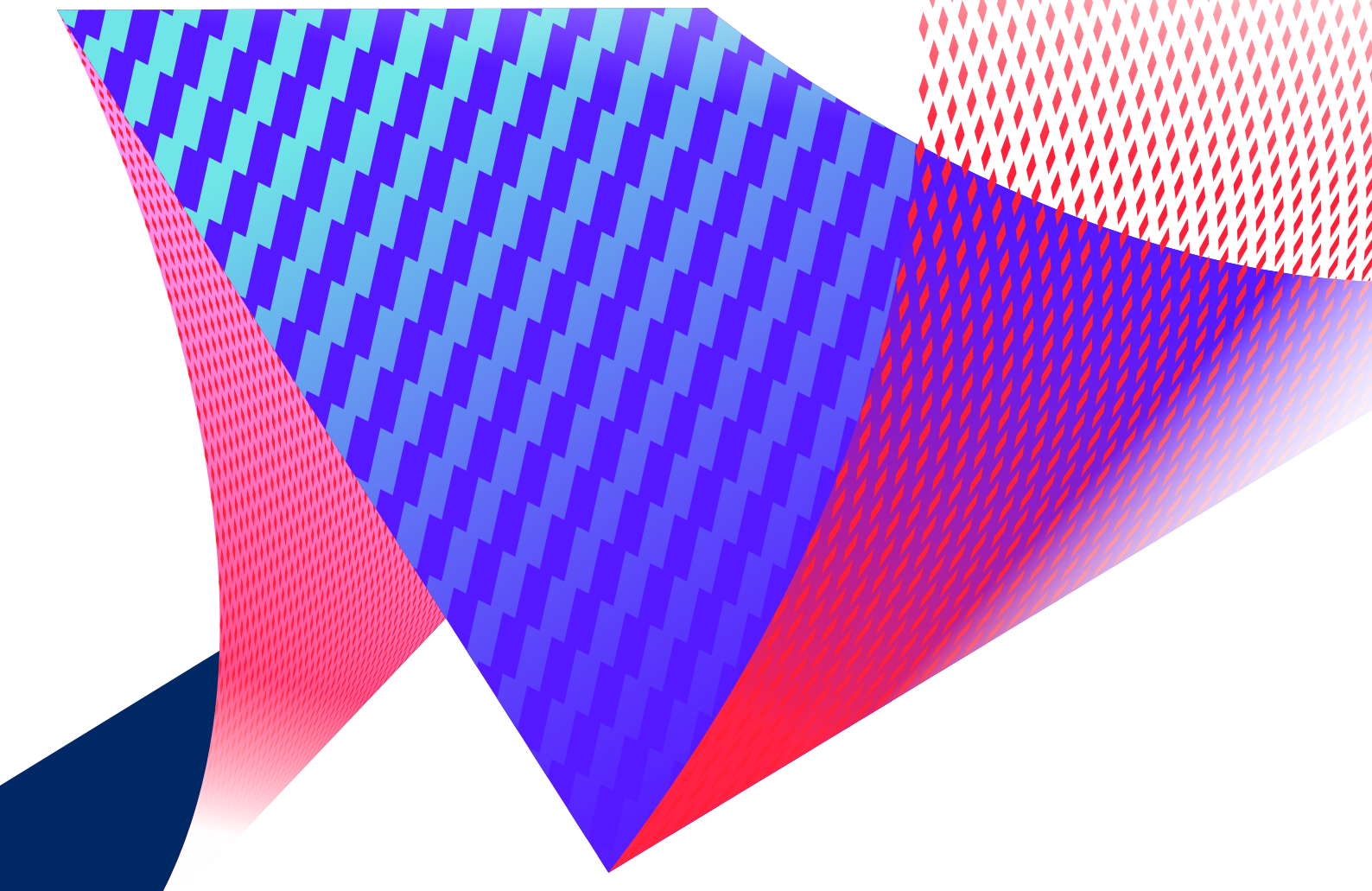
ABBYY

A inevitável necessidade de compreender os conteúdos

Superar conteúdos não estruturados como um obstáculo à automatização utilizando uma abordagem sem codificação/de baixa codificação



A inevitável necessidade de compreender os conteúdos

Índice

Sumário executivo 3

O papel do programador cidadão na transformação digital 4

A implementação sem codificação/de baixa codificação enquanto catalisador da automatização 5

