

# O guia rápido e prático para automação de negócios digitais

Escrito por Brian Safron, especialista em automação da IBM, em colaboração com Cheryl Wilson



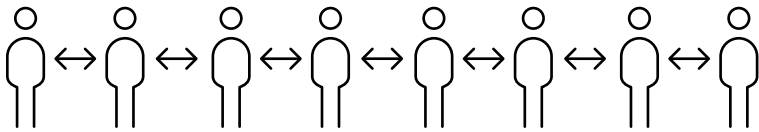
Fale com um especialista



## O que está incluído

|   |                    |
|---|--------------------|
| Para que serve este guia?                                     | <a href="#">02</a> |
| Automação do trabalho: o que significa e por que é importante | <a href="#">03</a> |
| Onde a automação pode ser útil?                               | <a href="#">07</a> |
| No que consiste uma automação bem-sucedida?                   | <a href="#">10</a> |
| Por onde começar?   | <a href="#">11</a> |
| Quais são suas opções de solução?                             | <a href="#">12</a> |
| O que a IBM oferece   | <a href="#">14</a> |
| 8 conclusões  | <a href="#">16</a> |

Em 2017, um grande departamento de processamento de sinistros de uma importante seguradora ainda usava um sistema 100% manual, baseado em papel, para processar pedidos. Desde o registro do sinistro até o preenchimento dos cheques, todo o processo exigia pelo menos uma ação humana em cada etapa. Um segmento inteiro da empresa havia perdido a revolução da automação.



### Isso é relevante para você?

As empresas podem manter as mesmas operações manuais que começaram há 20 ou 30 anos, apesar dos avanços nas tecnologias de automação, e operar em um nível “bom o suficiente”. A fim de saber se isso é relevante para você, é preciso determinar se sua empresa é capaz de prosperar em um mundo onde a automação permite que seus concorrentes ofereçam mais facilidade e rapidez do que você.

### Para que serve este guia?

A revolução da automação é como a revolução industrial, de longo alcance, inconsistente em seu crescimento, às vezes desorganizada e inevitável. Ela foi além de criar eficiência e cortar custos. E empresas em quase todos os setores estão usando isso para ajudar a impulsionar o crescimento.

Seja qual for sua opinião sobre a automação, ela cresceu e agora abrange todo tipo de trabalho. Sendo um CEO, CIO ou COO, ou alguém com interesses semelhantes, você vai precisar ter domínio sobre o que a automação pode ou não fazer pela sua empresa.

Use este guia para descobrir a verdade sobre a urgência, o valor, as oportunidades e as limitações relacionadas à automação do trabalho. Este guia fornece também dicas para você escolher as soluções tecnológicas certas.

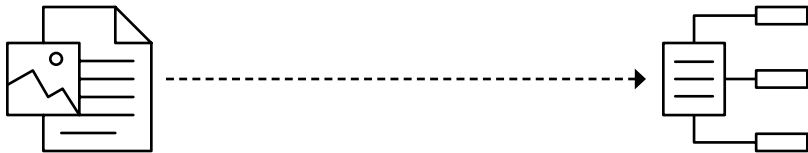
## Capítulo 1:

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

Se você comprou uma casa há 10 ou 20 anos, o pedido de financiamento imobiliário deve ter levado em torno de um mês. O processo exigiu que você preenchesse pilhas de formulários em papel e fizesse dezenas de ligações, sem que você soubesse quando seu pedido seria aprovado nem qual seria a taxa. Hoje você tem outras opções.

Empresas de financiamento imobiliário de última geração oferecem aplicativos com interfaces eficientes que você pode usar de praticamente qualquer lugar, construídas sobre uma base que automatiza o processo altamente regulado do início ao fim.

Como era de se esperar, os clientes geralmente escolhem esses aplicativos pela praticidade, rapidez e transparência possibilitados pela automação: alertas programados no sistema, conexões com dados de empresas de monitoramento de crédito e credores, fluxos de trabalho projetados para eliminar etapas desnecessárias e muito mais.



Automatizar o trabalho significa a capacidade de oferecer uma experiência melhor, com velocidade e escala. Isso significa olhar para o quadro geral: os processos de diversas etapas e diversas tarefas que, quando executados manualmente, são lentos, caros e frustrantes para sua empresa e seus clientes.



