

Automação Robótica de Processos

Entendendo o “Futuro do Trabalho” e Transformando seu Negócio

A Automação Robótica de Processos (RPA) está impulsionando o avanço tecnológico. Os grandes benefícios obtidos após a implementação do RPA, tais como, redução de tempo, aumento das taxas de produtividade, maior aderência e padronização de processos, estão levando muitas empresas a adotarem o RPA. Este e-book ajuda a navegar pelas melhores práticas que ajudam a implementar com êxito o RPA na empresas.

Conteúdo

- 2 Introdução**

A automação robótica de processos está se tornando uma tendência proeminente. Quais são as razões pelas quais o RPA é adotado em diferentes setores?
- 3 A Transformação Digital**

Entenda a necessidade do RPA e porque você deve usar Process Intelligence para obter o máximo do seu investimento em RPA.
- 4 Oportunidades Perdidas para Automatizar**

Entenda os principais obstáculos e desafios, para que você saiba como se destacar e como superá-los.
- 5 O Ajuste Certo para o RPA**

Entenda quais processos são bons candidatos ao RPA e como ele pode ser usado em diferentes setores de mercado.
- 6 O Desafio da Pré-Implementação**

Aprenda a combater o maior desafio que as empresas enfrentam ao tentar implementar o RPA – não ter clareza dos processos de negócios já implementados.
- 7 Monitorando a Pós-Implementação**

Como avaliar os resultados para melhoria contínua e monitoramento para garantir resultados positivos.
- 8 O que importa é a mudança**

O RPA está aqui para ficar, então você está preparado para implementá-lo? Uma vez implementado, como você analisará, monitorará e garantirá continuamente que os processos sejam executados de acordo com o plano?
- 9 Perguntas a serem Feitas**

Uma lista de perguntas a fazer para uma implementação bem-sucedida do RPA.

Introdução

A Automação Robótica de Processos (RPA) tornou-se um termo conhecido em todos os setores. Mas o que exatamente é isso? Simplificando, o RPA é um tipo de automação em que uma máquina conclui uma tarefa tradicionalmente executada por um ser humano, seguindo tarefas baseadas em regras. O RPA não deve ser confundido com Inteligência Artificial (IA) que pode ser autodidata e aprender. O RPA seguirá apenas um conjunto predefinido de regras. Uma vez implementado, o RPA pode reduzir custos e aumentar a precisão, melhorando a prestação de serviços e mantendo a conformidade dos processos, mas apenas se planejado e preparado adequadamente.

Existem muitos artigos que falam sobre os inúmeros benefícios que vêm do RPA. O que frequentemente não é mencionado é quem exatamente pode se beneficiar com o RPA e quais desafios eles enfrentam. Embora possam representar questões preocupantes, o RPA pode ser uma transição relativamente tranquila que se correlaciona com a redução de tempo e dinheiro, desde que adotadas as informações, preparação e controle adequados.

Economia de 50% a 70%
com o RPA implementado
com sucesso

As empresas que têm tarefas repetitivas e de alta frequência podem esperar uma economia de custo de 50% a 70% com o RPA implementado corretamente. No entanto, um estudo da EY constatou que 30 a 50% dos projetos iniciais de RPA falham. Isso significa que existem grandes oportunidades com o uso do RPA, especialmente quando os processos certos são selecionados para automação.

O poder do RPA pode ser levado ainda mais longe e fornecer fluxos de trabalho mais eficientes e eficazes para a força de trabalho híbrida quando combinados com plataformas avançadas de Process Intelligence, como o ABBYY Timeline. A plataforma de Process Intelligence não apenas ajuda a descobrir a pré-implantação dos processos, fornecendo 100% de informações sobre a execução atual do processo, mas também como as duas tecnologias juntas servem como centro de controle de operações que alertam os gestores sobre erros nos processos e simultaneamente aciona outros bots para corrigir problemas. O Process Intelligence permite uma automação verdadeiramente inteligente.