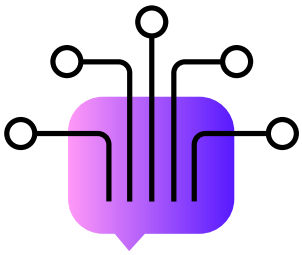
Tendências atuais e obstáculos ao alcance do nível de automatização pretendido 6

Alcançar o próximo nível de transformação digital e conseguir um maior valor empresarial 8

Tecnologias ABBYY para o Processamento Inteligente de Documentos sem codificação/de baixa codificação 10

ABBYY – Uma Empresa de Digital Intelligence 13

Sumário executivo



Circunstâncias em mudança, expetativas do consumidor em evolução, concorrentes nativos digitais e alterações ambientais inesperadas, como a pandemia de 2020, intensificaram significativamente a pressão sobre as organizações no sentido de incluírem a transformação digital nos seus planos estratégicos.

A emergência de plataformas de desenvolvimento sem codificação e de baixa codificação resultou na democratização da tecnologia de Inteligência Artificial (IA), o que levou à ascensão ao novo programador cidadão. Tecnologias em rápido crescimento como a Automatização Robótica de Processos (RPA - Robotic Process Automation) têm sido também fundamentais nas primeiras fases do percurso de transformação digital para muitas organizações. Com uma nova urgência, as empresas estão a movimentar-se rapidamente para descobrir e automatizar processos mais complexos, de valor mais elevado, processos esses que frequentemente tocam os clientes e os parceiros empresariais e que inevitavelmente envolvem uma panóplia de conteúdos não estruturados no interior da organização que devem ser processados de forma inteligente.

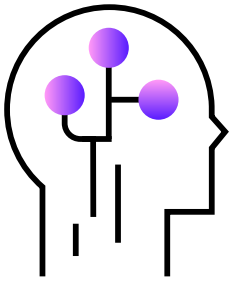
É aqui que entra o Processamento Inteligente de Documentos (PID), substituindo o processamento manual e permitindo não só a automatização, mas criando também formas mais eficientes de interagir com os clientes (ou seja, no-touch, mobile, digital first, anywhere, anytime).

As plataformas de Processamento Inteligente de Documentos devem adaptar-se ao novo paradigma da implementação sem codificação/de baixa codificação e fácil de utilizar a fim de satisfazer as necessidades dos programadores cidadãos em toda a organização e integrarem-se bem com outras plataformas de RPA e Gestão de Processos Empresariais (BPM-Business Process Management) sem codificação/de baixa codificação.

Além disso, os utilizadores empresariais, os parceiros, os programadores e os profissionais de TI estão todos em busca de componentes reutilizáveis, que possam ser rapidamente utilizados em novas iniciativas de automatização – testadas, implementadas e ajustadas – e que lhes permitam alcançar resultados empresariais visíveis num curto período de tempo.

Graças à plataforma de Processamento Inteligente de Documentos mais recente da ABBYY, a ABBYY Vantage, combinada com o novo ABBYY Marketplace, os utilizadores profissionais e os programadores cidadãos obtêm o melhor processamento de documentos e conteúdos numa plataforma fácil de utilizar, configurável e conectável, pronta a utilizar em questão de minutos.

O papel do programador cidadão na transformação digital



Quem é o programador cidadão?

A Gartner define os programadores cidadãos como "funcionários que criam novas aplicações empresariais utilizando ferramentas de desenvolvimento e ambientes em tempo de execução com a aprovação do departamento de TI." Os programadores cidadãos constituem um novo tipo de utilizador empresarial, capacitados pela disponibilização de ferramentas de desenvolvimento sem codificação e de baixa codificação e desempenham um papel central nos Serviços de Tecnologia Democratizados, uma tendência fundamental no Ciclo de Hype para o Local de Trabalho Digital da Gartner. Enquanto utilizadores não técnicos, os programadores cidadãos trabalham num departamento e estão interessados em otimizar fluxos de trabalho específicos de um departamento. São especialistas nos processos empresariais que praticam mas não têm qualquer formação ou experiência em programação.