### O antigo processo de financiamento imobiliário

- Preencher pilhas de formulários em papel
- Fazer dezenas de ligações telefônicas
- Esperar semanas pela aprovação, taxas finais e assinatura



### O financiamento imobiliário hoje com uso de aplicativos

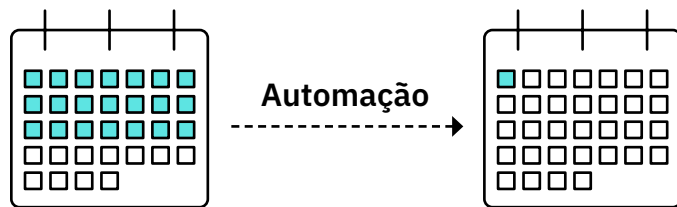
- Obtenha opções de valores, taxas de juros e prazos de pagamento de empréstimos em minutos
- Receba atualizações sobre o andamento do empréstimo, conforme necessário
- Economize tempo em comunicações - fale com alguém somente em circunstâncias excepcionais

## Automação do trabalho: o que significa e por que é importante

### O valor comercial da automação

Vamos voltar ao exemplo da companhia de seguros da introdução. Os clientes precisavam que os sinistros fossem resolvidos rapidamente, mas o departamento levava até 3 semanas para processar um pedido. Dados os diversos regulamentos e condições do setor, a automação era um compromisso significativo. Mas a empresa investiu tempo e dinheiro nisso.

**O resultado:** O tempo para processar um pedido caiu de 3 semanas para 1 dia.



Há muitos estudos de casos de automação com provas como essa. Mas isso nem sempre é suficiente para justificar uma compra ou conquistar a adesão para novos produtos.

### Eficiência X Transformação de negócios

No passado, muitos argumentos a favor da automação se resumiam a simples cálculos de ROI, visando principalmente a redução de custos — se nossa empresa investir US\$ 1 milhão para automatizar essa fatia de nossas operações e economizar US\$ 1,5 milhão, então é um bom negócio. Simples.

No entanto, o cálculo do ROI é mais desafiador para projetos de automação de maior escala — os transformadores, que visam o crescimento, em oposição à economia de custos.

Embora a automação possa ser uma das melhores maneiras de impulsionar o crescimento da receita melhorando a velocidade, a escala e a experiência do cliente, a mudança na forma como uma empresa opera envolve elementos tangíveis e intangíveis, cujos resultados nem sempre podem ser medidos de forma independente. Isso dificulta quantificar a parcela de crescimento que pode ser atribuída à automação, em relação a outros aspectos da transformação.

Mas isso pode ser feito. Você pode criar um caso de negócios para a automação que defina os benefícios quantificáveis e não quantificáveis esperados.

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

### Exemplo de benefícios tangíveis e intangíveis da automação

Uma grande organização bancária de varejo administra a maioria de seus processos de empréstimo ao consumidor por meio de software de automação. Com a automação, ela eliminou a análise manual de 80% dos empréstimos. A equipe só precisa analisar empréstimos que apresentem exceções.

No entanto, esse aumento mensurável na eficiência é apenas parte da história de ROI da automação. Para o banco, foi uma oportunidade para:

#### Gerenciar o crescimento

O banco adquiriu muitas agências de outro banco. A automação permitiu que ele lidasse com a carga de trabalho aumentada sem contratar mais funcionários.

#### Remover uma camada implícita de parcialidade humana

A automação ajudou a aumentar a conformidade com regulamentos de não discriminação e a melhorar a experiência do cliente em geral.

*“Eliminar a análise manual para 80% de todos os pedidos de empréstimo resulta em uma economia de até centenas de milhares de horas a cada ano, com 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 encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting em março de 2019

Mesmo que alguns benefícios não possam ser calculados de modo simples, as perguntas a seguir podem ajudá-lo a dar foco a seu investimento e alinhá-lo a indicadores-chave de performance (KPIs) mensuráveis.

**1. A automação vai tornar mais fácil para os clientes fazer negócios comigo?** Os clientes não escolherão ou continuarão seguindo um processo difícil e demorado se houver um processo mais rápido e fácil disponível.

**2. A automação vai impulsionar o crescimento?** Um dos principais benefícios da automação é a capacidade de dimensionar facilmente. Se você puder atrair e reter novos clientes, seu investimento em automação proporcionará maiores retornos para você.

