharemos cinco estratégias que não devem ser aplicadas, baseadas em lições aprendidas por meio de centenas de implementações corporativas de automação inteligente.

6

Não tente resolver tudo de uma vez. Evite uma abordagem de tentativa única. A automação corporativa é um ciclo contínuo. Com uma abordagem cíclica, sua solução automatizada deve produzir bons dados que forneçam insights sobre como otimizar mais no futuro.

7

Não se esqueça de digitalizar e automatizar as tomadas de decisão no seu processo. Os processos e projetos ficam parados quando isso é negligenciado.
Não basta digitalizar os documentos. Você também precisa digitalizar a lógica e as decisões nos fluxos de trabalho. Se quiser melhorar a eficiência ou evitar processos paralisados devido à intervenção manual, você precisa de ciclos de feedback digitalizados para manter constantemente as regras de decisão sincronizadas com o processo atual.

8

Não se esqueça de simplificar a experiência do funcionário ao tentar melhorar a experiência do cliente através da automação. Estrategicamente automatize a experiência do funcionário para ter eficiência no back-office e eficácia no front.

9

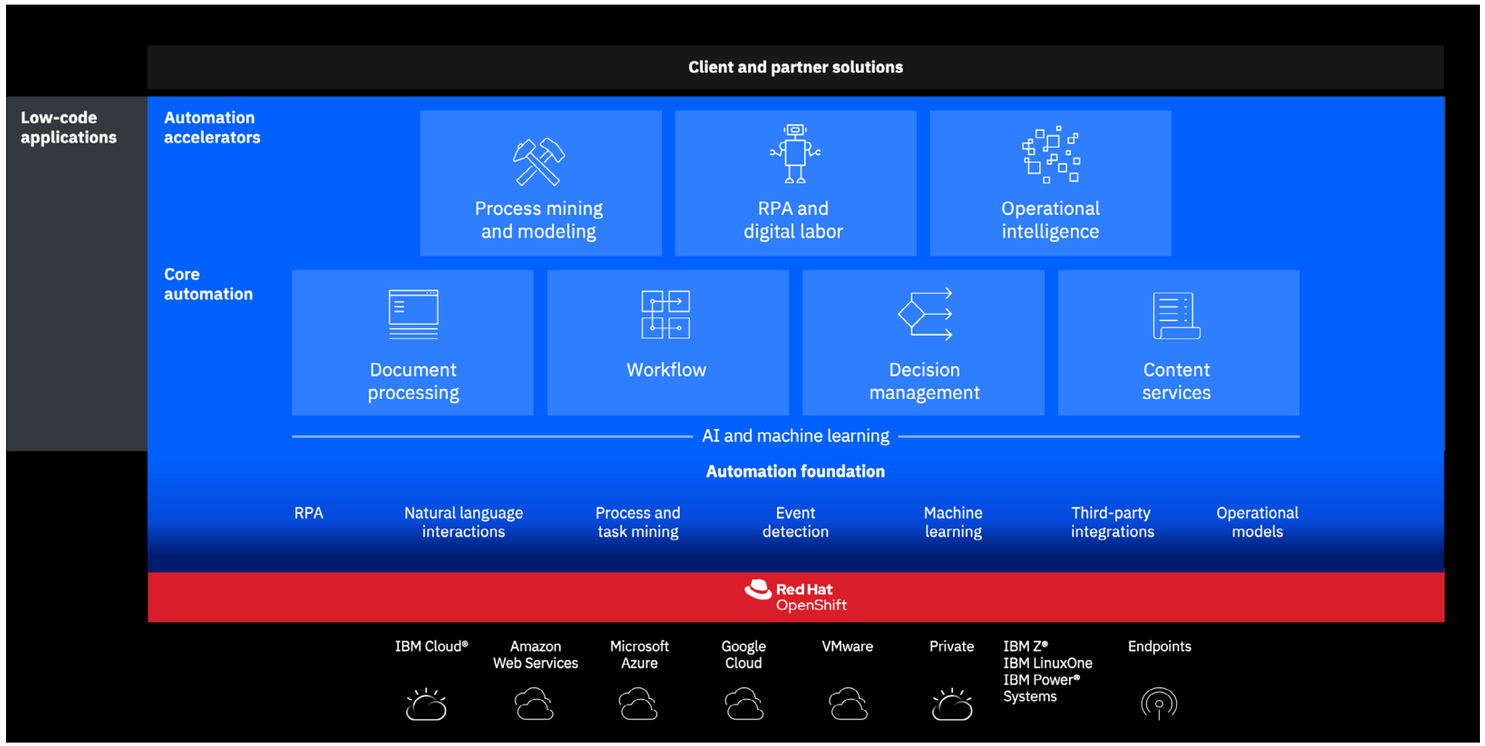
Não permita que a tecnologia livre domine a sua estratégia. Isso pode levar ao ofuscamento da TI em diversos departamentos, problemas de conformidade e uma falta de estratégia corporativa.