O impacto da automatização democratizadora para os resultados empresariais

Para dar resposta às expetativas em crescimento do cliente, ao ambiente empresarial em rápida mudança e às circunstâncias imprevisíveis, as organizações sentem uma necessidade crescente de acelerar e apoiar estrategicamente os seus esforços de transformação digital para não ficarem atrás da concorrência ou deixarem de atender às exigências do cliente. A pressão externa para acelerar a digitalização conduziu à ascensão das equipas de automatização do Centro de Excelência, que incluem programadores cidadãos que estão a ganhar acesso a novas plataformas sem codificação/de baixa codificação, democratizando assim a utilização do reconhecimento ótico de carateres (OCR-Optical Character Recognition), da aprendizagem automática e do processamento de linguagem natural (NLP-Natural Language Processing). Com a ajuda dos programadores cidadãos, os processos centrados nos conteúdos são automatizados mais rapidamente e a automatização penetra em toda a organização, bem além do enfoque tradicional na automatização da contabilidade com forte utilização de recursos, como o processamento de faturas. Esta tendência, identificada pela Gartner como "hiperautomatização", foi amplificada pela necessidade de fornecer serviços ininterruptos no paradigma do teletrabalho causado pela pandemia global e provou que as organizações que possibilitaram a democratização precocemente estavam mais bem preparadas para garantir a sua excelência operacional digital e resiliência operacional.

A implementação sem codificação/de baixa codificação enquanto catalisador da automatização

De que forma a implementação sem codificação/de baixa codificação alterou o jogo?

Reconhecendo a incapacidade das TI tradicionais de acompanharem o ritmo ditado pelo ambiente para fornecer soluções que apoiem de forma suficiente a automatização empresarial, espera-se que mais de 50% das médias e grandes empresas adotem plataformas de aplicações de baixa codificação enquanto parte da sua carteira de aplicações estratégicas até 2023.

> “…dentro de três a cinco anos, 65% da programação terá lugar internamente, utilizando plataformas sem codificação e de baixa codificação, complementadas por bots de software de IA…

↳ “A Tendência Mais Disruptiva de 2021: Sem Codificação/Baixa Codificação”, Betsy Atkins, Forbes

De facto, a Forrester vai mais longe e prevê que os programadores tradicionais, curvando-se à pressão da automatização acelerada, ver-se-ão forçados a abraçar plataformas de baixa codificação e a apoiar os utilizadores empresariais na criação de aplicações para automatização em equipas interdisciplinares.

A importância da implementação sem codificação/de baixa codificação para democratizar a automatização

A implementação sem codificação/de baixa codificação não só permitiu aos programadores cidadãos resolverem os seus problemas mais rapidamente e apenas a um custo marginal em comparação com a programação tradicional efetuada por engenheiros altamente qualificados, como também lhes possibilita iterarem constantemente, ajustarem-se rapidamente e melhorarem a automatização de processos até que os resultados pretendidos sejam alcançados.

Se no passado a automatização era vista por muitas empresas como uma oportunidade de poupar custos, os eventos recentes tornaram óbvio para todos que não automatizar tudo o que pode ser automatizado poderá vir a resultar na sua queda. Esta perceção irá acelerar ainda mais a adoção das plataformas de automatização sem codificação/ de baixa codificação.

Tendências atuais e obstáculos ao alcance do nível de automatização pretendido

As esperanças e promessas da RPA

A Automatização Robótica de Processos foi abraçada por organizações empresariais como a solução universal para todos os problemas e iniciativas de automatização e transformação digital, o que alimentou o setor de RPA com um crescimento exponencial e sem precedentes. Contudo, as empresas rapidamente começaram a descobrir e a compreender algumas das limitações desta tecnologia sobrevalorizada no seu estado atual. Embora a RPA seja fantástica para automatizar atividades de baixo nível, centradas na tarefa e repetitivas, assim que as empresas começam a automatizar processos de elevado valor e complexos que envolvem conteúdos, apercebem-se de que só a RPA não é suficiente. A automatização de tarefas repetitivas contribui efetivamente para a poupança de custos e a satisfação dos funcionários, libertando recursos para atividades que exigem mais interação presencial com os clientes, mas o verdadeiro valor da automatização para os resultados empresariais reside na automatização de processos abrangente, o que exige a integração de mais componentes baseados em IA nos bots de RPA, a fim de automatizar verdadeiramente os processos de elevado valor.

Levar as organizações a alcançar o próximo nível de automatização com a compreensão de conteúdos

O estado atual e as limitações da tecnologia de RPA, aliados a uma maioria de funcionários em teletrabalho, forçaram as empresas a pensarem em novas formas de organizarem processos previamente manuais e colocaram uma pressão muito maior na necessidade de automatização para alcançar um novo nível. A Forrester identificou a integração dos componentes certos da Automatização Inteligente (AI) como a primeira de sete inovações que irá determinar o verdadeiro valor do mercado de RPA. Um componente-chave da AI para dar resposta às necessidades das empresas reside na análise de texto integrada para casos de utilização centrados nos documentos, o que irá impulsionar significativamente as receitas e o valor da plataforma. Desta forma será possível disponibilizar casos de utilização mais transformacionais e de maior valor aos trabalhadores digitais.