**3. A automação vai reduzir os custos?** Essa questão fica é a que mais próxima de um ROI facilmente quantificável. Uma redução de custos geralmente é obtida por meio da automação. Mas, lembre-se de que você pode obter ainda mais valor de um sistema melhor e mais moderno, que aumenta a receita para um benefício líquido geral.

**4. A automação vai ajudar a reduzir erros e melhorar a consistência?** Erros são caros, mas nem sempre é possível calcular seus custos. Maior consistência e redução de erros têm um valor significativo, mesmo que seu número não seja exato.

**5. A automação vai facilitar o compliance?** Você precisa cumprir as regulamentações; portanto, se a automação puder reduzir os recursos necessários para o compliance, você terá uma vitória nos negócios.

## 7 realidades da automação do trabalho

- 1 O sucesso da automação depende da capacidade de dar foco aos impulsionadores de negócios certos.** A importância e o impacto da automação estão pouco relacionados à tecnologia que você usa, seja ela de automação de processos robóticos (RPA), gerenciamento automatizado de decisões ou inteligência artificial (IA). Trata-se mais da maneira como e por que você administra seus negócios. Se você não tem o foco certo, é improvável que a automação vá fazer a diferença que você deseja.
- 2 A automação pode permitir que você ofereça aos clientes mais opções do que antes.** Essa variedade geralmente é uma ordem de grandeza maior do que em um sistema menos automatizado, sem estressar o sistema. Pense em aplicativos de carona. Eles estão em todo o mundo e oferecem diferentes níveis de serviço, com diferentes preços. E tudo é construído no mesmo sistema automatizado digital. Você pode incluir quantas opções precisar, basta adicioná-las à automação.
- 3 A automação é uma das melhores maneiras de obter escala.** Assim como ocorre com as opções, se você deseja atingir um alcance significativo, então precisa de automação. A grande organização bancária de varejo mencionada anteriormente é um bom exemplo de escalabilidade, atendendo a mais clientes sem a contratação de mais funcionários.
- 4 Será difícil evitar a automação se você quiser que sua empresa cresça.** Não se trata de modismo. Para algumas empresas e setores, ela é essencial. As tarefas que você executa com frequência e as que melhoram visivelmente a experiência do cliente ou dos funcionários são as principais candidatas para impulsionar o crescimento usando a automação.
- 5 A automação não acontece em uma grande implantação única, ela é desenvolvida incrementalmente.** Às vezes, as empresas tratam grandes desenvolvimentos de software como a inauguração de um novo prédio. Um grande anúncio e uma cerimônia acontecem, todos são convidados a usar as ofertas e depois as pessoas voltam aos seus afazeres.  
  
Desenvolvimentos de automação não funcionam dessa maneira. Você descobrirá que a primeira implantação em geral é uma experiência de aprendizado. Quando um primeiro componente começa a funcionar corretamente, você inicia o desenvolvimento do próximo, expandindo e melhorando seu sistema à medida que descobre o que funciona.
- 6 Você pode automatizar muito mais tarefas do que imagina.** Você pode descobrir que, após automatizar um determinado processo, três ou quatro processos diferentes que se conectam a esse primeiro serão alvos de automação. É como aprender uma habilidade fundamental que lhe permite aprender habilidades relacionadas com mais facilidade.
- 7 A automação jamais se trata de tudo ou nada.** Toda empresa tem algum nível de automação, e nenhuma é totalmente automatizada. Você vai decidir o grau de automação de que precisa hoje e no futuro para atender aos seus objetivos de negócios.

## Capítulo 2:

# Onde a automação pode ser útil?

“Uma das mais importantes melhorias realizadas desde que [o motor a vapor] foi inventado foi (...) a descoberta de um menino que queria facilitar seu próprio trabalho.”

