

5 Passos para uma Implementação RPA bem-sucedida com Process Intelligence

Regulamentos mais rigorosos, o custo crescente da mão-de-obra e pressões para melhorar a satisfação do cliente através do aumento da velocidade de entrega estão a levar as organizações a repensar a forma como fazem negócios. Como é que uma empresa pode responder a todas estas pressões e ainda se manter rentável?

No seu núcleo, uma empresa é constituída pelos seus processos. Esses processos podem ou criar valor ou servir de obstáculo à satisfação de expectativas crescentes. As tarefas repetitivas estão a tornar-se mais do que um mero incómodo e estão a revelar-se tóxicas para a rentabilidade e o sucesso. À medida que a concorrência e as exigências dos clientes aumentam, a necessidade de as organizações se tornarem mais ágeis conduzirá à necessidade de encontrar soluções para racionalizar os processos e melhorar a eficiência para se manterem bem-sucedidas.

Infelizmente, há tarefas entediantes em todos os negócios, quer se trate de compras a pagar, do processamento de faturas ou até mesmo de avaliar os fornecedores. Tradicionalmente, o outsourcing tem permitido às empresas reduzir os seus custos e melhorar a eficiência das suas atividades de apoio, mas isto já não está a ser uma vantagem suficiente. Em vez disso, a automatização destas tarefas fastidiosas tornou-se o novo padrão da indústria para proporcionar a rapidez e qualidade que os clientes esperam.

A automatização avançou de uma forma que permite a resolução destas tarefas fastidiosas através da implementação de trabalhadores digitais que fazem o trabalho, libertando os funcionários, o que por sua vez permite um aumento da produtividade e criatividade no local de trabalho. A automatização também provou mostrar grandes reduções nos custos. A Ernst & Young estima que a automatização de um processo manual pode resultar na redução dos custos em 25% a 40%.¹ Apesar desta tecnologia estar presente há alguns anos e dos seus grandes benefícios, muitas empresas estão apenas a iniciar a sua viagem de automatização de processos.

O processo de iniciar um projeto de automatização pode parecer assustador. Como decidir qual o processo a automatizar?

Como saber que benefícios esperar? Que riscos pode esperar durante a pré-implementação e a pós-implementação? Todas estas perguntas podem parecer impossíveis de responder com respostas quantificáveis. Sabendo que quase metade de todas as iniciativas da RPA falharam, como pode garantir que terá sucesso? As respostas a estas perguntas não requerem meses de esforço manual, pura sorte ou um sexto sentido.

Em vez disso, quando as empresas empregam uma abordagem de processo nos seus esforços de automatização, a hipótese de sucesso dispara.

Os benefícios de utilizar o trabalho de inteligência de processo lado a lado com a sua iniciativa RPA, desde o planeamento até ao acompanhamento do sucesso pós-implementação.



Re-engenharia de processos bem-sucedida com RPA e ABBYY Timeline

Uma iniciativa de RPA de sucesso não se baseia apenas num fornecedor de RPA. São necessárias tecnologias complementares para planejar completamente a iniciativa para garantir o sucesso a jusante. Ao adicionar os pontos fortes de uma plataforma de inteligência de processos como a ABBYY Timeline aos seus esforços de automatização, a sua organização pode melhorar a probabilidade de sucesso no seu percurso de automatização.

A Timeline é o seu companheiro durante todo o processo do seu percurso de automatização, ajudando desde a seleção do processo certo para automatizar todo o caminho até à monitorização do desempenho após a implementação.

Embora existam muitas formas diferentes de a Timeline ajudar ao seu sucesso, existem cinco melhores práticas essenciais para assegurar o sucesso da RPA através da utilização da Timeline:

Assegurar que os benefícios existem para melhorar

O objetivo geral de investir na automatização é racionalizar um processo. Contudo, como todas as decisões empresariais, os benefícios têm de ser superiores aos potenciais custos, especialmente em algo como a RPA, onde pode haver grandes custos de arranque. Mas como é que pode quantificar os benefícios de automatizar o seu processo?

Com a ABBYY Timeline ao seu lado, pode utilizar ferramentas como a análise de custos e de constrangimentos para garantir que o tempo e o custo da automatização de um processo específico valha a pena. Ao utilizar estas ferramentas pré-construídas, pode rapidamente ordenar quais as etapas do seu processo que ocorrem com maior frequência, o tempo médio que leva, o tempo total gasto a realizar esta etapa em todos os processos e a percentagem de tempo que compõe do processo total. Além disso, através da análise de custos pode facilmente ver quanto custa um processo específico. Todos estes componentes são essenciais para selecionar o que automatizar.

