

Fluxos de trabalho inteligentes

Fluxos de trabalho inteligentes capacitam pessoas para trabalhar na interseção de capacidades, dados e insights

Elimine os processos dos silos para criar fluxos de trabalho integrados, transparentes e ágeis de ponta a ponta, que cortem drasticamente os custos, aumentem a velocidade e melhorem as experiências.



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

Dominique Dubois é um parceiro dos IBM Services focado em trazer transformação digital para clientes na forma de fluxos de trabalho inteligentes. Dominique passou mais de duas décadas se dedicando à consultoria estratégica e aos serviços gerenciados.

P: Quais mudanças significativas nos fluxos de trabalho a crise da Covid-19 causou?

R: A maior mudança é o senso de urgência em digitalizar e modernizar que muitas empresas têm agora. Nós temos falado sobre reinvenção digital e fluxos de trabalho inteligentes há algum tempo, mas, nos últimos seis meses, isso tem repercutido em mais empresas como algo que elas realmente precisavam ter feito antes da crise, e agora, algo que elas precisam fazer com urgência.

As empresas estão nos procurando e dizendo, “Nós não estávamos preparados para esta grande interrupção”. Suas lacunas podem girar em torno da cadeia de fornecimento ou da maneira como eles atendem e se relacionam com seus clientes ou em torno do talento e de como eles contratam e gerenciam seu pessoal, que agora é virtual. Se um negócio não está sendo executado em fluxos de trabalho digitalizados e inteligentes, a capacidade de ser flexível é enormemente limitada, assim como a capacidade de gerar benefícios tangíveis a partir de oportunidades em tempo real. Portanto, empresas despreparadas experienciaram muitas dificuldades devido à pandemia.

P: O que é um fluxo de trabalho inteligente?

R: Os fluxos de trabalho são a maneira como o trabalho é feito. Um fluxo de trabalho inteligente é a orquestração da automação, da IA, da análise de dados e dos skills para mudar fundamentalmente a maneira como o trabalho é feito. Ele minimiza os conflitos por meio da automação. Ele conduz insights para a ação imediata, não para conduzir a ação no futuro. Ele é transparente. E é ágil e flexível. No cerne dessa questão, a implementação de fluxos de trabalho inteligentes significa de fato liberar um valor que não foi liberado antes. Atualmente, ao combinar as tecnologias emergentes e as infraestruturas em várias nuvens híbridas que temos disponíveis com o processo e o fluxo de trabalho, nós podemos fazer coisas que não podíamos fazer a cinco anos atrás e, em alguns casos, até mesmo a três anos atrás.



No cerne dessa questão, a implementação de fluxos de trabalho inteligentes significa de fato liberar um valor que não foi liberado antes.”

P: Como fluxos de trabalho inteligentes dão às empresas visibilidade completa sobre os processos de trabalho?

R: Os fluxos de trabalho inteligentes têm um alto grau de integração e visibilidade que, historicamente, a maioria dos processos de negócios não possui. Tradicionalmente, suas aplicações corporativas

implementam processos padronizados que permanecem isolados em suas áreas individuais. Eles não são transparentes ou integrados. Agora, é possível colocar uma fina camada de tecnologia sobre essa aplicação corporativa, usando automação, IA, análise de dados e outros orquestradores de fluxo de trabalho, e conectar esses processos e dados, em um fluxo de trabalho integrado de ponta a ponta que oferece uma ótima visibilidade.

P: Em números, quais são os tipos de melhorias de desempenho que as empresas conseguem obter ao implementar os fluxos de trabalho inteligentes?

R: Os benefícios e o ROI são realmente significativos, até mesmo exponenciais. Você diminui os custos operacionais de 40% a 70% dentro de seis meses; isso é bem considerável para clientes da empresa. Recentemente, nós ajudamos uma empresa de telecomunicações sediada nos EUA a reduzir os custos da mão de obra em 50% dentro de um ano.

As empresas também estão atingindo aumentos significativos na velocidade. Por exemplo, nós ajudamos uma agência governamental dos EUA a implementar fluxos de trabalho inteligentes que reduziram o tempo médio de processamento das solicitações de mais de 15 dias para cinco minutos.

E o mais importante, as empresas estão vendo ganhos de mais de 10 pontos em seu net promoter score [NPS], uma métrica de referência que mede o quanto um cliente está disposto a comprar da empresa novamente ou recomendar o produto ou serviço para a família, amigos, colegas de trabalho ou parceiros de negócios.

Finalmente, nós também estamos vendo implementações muito mais rápidas que trazem benefícios com maior rapidez. Nós podemos colocar o aprendizado de máquina em produção quatro vezes mais rápido do que podíamos no passado e aumentamos sua capacidade. Esses são apenas alguns exemplos dos benefícios mais disseminados dos fluxos de trabalho inteligentes. E todos eles conduzem ao crescimento.

P: Você pode dar um exemplo de uma interrupção no fluxo de trabalho que um negócio vivenciou e usou um fluxo de trabalho inteligente para superar?

R: Pense na entrega de carnes. Nós temos um cliente que recentemente decidiu mudar da venda de carnes congeladas para carnes frescas. A interrupção que essa mudança está causando em sua cadeia de fornecimento, do campo à churrasqueira, é enorme.

Nosso cliente não poderia cumprir com a promessa de que “A carne que você compra conosco nunca foi congelada” sem integrar digitalmente cada ponto do fluxo de trabalho inteiro e ter visibilidade de ponta a ponta. Para cada caixa de carne, são necessários dados constantes em tempo real sobre sua faixa de temperatura. Se a análise de dados ver que uma caixa ou uma remessa inteira em, digamos, um caminhão está fora dessa faixa, ela enviará imediatamente um alerta para o motorista. Assim, esse fluxo de trabalho inteligente usa a IA, a IoT, a automação e a análise de dados para gerar insights muito específicos que resultam em ações em tempo real.

E essa é uma maneira muito diferente de executar processos, porque estamos falando sobre mudança na trajetória de trabalho. É mudar o resultado. E nós também podemos fazer isso em processos que têm alta variabilidade, o que, para mim, é a parte mais interessante.

P: O que há de tão interessante em lidar com fluxos de trabalho de alta variabilidade?

R: Se você pensa em Six Sigma e em como nós executamos a engenharia de processos há anos, o que nós fazemos? Nós procuramos qual é o padrão e o padronizamos. Em seguida, o centralizamos. E então, nós o automatizamos, com robôs executando diferentes tarefas relacionadas a ele. Mas, quando há um processo com alta variabilidade, tudo isso é deixado de lado. Nós dizemos, “Humanos têm que fazer isso” porque é muito complicado. É preciso lidar com muitas exceções porque o trabalho é muito variável.

Hoje, ao combinar IA com dados, análise e automação, é possível lidar com muitas dessas variabilidades. A tarefa não precisa mais ser ineficiente, ineficaz e manipulada por humanos. Nós podemos incluir algoritmos baseados em IA e a automação também baseada em IA em uma tarefa altamente variável e torná-la mais eficiente e efetiva. Talvez nós não possamos automatizá-la 100%, mas nós poderemos aumentá-la em 30%, e isso liberará um valor que não pôde ser liberado anteriormente.

E lembre-se, isso também libera o valor de seu pessoal. Pois você está de fato liberando a equipe para realizar um trabalho mais valioso em vez de apenas executar tarefas. Nós falamos sobre esse benefício específico na engenharia de processo por muito tempo e agora, finalmente, eu sinto que a parceria humano-máquina está de fato proporcionando-o.