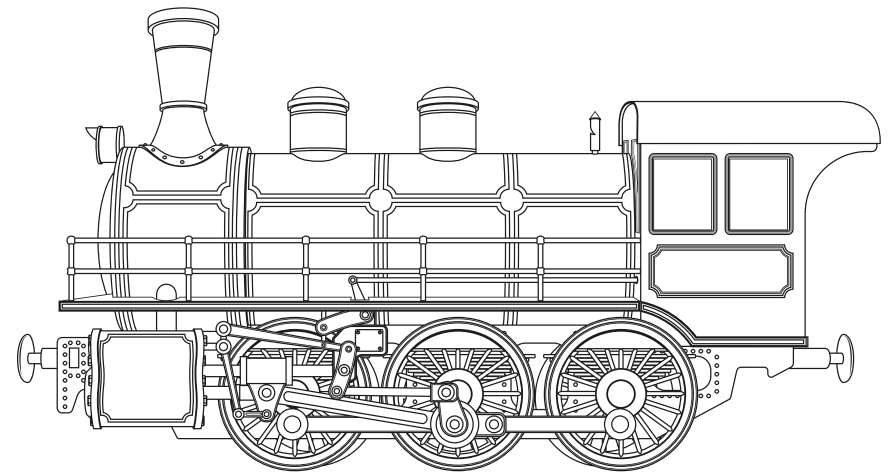
Em seu livro *A Riqueza das Nações*, de 1776, Adam Smith escreveu sobre um garotinho que trabalhava operando uma válvula de um motor a vapor. O garoto descobriu que, se ele prendesse uma corda desde a alavanca da válvula até outra parte do motor, a válvula abriria e fecharia sozinha e ele poderia ir brincar.

A automação percorreu um longo caminho desde 1776, mas a boa automação ainda usa os melhores recursos da tecnologia para economizar mão de obra humana para uso mais produtivo. A diferença é a gama de tarefas que podem ser automatizadas.

### O espectro do trabalho e da automação

Toda empresa tem tarefas que variam de simples e repetitivas a complexas e únicas. E você pode aplicar a automação de forma útil em praticamente todo tipo de trabalho.

*Veja o gráfico na próxima página*



## Onde a automação pode ser útil?

O gráfico a seguir mostra 5 tipos de trabalho comuns à maioria das organizações.





## Onde a automação pode ser útil?

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

Automatizar o trabalho é como remixar o trabalho, mesclando processos automatizados e humanos, para impulsionar o crescimento e liberar pessoas para trabalhar em tarefas que não podem ser automatizadas.

| Tipo de trabalho | Trabalho repetitivo  | Trabalho administrativo  | Trabalho departamental  | Trabalho especializado  | Trabalho que abrange toda a empresa  |
|------------------|--|--|---|---|--|
| O que é?         | <p>Tarefas rotineiras e repetitivas que exigem pouca habilidade e nenhum parecer humano, mas que podem criar problemas humanos, como alta taxa de erros e baixa moral.</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Trabalho de escritório</li> <li>– Copiar e colar</li> <li>– Entrada manual de dados</li> </ul> <p><i>A automação deve ajudar a melhorar a precisão e a velocidade do trabalho de rotina complementando as pessoas com bots.</i></p> | <p>Fornece suporte a outros trabalhos em áreas principais das operações da empresa. Esse trabalho envolve altos riscos, mas geralmente exibe habilidade moderada.</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Compliance</li> <li>– Documentação</li> </ul> <p>para diversos sistemas regulamentares</p> <p><i>A automação deve ajudar a reduzir o ônus da papelada e de compliance regulamentar por meio da digitalização e do gerenciamento de diversos tipos de documentação.</i></p> | <p>Mantém o departamento funcionando, mas geralmente não toca no produto comercial principal.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Acompanhamento e aprovação de despesas</li> </ul> <p><i>A automação deve ajudar a reduzir o trabalho departamental com aplicativos com baixo nível de programação que lidam com processos que, de outra forma, envolveriam documentos e planilhas difíceis de gerenciar enviados por e-mail.</i></p> | <p>Exige parecer humano. A automação pode remover os aspectos rotineiros do trabalho e proporcionar mais eficácia aos especialistas mantendo o controle de detalhes importantes e disponibilizando os dados necessários ao alcance dos seus dedos.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Consulta personalizada</li> </ul> <p><i>A automação deve ajudar a aumentar a produtividade dos especialistas ajudando-os com insights mais profundos e recomendações de ação.</i></p> | <p>Diversos departamentos estão envolvidos no trabalho de condução dos negócios.</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Processamento de pedidos de sinistro</li> <li>– Aprovação de empréstimos</li> </ul> <p><i>A automação deve ajudar a oferecer experiências de cliente do início ao fim por meio de processamento direto. Ela deve permitir a integração de operações comerciais individuais de toda a empresa em um processo que pareça simples e feito sob medida para o cliente.</i></p> |

**Observação:** Não importa quanta automação você implante em seus processos, ainda assim você vai precisar da especialização, da criatividade e das habilidades interpessoais humanas. Por exemplo, suas automações poderão encontrar exceções, e você precisará de especialização humana para lidar com elas. Exceções ocorrem mesmo quando o objetivo da automação é minimizá-las e maximizar o processamento direto que nunca é tocado por pessoas. Além disso, sem pessoas, quem projetaria e atualizaria sua automação?