No ambiente atual de negócios, não é apenas importante que as empresas entendam o poder do RPA, mas que também comecem a usá-lo para colher seus benefícios. Este guia ajudará a navegar pelas melhores práticas do RPA para uma implementação bem sucedida com monitoramento e controle contínuos da força de trabalho híbrida do futuro - que combina trabalhadores humanos e digitais.



A Transformação Digital

Os líderes empresariais não podem se acomodar em complacência com base nas condições presentes, mas devem continuar promovendo transformação para o futuro. Líderes em todos os níveis em uma organização precisam ter um entendimento claro dos conceitos e ferramentas que estão conduzindo uma revisão das operações de negócios e da maneira como o trabalho é realizado. As organizações que se adaptarem a essas mudanças hoje estarão em uma posição melhor amanhã para responder e reagir às demandas dos clientes, pressão competitiva, mandatos legislativos e outras mudanças no clima dos negócios. Aqueles que não conseguirem lidar com a mudança digital centrada no cliente serão deixados para trás à medida que os concorrentes se concentrarem em seus clientes e oferecerem uma força de trabalho melhor e mais eficiente.

Ainda devemos lidar com o velho ao abraçar o novo! A transformação digital é primordialmente voltada ao negócio e como ele opera e depois sobre a tecnologia em si. Hoje, podemos misturar trabalhadores antigos e novos e até automatizados e manuais. Essa capacidade de “agrupar” tecnologias antigas e automação dentro de uma camada de tecnologias integradas cria a necessidade de entender, prever e controlar a execução de um processo enquanto trabalha perfeitamente com vários aplicativos e sistemas de back-end.

Em primeiro lugar, o RPA visa melhorar as operações de negócios. Na maioria das vezes, essas melhorias estão associadas à simplificação do trabalho como um dos principais fatores para a redução de custos. Mas uma ferramenta é apenas uma ferramenta. A verdadeira questão é como usá-la para agregar valor real. As atividades de descoberta e análise que são fundamentais na decisão de quais processos são elegíveis para o RPA são frequentemente lentas e caras. Não faz mais sentido realizar esses estudos de viabilidade digital que custam milhões de dólares. A tecnologia disponível hoje em dia facilita muito isso. Todo sistema de TI deixa um rastro, um registro digital das operações de negócios. Aproveite esses dados para tomar decisões mais fundamentadas e forneça aos gestores as informações corretas sobre os processos a serem considerados para RPA. Após a implementação, integre a inteligência artificial (IA) para desenvolver soluções flexíveis e altamente capazes de combinar o antigo, o novo, o digital e o manual para transformar verdadeiramente processos e operações de negócios para as demandas do amanhã.

Nesse mundo empolgante e transformador, onde as empresas estão mudando rapidamente desde automações básicas para um avançado RPA em toda a empresa, com uso de machine learning e computação cognitiva, é importante que as organizações permaneçam flexíveis e abertas à mudança. A única coisa que parece clara é que a transformação digital chegou para ficar e continuará a remodelar a maneira como pensamos nos negócios e transformamos a maneira como as operações e processos de negócios são executados.

A nova operação digital será um quebra-cabeça complexo de funções de negócios e tecnologias que proporcionarão mudanças rápidas na maneira como o trabalho é realizado. Os gestores precisam responder com soluções flexíveis que possam se adaptar ao próximo desenvolvimento. A maioria das empresas entende isso, com 93% dos mais de 900 participantes no relatório da Forbes Insights / KPMG “**Transformação de negócios e a agenda corporativa**” disseram que acabaram de concluir, estão planejando ou estão no meio de uma transformação nos negócios

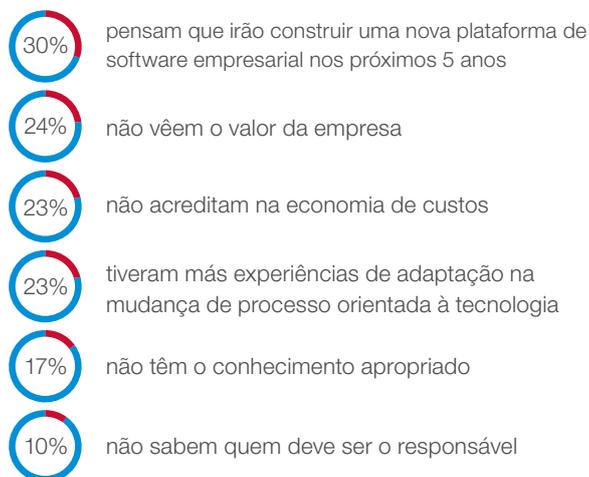
Oportunidades Perdidas para Automatizar ²