O que a IBM oferece

A IBM oferece um conjunto modular de software de automação integrado e alimentado por IA, construído para qualquer nuvem. Com recursos completos de automação, com RPA, captura, conteúdo, gerenciamento de decisão, modelagem de processo, mineração de processo e fluxo de trabalho, este conjunto possui o que é necessário para ajudar a impulsionar a transformação dos negócios por toda a sua empresa e resolver alguns dos mais difíceis desafios operacionais.

Com o IBM Cloud Pak® for Business Automation, você pode criar aplicações ágeis de trabalho, aplicar insights utilizando dados compartilhados e efetuar melhorias contínuas.

IBM Cloud Pak for Business Automation



Como isso funciona

O IBM Cloud Pak for Business Automation tem recursos de automação das atividades principais que permitem digitalizar e automatizar as seguintes operações de negócios:

- **Processamento de documentos:** extraia dados de documentos não estruturados ou eletrônicos.
- **Fluxo de trabalho:** faça o trabalho por meio de uma sequência de etapas realizadas por humanos e sistemas.
- **Gerenciamento de decisão:** use regras e políticas para automatizar decisões repetidas que teriam que ser feitas manualmente.
- **Serviços de conteúdo:** gerencie documentos não estruturados ou semiestruturados, mensagens de texto, imagens, áudio ou vídeo.

Além disso, incluímos aceleradores de automação que permitem aproveitar as novas tecnologias que melhoram os recursos principais:

- **Mineração e modelagem de processos:** descobre automaticamente e representa graficamente a automação do negócio para documentar, analisar e melhorar o funcionamento da empresa.
- **RPA e mão de obra digital:** torna os trabalhos baseados em informação mais produtivos, automatizando tarefas repetitivas com os robôs de RPA e entregando a automatização do autoatendimento aos profissionais não-técnicos.
- **Inteligência operacional:** conheça as suas operações de negócios capturando eventos gerados pelos sistemas operacionais. Os dados são apresentados em painéis e disponibilizados aos cientistas de dados para análise usando IA e aprendizado de máquina.

Os nossos clientes utilizam estes recursos de automação inteligente para construir aplicações low-code, aplicações sem código e outras soluções para clientes e parceiros.

O IBM Cloud Pak for Business Automation pode ser implementado de forma flexível em ambientes de nuvem, no local ou híbridos. Ele fornece um software conteinerizado certificado pelo Red Hat® OpenShift® e desenvolvido em uma camada de análise de dados comum que oferece insights da produtividade e dos dados operacionais. Você pode começar com um recurso e desenvolver a partir daí.

Saiba mais sobre o IBM Cloud Pak for Business Automation.
Obtenha o Guia para compradores.

O IBM Cloud Pak for Business Automation faz parte do portfólio IBM Automation, um conjunto de serviços compartilhados de automação que ajuda a ter insights sobre como seus processos são executados, além de visualizar pontos de melhoria e gargalos e utilizar informações de impacto financeiro para priorizar os problemas que devem ser corrigidos primeiro. Saiba mais sobre o IBM Cloud Pak for Automation.

27 casos de uso por setor do IBM Cloud Pak for Business Automation

Esta é apenas uma pequena amostra de como o IBM Cloud Pak for Business Automation está ajudando seus clientes a melhorar as operações de negócios para o benefício de consumidores, cidadãos e funcionários.

Entre setores

Gerenciamento do relacionamento com o cliente
Acompanhamento com clientes no mesmo dia, baseados em dados de CRM, fornecendo mensagens personalizadas e direcionadas.

Compartilhamento de conteúdo
Proporciona um melhor atendimento ao cliente oferecendo o compartilhamento de conteúdo externo para o processamento de transações financeiras.

Treinamento interno contínuo
Reduz tempo, esforço e custo enviando e gerenciando ininterruptamente solicitações internas para treinamentos, dispositivos e suporte.

Energia e serviços públicos

Pedidos de serviços públicos
Viabiliza o envio de documentos dos clientes por meio de chatbots para os pedidos de serviços públicos.

Distribuição e revenda

Revenda: devoluções do cliente
Melhora a experiência dos clientes lidando com os picos das devoluções de clientes com processamento direto.

Gerenciamento do relacionamento com o fornecedor
Responde automaticamente à expiração de contratos e atualizações.

Rastreamento do inventário
Captura informações de SKU do produto para criar entradas em diversos sistemas.

Gerenciamento de reclamações
Encaminha itens de trabalho com os ANSs necessários.

Gerenciamento de cobrança e contestação
Reduz as ineficiências humanas em transações de baixo custo e alto volume não categorizadas.

Governo

Pedidos de compra federais
Analisa os pedidos de compra e retira dados relevantes para comparar com o site da administração dos serviços gerais dos EUA (US General Services Administration, GSA).