## Capítulo 3:

# No que consiste uma automação bem-sucedida?

A automação de sucesso não é singular; ela não resulta de um projeto ou solução. É um processo interativo que se adapta às constantes mudanças nas suas necessidades de negócios.

Empresas automatizadas com sucesso geralmente compartilham os seguintes sinais:

- Elas se concentram nas necessidades de seus clientes.
- Elas reconhecem a importância da escalabilidade e, ao mesmo tempo, oferecem uma experiência personalizada a cada cliente.
- Elas mantêm o sistema de automação o mais flexível possível construindo uma plataforma extensível e mantendo um bom alinhamento entre negócios e TI.
- Elas selecionaram todas as tarefas que poderiam ganhar eficiência e as tornaram eficientes.

Para alcançar o sucesso na automação, reconheça que ela é um processo e que não ocorre com um “big bang”. Além disso, você provavelmente precisará de algumas das seguintes capacidades, dependendo do tipo de trabalho que deseja automatizar para impulsionar o crescimento:

- Automatizar tarefas com robótica
- Compartilhar, gerenciar e colaborar em conteúdos
- Projetar e gerenciar fluxos de trabalho do início ao fim
- Automatizar decisões com regras de negócios
- Capturar e extrair dados de documentos

## O que pode atrapalhar você?

A automação não é um processo rápido nem fácil. As seguintes opções podem criar armadilhas:

**1. Tentar fazer tudo de uma vez.** Como observamos anteriormente, tentar alcançar todos os seus objetivos de automação de uma só vez em uma grande implantação pode causar problemas. Avançando de forma incremental e fazendo melhorias contínuas, você tem espaço para experimentar e depois consertar o que não funcionou.

**2. Pensar que pacotes de aplicativos resolverão todos os seus problemas.** Pacotes de aplicativos que prometem fornecer automação em uma caixa podem atender a algumas de suas necessidades. O desafio surge quando você tenta usá-los para problemas que eles não são bons em resolver.

**3. Esquecer de envolver às áreas de negócios e a TI com antecedência suficiente.** Quando você está automatizando, não se comprometer totalmente com o alinhamento com as áreas de negócios e a TI pode prejudicar seus esforços.

- A empresa precisa envolver a TI desde o início como uma verificação da realidade — para ajudar a garantir que os custos, os cronogramas e o escopo do projeto sejam realistas.
- A TI pode ajudar a evitar erros de compra. Por exemplo, um especialista em TI em uma reunião com um fornecedor de tecnologia pode identificar promessas que são boas demais para ser verdade.

## Capítulo 4:

### Por onde começar?

Se você quer investir em tecnologia de automação, é recomendável que comece com um piloto que possa fornecer resultados rápidos, com riscos mínimos de implementação. Essa abordagem ajuda a reforçar a necessidade de expansão vertical, mas considere adicionar as seguintes recomendações:

- **Escolha um projeto que não seja insignificante, mas que também não seja de missão crítica.** Encontre algo que vá fazer o esforço valer e que demonstre valor quando concluído. Mas não escolha algo que possa estragar tudo.
- **Comece com um objetivo em mente.** Certifique-se de que esse primeiro projeto seja uma operação de front-office ou de back-office — isso é importante para os negócios — para a qual você mapeou a experiência ou o estado desejado.

O trabalho muitas vezes é confuso e orgânico, e mudanças o afetam de maneiras que você não é capaz de prever. Concentre-se em como cada projeto atende ao seu objetivo geral de automação. Em seguida, você tem um roteiro para superar os pontos difíceis e continuar progredindo.

É uma boa ideia pesquisar os líderes do seu setor, especialmente aqueles que estão crescendo rapidamente, para ver o que é possível. Tenha em mente que você está analisando a totalidade do seu trabalho, que pode incluir dezenas de projetos de automação individuais que, somados, resultam em uma abordagem transformadora.

Então, escolha um ou dois projetos como ponto de partida. A chave é tornar cada projeto individualmente valioso, sabendo que, à medida que forem sendo construídos e se interconectarem, o benefício poderá ser exponencial.