Espera-se que até 2025 as empresas obtenham uma economia potencial de US\$ 5 trilhões a US\$ 7 trilhões devido ao RPA. Isso ocorre devido a habilidade de grande redução de tempo e custos, quando combinados com os processos certos. No entanto, ainda é esperado que as empresas continuem perdendo 50% das oportunidades de automação. Por que as empresas hesitam em implementar o RPA?

Com todos os benefícios, à primeira vista, não faz sentido o motivo pelo qual as empresas perderiam a oportunidade para implementar o RPA. Os gráficos abaixo mostram os sete principais motivos pelos quais as empresas não adotam o RPA. O principal motivo para não adotar o RPA é não entender os processos mais básicos da empresa.



Motivos Remanescentes



Fonte: "State of Automation 2017" Exemplo: Compradores corporativos = 400

Devido a antigos procedimentos operacionais, falta de comunicação entre departamentos e o que parece ser muitas exceções, faz sentido que os gestores não entendam os processos que estão prontos para o RPA. No entanto, o RPA é incrivelmente fácil de usar e configurar, uma vez que os processos de negócios da empresa estejam bem entendidos, e existam soluções como o ABBYY Timeline que podem ajudar a acelerar a descoberta de processos

Plataformas de Process Intelligence como o ABBYY Timeline, são capazes de mostrar qual caminho o processo segue e por isso são ferramentas indispensáveis durante a análise de pré-implantação para processos existentes. O Process Intelligence permite 100% de visibilidade, o que permitirá não apenas à organização obter visibili-



dos processos baseados em regras podem ser automatizados

dade da execução histórica do processo, mas também permitirá uma rápida identificação de gargalos que estão causando desperdício, desafios de conformidade ou retrabalho. Esses processos não apenas podem ser otimizados com esse insight, mas também podem ser facilmente identificados como boas oportunidades para o RPA.

Um ótimo recurso que o ABBYY Timeline oferece para descoberta de dados é a funcionalidade de análise do caminho. Como mostrado abaixo, um diagrama de processo será construído com os dados importados. Ao contrário de muitas outras plataformas que ajudam na descoberta de dados, a Timeline exibe todos os processos, mesmo que não seja um processo padronizado ou não se encaixa em um diagrama de esquema do processo. Isso permite descobrir além do que seria encontrado em um procedimento operacional padrão simples e fornece 100% de clareza no processo de negócios. Com o recurso de Análise de caminho do processo, os usuários podem entender todas as variações de caminho e comparar processos pela contagem de instâncias, duração média, duração média do negócio, número médio de linhas do tempo, custo médio ou custo total.



Análise de caminho: identifique como o processo está funcionando, exibindo os caminhos de processo mais comuns

Depois que a análise de caminho é criada, o usuário pode fazer uma análise detalhada para exibir a frequência de cada etapa, bem como quanto tempo leva durante as etapas de transição. Além disso, essa visualização do esquema do processo pode ser exportada como uma imagem e também como um arquivo BPMN. Quando os processos são compartilhados, permite visibilidade entre departamentos.

Com uma solução de Process Intelligence como a plataforma ABBYY Timeline, um gerente não precisa mais ter medo de que os processos de negócios não sejam compreendidos o suficiente para o RPA. Além disso, podem ser obtidas informações adicionais que se expandem além da implementação da RPA.

O ajuste certo para RPA

Depois de descobrir os processos da empresa, o próximo passo é identificar qual processo automatizar para obter o benefício completo do RPA. Vale ressaltar que nem todo processo é um bom candidato ao RPA e que nem todo processo pode ser automatizado. É melhor deixar alguns processos intocados ou para um funcionário capaz de entender diferentes nuances ou efetuar os julgamentos necessários para o processo.