Revisão jurídica federal
Analisa rapidamente informações não estruturadas para verificar sua relevância, produzindo evidências para um caso jurídico.

Controle de benefícios SNAP
Modernização para oferecer benefícios aos que precisam o mais rápido possível.

Controle de auxílio-desemprego
Reduz significativamente os pedidos de auxílio-desemprego fraudulentos por meio da automação das decisões de elegibilidade.

Processos judiciais e penais
Elimina processos em papel e controla o ciclo de vida dos arquivos digitais.

Modernização da assistência familiar
Moderniza as aplicações de assistência infantil e familiar, centralizando as regras do negócio e ajustando-as de forma mais rápida.

Processos de remuneração aos funcionários
Acelera a resolução dos pedidos de remuneração dos funcionários com gerenciamento automatizado dos casos.

Serviços públicos: relatórios de problemas
Os cidadãos enviam seus problemas e fotos rapidamente através do número 311, com relatório e resposta automatizados.

Gerenciamento de licenças profissionais
Gerencia automaticamente as licenças profissionais emitidas pelo estado.

Desligamento de prestadores de serviço
Desliga automaticamente os prestadores de serviço após a conclusão do prazo, reduzindo o envolvimento humano.

Serviços financeiros

Insight do cliente
Retém e ganha participação no mercado por meio de dados do cliente de documentos complexos para criar melhores perfis aos clientes e compreender melhor as tendências de gastos.

Pagamento de contas
Oferece uma maneira fácil para os clientes pagarem suas contas mais rapidamente.

Operações financeiras de TI
Fornece suporte técnico com atendimento robotizado.

Investigação de fraudes
Elimina a necessidade de criar manualmente uma "super planilha" para investigadores de fraude, buscando, de forma automática, uma análise relevante do histórico de compras do cliente.

Autoatendimento de contestações
Possibilita aos clientes a contestação de transações com um único clique.

Expedição de hipoteca
Proporciona aos clientes um pacote de liberação de expedição de hipotecas.

Reivindicação de seguros
Permite aos clientes enviar documentos e reivindicações do seu celular, proporcionando conveniência e uma melhor experiência do usuário.

Financiamento personalizado
Aumenta a receita, propondo ofertas de financiamento em tempo real altamente personalizadas no momento da compra.

Próximas etapas

Fique conectado(a).

Receba as notícias mais recentes sobre tecnologia e educação para melhorar as operações de negócios com a automação inteligente da IBM, enviadas mensalmente para o seu e-mail.

Registre-se no IBM Business Automation Insider

Conecte-se.

Consulte os especialistas da IBM sem nenhum custo.

Peça um workshop virtual de meio período

Agende uma demonstração de 30 minutos

Copyright Kyndryl 2021

IBM Corporation

Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – SP
Brasil
Produzido nos Estados Unidos da América
Junho de 2021

A IBM, o logotipo IBM, a IBM Cloud, o IBM Cloud Pak, o IBM Z e Power são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em várias jurisdições do 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 internet em "Informações de marca registrada e copyright" no site www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Red Hat® e OpenShift® são marcas registradas da Red Hat, Inc. ou de suas subsidiárias nos Estados Unidos e em outros países.

Os dados de desempenho e exemplos de clientes citados são apresentados somente para fins ilustrativos. Os resultados de desempenho reais podem variar, dependendo das configurações e das condições operacionais específicas. AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos IBM têm garantia conforme os termos e condições dos contratos sob os quais são oferecidos.

O cliente é responsável por assegurar a conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis a eles. A IBM não fornece conselhos jurídicos e não declara ou garante que seus serviços ou produtos irão assegurar que o cliente está em conformidade com qualquer lei ou regulamento.

Declaração de Boas Práticas de Segurança: a segurança do sistema de TI envolve a proteção dos sistemas e informações através da prevenção, detecção e resposta ao acesso indevido de dentro e de fora de sua empresa. O acesso incorreto pode resultar em alteração, destruição, desapropriação e mau uso de informações ou pode resultar em danos ou mau uso de seus sistemas, incluindo ataques a outras pessoas. Nenhum sistema ou produto de TI deve ser considerado completamente seguro e nenhum produto, serviço ou medida de segurança pode ser completamente efetivo para evitar uso ou acesso indevidos. Os sistemas, produtos e serviços IBM foram projetados para fazer parte de uma abordagem de segurança legítima e abrangente, a qual necessariamente envolve procedimentos operacionais adicionais e pode exigir que outros sistemas, produtos ou serviços sejam mais efetivos. A IBM NÃO GARANTE QUE TODOS OS SISTEMAS, PRODUTOS OU SERVIÇOS ESTEJAM LIVRES DE, OU QUE TORNARÃO A SUA EMPRESA LIVRE DE CONDUTA MALICIOSA OU ILEGAL DE QUALQUER PARTE.

1 Automação e o futuro do trabalho, *IBM Institute for Business Value*, julho de 2020. ibm.com/downloads/cas/O17AWNV6