### 6 perguntas para ajudar você a decidir por onde começar

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

1. Com que rapidez você responde às solicitações de seus clientes?
2. Como a experiência do seu cliente se compara à oferecida por outros líderes do setor, incluindo seus concorrentes que já nasceram digitais?
3. Seus funcionários gastam uma parte significativa do tempo fazendo trabalho manual que poderia ser automatizado?
4. Seus concorrentes oferecem mais produtos e serviços direcionados a nichos específicos do mercado do que você?
5. Você é capaz de modificar rapidamente seus aplicativos de front-end e de back-end à medida que as expectativas do cliente e as regulamentações governamentais mudam?
6. Qual porcentagem das transações de clientes resulta em exceções que precisam ser processadas manualmente?

## Capítulo 5:

# Quais são suas opções de solução?

Se você está pronto para começar a procurar uma solução de automação, basicamente você tem as 4 opções a seguir, que muitas empresas combinam de maneiras diferentes:

### 1. Você pode escrever todo o código do zero.

- **Vantagens:** Você possui e controla tudo.

- **Desvantagens:** Torna-se uma caixa preta, onde a área comercial não tem nenhuma visibilidade ou compreensão do código. Essa opção exige muita experiência em TI e tempo para entender o que o código faz e fazer alterações.

### 2. Você pode comprar um conjunto de aplicativos pontuais.

- **Vantagens:** Você pode escolher entre uma grande variedade de fornecedores.

- **Desvantagens:** Você atua como integrador ao comprar diferentes aplicativos de automação de diferentes empresas. Os produtos nem sempre funcionam bem em conjunto, e não há uma base subjacente para itens como análises.

### 3. Você pode comprar pacotes de aplicativos.

- **Vantagens:** Essa opção já está pronta e alguns aplicativos de nicho atendem a necessidades específicas, como faturamento e marketing digital.

- **Desvantagens:** Se sua empresa não se encaixa no molde do pacote, ele não fará tudo o que você deseja. Os pacotes de aplicativos não oferecem muita flexibilidade, de forma que você precisa trabalhar dentro dos limites deles.

### 4. Você pode adotar uma plataforma de automação.

- **Vantagens:** Essa opção é um conjunto integrado de aplicativos fundamentais com os quais você pode construir qualquer solução de automação.

- **Desvantagens:** Você não pode escolher um fornecedor diferente para cada aplicativo. Com essa opção, você fica dependendo de um único fornecedor para suporte em toda a plataforma.



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 dos seus concorrentes.

A seguir, temos 3 exemplos de como as principais empresas estão usando a IA:

- 1. Uso de IA em automação para melhorar a qualidade da tomada de decisões.** Por exemplo, as seguradoras querem saber a probabilidade de um sinistro ser fraudulento, mesmo quando não há evidência de fraude facilmente detectável. 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 sinistros mais rapidamente e, ao mesmo tempo, reduzir os riscos.

Considere dois pedidos semelhantes de reembolso de procedimento médico que estão, ambos, em conformidade com todas as regras da apólice de seguro.

**Primeiro exemplo de pedido de reembolso**

- A IA não detecta nenhum padrão preocupante
- A empresa pode pagar o primeiro pedido de reembolso sem gastar tempo e dinheiro com mais investigações, aumentando assim a satisfação do cliente e reduzindo custos

**Segundo exemplo de pedido de reembolso**

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

- 2. Uso de IA em automação para captura inteligente de dados.** Por exemplo, uma empresa precisa padronizar dados de fatura (de diversos formatos aleatórios) sem envolvimento humano. Usando captura de dados com IA, o sistema “sabe” quais 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.

- 3. Uso de IA em automação para detectar e agir sobre padrões ocultos em dados coletados pelos sistemas operacionais.** Esses “dados operacionais” oferecem novos insights que não são fornecidos pelas fontes de dados tradicionais. Considere um aplicativo de desenvolvimento de produtos no qual insights ocultos sinalizam que alterações em uma peça específica têm alta probabilidade de resultar em atraso na produção. Essas implicações ocultas podem ser baseadas em uma malha complexa de interdependências que não poderiam ser descobertas sem a IA.

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

- Quanto tempo é necessário para abrir uma nova conta (e por quê)?
- Com que frequência deixei de cumprir meu SLA (e por quê)?
- Quanto retrabalho foi necessário (e por quê)?