Para garantir que o processo correto seja selecionado para automação, o checklist abaixo ajuda a identificar se um processo é um bom candidato ao RPA.

Checklist para RPA

- ✓ O processo segue regras, em vez de decisões baseadas em julgamento
- ✓ O processo é repetitivo e propenso a erros humanos
- ✓ O processo segue um conjunto claro de instruções
- ✓ Se houver dados de entrada, eles são digitalizados ou podem ser usados métodos como o OCR

Outros processos a serem considerados

- O processo possui um alto volume combinado com baixa complexidade
- O processo envolve manipulação de dados
- O processo tem uma alta taxa de erros ou alto impacto quando ocorrem erros
- O processo é executado 24/7

É importante ao selecionar um processo a ser automatizado com o RPA, que um processo com esses recursos seja selecionado para aumentar a chance de sucesso. Com uma solução de Process Intelligence como o ABBYY Timeline, esses processos com alta frequência e características adequadas para RPA podem ser identificados com apenas alguns cliques do mouse pois são baseados em dados reais, garantindo precisão e consistência em projetos de automação.

Além disso, as organizações que são novas ao RPA devem considerar inicialmente a automação de processos simples ou de baixo risco e depois seguir em frente processos mais complexos quando as implementações menores forem bem-sucedidas para reduzir o risco.

Diferentes casos de uso do RPA



Saúde

Os profissionais de saúde gastam muito tempo rastreando os registros dos pacientes de várias fontes. O RPA pode ser integrado para compilar dados do paciente para permitir que os enfermeiros dediquem mais tempo para cuidar do paciente.



Seguros

As companhias de seguros durante os períodos de inscrição e renovação precisam de pessoal extra para lidar com a demanda. Em vez disso, o RPA pode ser implementado para ajudar na manipulação de documentos, visando liberar os funcionários para trabalhar em casos mais intensos.



Recursos humanos

Os funcionários de recursos humanos gastam muito tempo limpando dados para garantir consistência. O RPA pode ser integrado para ajudar a limpar os dados e garantir consistência em vários sistemas e vários formatos.



Governo

O governo possui muitos processos que são muito pesados para entrada de dados, tais como para licenças e contratos. Com o uso do RPA, partes desses processos podem ser automatizadas para que esses funcionários possam se concentrar em casos mais intensivos.

E mais!

Benefícios da implementação bem-sucedida do RPA



Tempo reduzido



Melhor capacidade de processamento



Adesão ao processo



Padronização

O desafio da pré-implementação

A introdução de trabalhadores digitais - embora ainda estejamos no início de sua evolução, este modelo está ganhando impulso rapidamente com base na alta eficiência e precisão que ele pode oferecer. Esteja o seu projeto RPA concentrado em automatizar tarefas simples e estruturadas de dados - ou mesmo operações mais complexas que misturam robôs com trabalho humano -, existe um ingrediente chave para o sucesso: conhecimento profundo da execução atual do processo. O primeiro passo para automatizar qualquer processo é identificar os melhores candidatos à automação. Uma vez identificado como candidato, o próximo desafio é definir o processo. É necessário conhecer o processo em detalhes, como por exemplo, suas entradas, saídas, etapas, regras que gerenciam o processo e quaisquer variações que possam ocorrer.

Para definir o processo de negócios, as empresas analisam dados históricos. Com essa percepção, o processo pode ser entendido e, posteriormente, pode agir como as 'regras' que os robôs seguirão. O RPA difere de Inteligência Artificial (IA) porque o RPA é incapaz de pensar por si mesmo. Em vez disso, ele funcionará apenas com base nas etapas predefinidas e não funcionará mais se houver alguma variação. É por isso que é vital que o processo que será assumido por esses robôs seja completamente padronizado e que as exceções sejam entendidas. A utilização do Process Intelligence para descobrir como os processos de negócios são executados permite que os gestores de negócios compreendam completamente seus processos de negócios, independentemente do sistema de registro ou da complexidade do processo.