Sem uma visão completa, pode não estar a selecionar a tarefa certa para automatizar. Normalmente, uma empresa seleciona uma tarefa que ocorre com mais frequência porque parece ser a “fruta mais fácil de colher”. No entanto, assim pode ignorar oportunidades que ocorrem com menos frequência e que conduzem a melhores oportunidades de ROI.

Isto significa que é essencial que tenha uma compreensão completa de todos os impactos do processo antes de iniciar os seus esforços de automatização. Com esta informação em mãos, torna mais quantificável a priorização de iniciativas RPA e permite fazer a melhor seleção mais cedo, com base em conhecimentos suportados por dados.



Reduzir o risco

Existem grandes riscos associados à implementação da RPA.

Metade dos esforços de automatização falham. Porquê? Demasiadas vezes o processo completo e todos os efeitos a jusante nunca foram completamente compreendidos antes de a iniciativa começar.

Há uma tendência natural para pensar que os processos empresariais são simples, especialmente quando os vemos a partir de um nível elevado. É por isso que muitos vão aos fornecedores de RPA a dizer: “Tenho uma tarefa repetitiva; quero automatizar”. No entanto, antes de darem por isso, descubram que existem exceções à tarefa que requerem revisão e supervisão adicionais. Isto pode ser algo tão simples como um passo extra necessário se alguém vive num determinado estado, mas tipicamente há muitas outras exceções.

Porque a RPA simplesmente segue um conjunto de regras em vez de pensar por si própria. Todas as instâncias da tarefa precisam de ser consideradas e compreendidas.

Quando começar a acrescentar um monte de exceções, a plataforma RPA terá de ser codificada com variantes complicadas que requerem um investimento significativo ou simplesmente não funcionará. Pelo menos não da forma que se espera. Mesmo que a empresa decida prosseguir com a criação de cadeias complicadas de código para o bot, é provável que a manutenção da lógica por detrás dos bots supere os seus benefícios esperados pouco depois da implementação inicial. Por exemplo, se as exceções continuarem a crescer ou a mudar.

Devido a isto, antes de iniciar uma iniciativa RPA, dê um passo atrás e avalie realmente o seu processo comercial atual e assegure-se de que os seus processos são normalizados e se adaptam bem à RPA. A tecnologia de inteligência do processo da Timeline ajuda-o a compreender o estado real dos seus processos.

Usar a compreensão do processo como um quadro para o desenvolvimento da RPA

Porque a RPA segue um conjunto de regras pré-configuradas incluídas no seu código, um humano precisa de criar o conjunto de passos que o bot irá seguir. Tradicionalmente, a criação de um guia para os passos que a automatização deverá seguir tem exigido recursos intensivos. Tal pode ser feito através de observação, entrevistas e modelagem de dados. No entanto, estas práticas não só são dispendiosas, como geralmente ignoram a verdadeira execução do processo. Estas observações manuais são demasiadas vezes subjetivas e tendenciosas, o que leva a relatórios incorretos sobre a execução do processo.

Depois são necessárias numerosas repetições de tentativa e erro de automatização antes da versão final, o que não só é dispendioso como demorado.

Com a ABBYY Timeline, os dados do processo são guardados na nuvem quando são carregados na plataforma. Isto significa que os dados do processo e todos os seus conhecimentos estão disponíveis a qualquer momento, em qualquer lugar, para qualquer pessoa. Os dados do processo podem ser exportados num formato BPM que pode então ser utilizado como um plano para a sua força de trabalho digital. Ter 100% de transparência na execução do processo e visualizar o processo tal como está pode ajudar a construir a RPA mais rapidamente e alcançar mais eficiência, permitindo uma maior probabilidade de sucesso.

Automatização em circuito fechado

Uma vez implementada a automatização em toda a sua empresa, é provável que nem todos os seus bots estejam em uso no dia-a-dia ou em todos os processos. É possível que o bot só seja acionado num caso muito específico. A menos que já exista uma capacidade sofisticada de planear, seguir e monitorizar os comportamentos do processo, necessitará de algo como a Timeline que seja capaz de detetar as condições específicas e alertar para os problemas em tempo real. Caso contrário, terá de confiar nos esforços manuais para rever e monitorizar a execução pós-implementação.