Você pode melhorar a automação usando esses insights exclusivos para acelerar os processos voltados para o cliente, acelerar os prazos de entrega e reduzir o retrabalho.

## Capítulo 6:

# O que a IBM oferece

A IBM® oferece uma plataforma de automação construída sobre uma camada de análise comum que oferece insights sobre os seus dados operacionais e sua produtividade.

A [IBM Automation Platform for Digital Business](#) é um conjunto integrado de capacidades flexíveis que podem ajudá-lo a automatizar o trabalho a fim de impulsionar o crescimento:

### 1. [Use bots para automatizar tarefas humanas de rotina](#)

Elimine erros de entrada de dados e copiar e colar, libere os funcionários para trabalhos de maior valor.

### 2. [Compartilhe, gerencie e colabore em conteúdos](#)

Permita acesso instantâneo a conteúdos, conecte conteúdos e aplicativos de negócios digitais, ajude a garantir a governança e a compliance.

### 3. [Projete e gerencie fluxos de trabalho do início ao fim](#)

Coreografe sequências de atividades humanas e automatizadas para melhorar a consistência entre processos e casos e aumentar o processamento direto.

### 4. [Automatize as decisões com regras de negócios](#)

Permita a rápida adaptação a mudanças, aumente a consistência e a capacidade de auditoria das decisões, detecte situações notáveis em tempo real.

### 5. [Capture, classifique e extraia dados de conteúdos](#)

Acelere a extração de dados, reduza os erros de entrada de dados, obtenha insights a partir de documentos não estruturados.

## Saiba mais sobre a plataforma de automação da IBM



### [Assista à demonstração](#)

Usando um cenário de processamento de faturas, essa demonstração de cinco minutos mostra como os recursos integrados da plataforma funcionam juntos para ajudá-lo a automatizar as operações do início ao fim.



### [Acesse o estudo de ROI](#)

A IBM contratou a Forrester Consulting para avaliar o potencial retorno sobre o investimento (ROI) que as empresas podem obter implementando a IBM Automation Platform for Digital Business. Leia a análise completa de benefícios e custos.



### [Marque uma com o especialista em automação](#)

*“A entrevista da Forrester com um cliente existente da plataforma de automação da IBM no setor bancário e análises financeiras subsequentes constataram que a organização entrevistada obteve benefícios de quase US\$ 23,9 milhões em três anos (...) [com] um ROI de 675% (...)”*

– [The Total Economic Impact™ of the IBM Automation Platform for Digital Business](#), um estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting em março de 2019

## O que a IBM oferece

### Uma plataforma é a escolha certa para você?

Uma plataforma de automação pode se adequar a qualquer negócio, mas a forma como você a usará vai variar dependendo se sua empresa é grande ou pequena, se está voltada para o cliente em vez de voltada para o interior, se é altamente regulamentada em vez de levemente regulamentada e se é departamental em vez de corporativa.

De modo geral, uma plataforma de automação é a opção certa diante dos seguintes critérios:

- 1** Você precisa de certa quantidade de personalização, mas não precisa escrever o código do zero para tudo.
- 2** Você já tentou usar pacotes de aplicativos, mas eles não estão fazendo o que você precisa fazer.
- 3** Você precisa chegar ao mercado com rapidez e fazer mudanças rapidamente.
- 4** Você deseja que seus recursos sejam integrados, em vez de ter produtos diferentes de fornecedores diferentes.

As plataformas de automação são projetadas para fornecer um conjunto completo e integrado de capacidades para automatizar todos os tipos de trabalho. Pense em plataformas populares de escritório que conectam diversos programas, permitindo que os usuários combinem capacidades facilmente, conforme necessário.

Uma plataforma de automação pode oferecer os benefícios de outras opções de solução (personalização da codificação, velocidade de lançamento no mercado de pacotes de aplicativos e as melhores capacidades de soluções pontuais) em um único pacote integrado.