Como previamente mencionado, as ferramentas de análise de caminho e esquema de processo demonstram o processo de ponta a ponta. O Process Intelligence oferece inúmeras ferramentas para descobrir a verdadeira execução dos processos de negócios e elimina o palpite da descoberta do processo. Este é o primeiro passo para definir o processo. O ABBYY Timeline pode inclusive detalhar outros subprocessos. Esse tipo de análise pode ser especialmente útil quando lidamos com dados muito detalhados.

Esses processos precisam ser registrados para codificar os robôs e com isso concluir com êxito o processo. Com o ABBYY Timeline, essas etapas são facilmente entendidas e podem ser entendidas com facilidade para implementar e programar implementações de RPA.

Use a plataforma de Process Intelligence para aumentar as chances de sucesso

Ferramentas como o ABBYY Timeline ajudam a definir o caminho mais comum dos processos e ao mesmo tempo exibem todas as variações adicionais que ajudarão a otimizar o processo de pré-implementação e permitir uma transição para o RPA mais suave.



Monitor pós-implementação

O ciclo de vida do RPA não termina quando os bots estão em funcionamento. É importante que após a implementação da RPA, o processo seja monitorado e o desempenho do bot seja gerenciado, controlado e rastreado para garantir a precisão e aumentar o ROI. É quando os principais indicadores de desempenho (KPIs) e padrões predefinidos devem ser estabelecidos para garantir que os robôs estejam funcionando como deveriam.

Quando o RPA é utilizado em conjunto com uma solução de Process Intelligence como o ABBYY Timeline, ele monitora continuamente a execução em tempo real. Quando ocorre uma violação, o sistema alerta automaticamente os usuários por email, SMS ou notifica os trabalhadores digitais para corrigir problemas e melhorar continuamente os processos. Essa conexão perfeita cria uma perfeita automação inteligente e evita a necessidade de um ser humano monitorar um painel, simplesmente esperando que algo

dê errado. A combinação eleva os esforços de automação, levando a uma maior eficiência e redução de custo.

Com o ABBYY Timeline, os detalhes mais finos de como os robôs estão funcionando podem ser analisados. Os usuários podem visualizar comparações lado a lado dos dados pré e pós-implementação. Isso comprova que os bots estão executando acima ou abaixo dos padrões e fornece informações com suporte de dados para que os gestores do processo possam fazer os ajustes necessários. Agora você pode garantir e assegurar um ROI positivo e demonstrar facilmente ganhos rápidos. O RPA associado ao Process Intelligence reforça as melhores práticas e garante a melhoria contínua do investimento. O ABBYY Timeline impulsiona a ativação e a governança do RPA com mineração, análise, predição, previsão e monitoramento e alertas avançados de processos. O Process Intelligence é a força motriz da automação verdadeiramente inteligente.

Mude o que importa

Olhe ao seu redor, a Automação Robótica de Processos não é apenas um conceito distante do futuro. Os gestores digitais já estão adotando o RPA para otimizar as operações e eliminar ineficiências desnecessárias. Outros estão combinando RPA, gerenciamento de processos de negócios e inteligência artificial para melhorar a experiência dos clientes e prover um rápido crescimento.

A combinação do RPA com uma tecnologia avançada de Process Intelligence cria uma estrutura de risco e conformidade para uma automação verdadeiramente inteligente. O ABBYY Timeline combina a mineração inteligente de processos com o monitoramento e alertas em tempo real baseado em IA, fornecendo uma solução abrangente para entender e manter o desempenho do processo. Isso permite uma descoberta, análise e monitoramento e correção automáticos de processos em tempo real.

A transformação digital exigirá adesão de todos os níveis da organização. Não se trata de uma única tecnologia ou um único departamento. É uma combinação hábil de gestores e implementação de análises sofisticadas, IA, RPA e muito mais. A verdadeira transformação digital cruzará vários departamentos, divisões e regiões. A combinação de tecnologia será necessária para entender, criar e gerenciar uma força de trabalho integrada.

A automação inteligente está varrendo as empresas a uma velocidade incrível. Aqueles que adotam o Process Intelligence em combinação com o RPA como parte de sua estratégia de automação inteligente certamente estarão à frente das organizações



que não o fazem. Ninguém quer ficar para trás e alguns estão chamando o trabalho digital de desafio do tipo “faça ou morra”.