Com a tecnologia de webhook aliada às ferramentas de monitorização da Timeline, os trabalhadores digitais podem ser utilizados para remediar e corrigir problemas em tempo real. Além disso, pode definir alertas para o seu telefone ou e-mail para saber que os bots foram acionados e estão a funcionar como planeado. Isto elimina a necessidade de corrigir problemas manualmente e permite que os trabalhadores digitais tenham um desempenho livre de intervenção humana.

Com todas estas características em mente, a Timeline é a primeira e única plataforma que pode fornecer a integração em circuito fechado onde a sua ferramenta de inteligência de processo monitoriza as suas plataformas operacionais, a notifica quando ocorre uma condição especial, aciona a solução e depois verifica se o problema está realmente resolvido. Com a previsão e a projeção é possível identificar potenciais problemas e acionar soluções antes de eventos negativos chegarem a ocorrer. Esta é uma automatização verdadeiramente inteligente.

Monitorização e alerta em tempo real da sua força de trabalho híbrida

Só porque os bots estão instalados, não significa que o seu projeto RPA tenha terminado. A monitorização da força de trabalho digital, bem como todo o processo de ponta a ponta pós-implementação, é tão essencial como o planeamento e a execução. Conforme o relatório da Ernst & Young, é esta estagnação pós-implementação que contribui para o fracasso em muitas iniciativas de RPA.¹

A RPA, uma vez implementada, continuará a agir com base no conjunto de regras para as quais foi programada. O bot não tem noção se está a criar bons ou maus resultados. Por conseguinte, é importante que alguém monitorize o desempenho global e assegure resultados positivos. Não, isto não significa que alguém precise de observar um painel de instrumentos à espera de reagir a um mau resultado.

Através dos mecanismos de monitorização e alerta da ABBYY Timeline, pode ser alertado em tempo real se houver problemas com os seus esforços de automatização. A Timeline faz o trabalho por si. Quer queira ser notificado via mensagem de texto ou por e-mail, seja notificado em tempo real para que possa trabalhar para encontrar uma solução mais rapidamente.

Além disso, a capacidade de análise lado a lado da Timeline permite-lhe ver a sua pré e pós-implementação uma ao lado da outra para perceber como realmente transformou o seu negócio.

O que é diferente na Timeline é que não só monitoriza a saúde da parte automatizada do processo, mas sim a saúde de todo o processo. A RPA não afeta apenas uma parte do processo, mas sim todo o processo, pelo que é importante monitorizar que mudanças ocorrem. Quer haja uma mudança no constrangimento ou uma mudança no seu processo completamente após a implementação, é importante poder ter a visibilidade necessária para compreender todo o seu processo e procurar a melhoria contínua.





Resumo

A ABBYY Timeline Process Intelligence dá às empresas a possibilidade de compreender os estados do processo “tal como está” para obter uma visão mais completa da execução do processo no contexto do tempo, em vez de através de instantâneos.

A solução também agrega dados de processo de forma fácil e rentável em sistemas díspares e reconstitui-os como um modelo interativo — um Gémeo Digital de Processo.

A Timeline ajuda a proporcionar uma implementação sem falhas que leva a uma reengenharia do processo empresarial que não só poupa tempo ao seu negócio como também dinheiro. É preciso mais do que uma série de bots RPA para demonstrar verdadeiros sucessos de automatização empresarial que valha a pena assinalar. A Timeline em combinação com a sua iniciativa RPA permite uma automatização bem sucedida, sustentável e de âmbito empresarial. A Process intelligence tornou-se uma etapa essencial da implementação da RPA. Sem ela não é possível identificar e priorizar oportunidades, reduzir riscos, considerar todas as instâncias, desencadear bots, monitorizar ou alertar. A começar pelas garantias de inteligência de processo para uma implementação de RPA mais suave e mais rentável durante a vida do seu projeto de automatização.

O momento de começar é agora. Quer saber mais sobre como a inteligência do processo pode ajudar nos seus esforços de automatização?

Visite www.abby.com/timeline para mais informações.

¹ https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots



Caso tenha alguma dúvida, contacte o seu representante local da ABBYY na lista presente em www.abby.com/contacts.

WWW.ABBYY.COM