Embora cada história de usuário seja um ponto de partida exclusivo e essencial no processo de seleção de tecnologia, os seguintes cenários se destacam como prováveis candidatos para uma solução de plataforma:

- **Solicitação e acompanhamento de empréstimos**
- **Benefícios e gerenciamento da elegibilidade**
- **Subscrição de apólices e processamento de sinistros**
- **Integração de clientes, funcionários e fornecedores**
- **Gerenciamento de regulamentações e compliance**
- **Gerenciamento de transporte e logística**
- **Gestão do atendimento a pacientes**
- **Gerenciamento de riscos e fraudes**
- **Atendimento ao cliente**
- **Trade finance**

*“Espera-se que a padronização da plataforma abra caminho para um número ainda maior de iniciativas de automação. Já tendo investido na IBM Automation Platform for Digital Business, mais gerentes comerciais e líderes podem estender a plataforma conforme suas necessidades sem precisar começar do zero.”*

- The Total Economic Impact™ of the IBM Automation Platform for Digital Business, um estudo encomendado pela IBM e realizado pela Forrester Consulting em março de 2019

## Capítulo 7:

# 8 conclusões

- 1** **Vai ser difícil evitar a automação se você deseja que sua empresa cresça.** Não se trata de modismo. Para muitas empresas e setores, ela é essencial.
- 2** **Escolher onde começar com a automação pode dar trabalho, mas ter um plano torna as escolhas mais fáceis.**  
As tarefas que você executa com frequência e as que melhoram visivelmente a experiência do cliente ou dos funcionários são as principais candidatas para impulsionar o crescimento usando a automação.
- 3** **A automação não acontece em uma grande implantação única, ela é uma jornada incremental.** Você aprenderá coisas novas toda vez que ampliar sua automação.
- 4** **Comece com um objetivo em mente.** Certifique-se de que esse primeiro projeto seja parte de uma operação de front-office ou de back-office significativa, para a qual você mapeou a experiência ou o estado desejado.
- 5** **A automação pode tornar seus funcionários mais produtivos.** Você pode aplicar a automação para apoiar o seu pessoal e remixar o trabalho, combinando processos automatizados e humanos, de uma forma que impulsiona o crescimento sem contratar mais funcionários.
- 6** **Trabalhos complexos exigem automação integrada.** Trabalhos que abrangem toda a empresa, como processamento de empréstimos, processamento de sinistros e logística de transporte, criam desafios complexos. Usar automação integrada para agilizar essas operações pode resultar em benefícios significativos.
- 7** **A automação permite escalabilidade, e a escalabilidade permite crescimento.** Escala significa números, como mais clientes e mais unidades movidas. Mas pelas lentes da automação, escala significa também opções, mais tipos de empréstimos, mais tipos de políticas, mais destinos, mais opções. Ao fornecer mais opções, você consegue alcançar clientes que não haviam considerado comprar da sua empresa antes.
- 8** **A inteligência artificial (IA) está começando a transformar a automação.** Não espere demais para experimentar, para começar a aplicar IA à automação. Ela ainda não é um recurso essencial para uma automação bem-sucedida — por enquanto.

Fale com um especialista





© Copyright IBM Corporation 2019

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Produzido nos Estados Unidos da América  
Março de 2019

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 web em "Copyright and trademark information" [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) (em inglês).

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 dados de performance discutidos aqui são apresentados conforme derivados sob condições operacionais específicas. Os resultados reais podem variar. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS "NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM", SEM NENHUMA 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.

O cliente é responsável por garantir sua conformidade com leis e regulamentações. A IBM não oferece orientação jurídica nem declara ou assegura que seus serviços ou produtos vão garantir que o cliente esteja em conformidade com qualquer lei ou regulamentação.

Declaração de Boas Práticas de Segurança: A segurança do sistema de TI envolve a proteção de sistemas e informações por meio de prevenção, detecção e resposta ao acesso inadequado de dentro e fora da sua empresa. Um acesso inadequado pode resultar na alteração, destruição, desapropriação ou mau uso de informações, ou em danos ou mal uso de seus sistemas, incluindo uso para atacar terceiros. Nenhum produto ou sistema de TI deve ser considerado completamente seguro, e nenhum produto, serviço ou medida de segurança pode ser completamente eficaz na prevenção do uso ou acesso inadequado. Os sistemas, produtos e serviços da IBM são projetados para serem parte de uma abordagem de segurança abrangente e lícita, a qual necessariamente envolverá procedimentos operacionais adicionais, e podem exigir outros sistemas, produtos ou serviços para terem a máxima eficácia. A IBM NÃO GARANTE QUE NENHUM SISTEMA, PRODUTO OU SERVIÇO ESTEJA IMUNE OU VÁ TORNAR SUA EMPRESA IMUNE A CONDUTAS MALICIOSAS OU ILEGAIS DE TERCEIROS.

56023756-BRPT-01