A conclusão é a seguinte: a combinação de Process Intelligence e RPA aumenta o controle e a eficiência de várias funções. Isso é algo que os gestores empresariais não podem ignorar. Aqueles que não conseguirem capitalizar esse tipo de solução digital como forma de permanecerem relevantes serão, eventualmente e inevitavelmente substituídos por aqueles que o tem. As perguntas permanecem: de que lado você está?

Juntos, o Process Intelligence e a Automação Robótica de Processo podem...

1

Identificar processos adequados para a implementação do RPA durante a fase de preparação

2

Monitorar, construir e controlar com eficiência processos de negócios de ponta a ponta automatizados

3

Fornecer uma maneira fácil de gerenciar e controlar inúmeros sistemas de back-end

4

Reduzir a quantidade de erros e ineficiências nas operações e garantir resultados positivos

5

Fornecer monitoramento e análise do desempenho do RPA, promovendo a melhoria contínua do RPA na fase de pós-implementação

Perguntas a serem feitas²

Antes de implementar a Automação Robótica de Processos em suas operações, você considerou o efeito total de sua força de trabalho robótica recém-implementada? Ao responder a essas perguntas, você estará mais perto de aproveitar ao máximo o RPA e obter um ótimo retorno do investimento. Se algumas dessas perguntas forem esquecidas isso poderá significar uma catástrofe para você e sua empresa.

Questões a serem consideradas pela administração antes de Implementação do RPA

- Existe uma visão orientada aos negócios em toda a organização definida para um projeto de RPA?
- A integração dos sistemas foi devidamente comunicada em toda a organização?
- O processo selecionado é realmente o melhor candidato para o RPA?
- Qual é o retorno do investimento (ROI)?
- Quando a organização obterá ROI positivo?
- O processo selecionado está devidamente documentado e totalmente otimizado?
- Os processos automatizados estão alinhados com a visão e o valor desejado?
- Os principais indicadores de desempenho (KPIs) foram definidos para medir o sucesso?
- Quem será treinado para gerenciar o novo sistema de RPA?
- Quem terá acesso pelo novo sistema de RPA?
- O RPA é compatível com a arquitetura e a infraestrutura adotada da companhia?
- O sistema RPA se integra bem a outras tecnologias emergentes?
- Haverá um repositório de gerenciamento de conhecimento a ser criado?
- Violações de segurança e proteção foram consideradas?
- Existe um plano de fallback em vigor se os robôs apresentarem um mau funcionamento? Como isso é garantido?
- Com que frequência os robôs serão avaliados para garantir que estejam alinhados com as demandas atuais dos negócios? Há alguma maneira mais fácil de fazer isso? Dica: Process Intelligence

Fontes

- 1 <https://fsinsights.ey.com/big-issues/Digital-and-connectivity/get-ready-for-robotic-process-automation>
- 2 <https://towardsdatascience.com/all-the-robotic-process-automation-rpa-stats-you-need-to-know-bceec22eaaad9>
- 3 [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-robotic-process-automation-implementation/\\$File/ey-robotic-process-automation-implementation.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-robotic-process-automation-implementation/$File/ey-robotic-process-automation-implementation.pdf)



Aumente sua inteligência de processos com o ABBYY Timeline

Informações rápidas. Baixo esforço. Sem risco.

- Acelere a descoberta de processos
- Reduza os custos de implantação de RPA
- Evite automatizar processos inconsistentes
- Descubra novas oportunidades de automação
- Quantifique o desempenho pós-implantação

Informações para todo o ciclo de vida da automação

- Pré-implantação: 100% de visibilidade do processo “conforme executado” para identificar, analisar problemas
- Pós-implantação: analise continuamente para melhorar e prever, monitorar e alertar em tempo real
- Escalabilidade corporativa: implemente o RPA em toda a empresa



Para mais informações, por favor visite: www.abby.com/solutions/process-intelligence
Se você tiver outras dúvidas, entre em contato com o representante ABBYY local listado em www.abby.com/contacts.

WWW.ABBYY.COM