> Os casos de utilização de Plataformas de Extração Inteligente de Documentos constituem o caminho mais rápido para a inteligência.

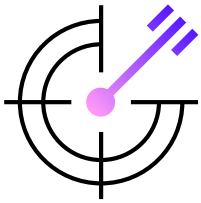
The Forrester Wave™: AI-Based Text Analytics Platforms (Document Focused), Q2 2020.

Em 2021, prevê-se que 20% das empresas aumentem o seu investimento na extração inteligente de documentos, impulsionadas pelos funcionários em teletrabalho e pelos avanços na aprendizagem automática, o que a torna mais valiosa e fácil de implementar.

Alargar a penetração da automatização nas organizações e nos processos

Os programadores cidadãos que criam aplicações através de plataformas sem codificação/de baixa codificação, a evolução da tecnologia de RPA, os avanços na aprendizagem automática, a democratização da tecnologia e a expansão da Automatização dos Centros de Excelência foram fatores benéficos para a expansão da automatização para além das áreas de captação de dados tradicionais, como a automatização das contas a pagar, e têm vindo a conquistar vários departamentos e áreas de negócio em dificuldades com processos que envolvem documentos. Soluções mais fáceis de implementar e utilizadores empresariais capacitados, utilizando plataformas que conseguem não somente automatizar tarefas mas também compreender documentos e extrair significado dos mesmos, estão a possibilitar a automatização de uma série de processos empresariais, independentemente do volume e da complexidade. Tal permite que cada departamento na organização evolua rapidamente e ultrapasse as fronteiras da automatização, em última análise alcançando resultados empresariais mais elevados. Os tempos em que a automatização de um único processo exigia meses de desenvolvimento e testes, profissionais qualificados e orçamento de TI há muito que terminaram.

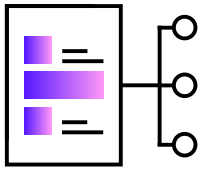
Alcançar o próximo nível de transformação digital e conseguir um maior valor empresarial



Os processos centrados nos conteúdos e na interação presencial com os clientes são fundamentais

Uma das tendências tecnológicas da Gartner para 2021 é a Experiência Total, que representa a combinação de "multiexperiência, experiência do cliente, experiência do funcionário e experiência do utilizador para transformar os resultados empresariais." Uma causa de frustração comum entre todos estes pontos de contacto reside nos processos não conectados e nos sistemas de back-end que processam dados, quer sejam estruturados, semiestruturados ou não estruturados. Para alcançar o objetivo da Experiência Total, no ponto em que os funcionários, os clientes, os utilizadores e as tecnologias se intersetam, as empresas terão de concentrar-se em processos centrados nos conteúdos e na interação presencial com os clientes, certificando-se de que estes são automatizados de forma eficiente, sem latência e erros, e sem passos repetitivos. Como resultado, pontos de atrito prévios tanto para os clientes como para os funcionários serão eliminados, a experiência do cliente será significativamente melhorada (conduzindo a uma maior fidelização e valor empresarial) e a satisfação do funcionário e o sentido de propósito irão disparar.

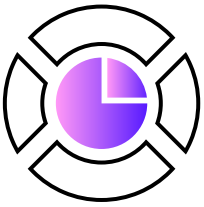
Outra tendência tecnológica estratégica é a de "Anywhere Operations" (Operações em qualquer lugar). Intensificado pelo "novo normal" imposto pela pandemia, este modelo exige operações que dão primazia ao digital sem interações físicas com os clientes ou parceiros empresariais. Outra força impulsionadora exige a automatização de processos centrados na interação presencial com os clientes com a mais elevada prioridade em 2021 e posteriormente.



Os benefícios da automatização de conteúdos não estruturados

Atualmente, as organizações continuam a debater-se com o problema de lidar com o enorme volume de documentos e conteúdos que entram nos seus negócios/empresas/processos através de parceiros empresariais, fornecedores e clientes. Estes conteúdos são frequentemente semiestruturados ou não estruturados, entrando na organização através de vários canais de comunicação em diferentes formatos, layouts e línguas, e criam uma complexidade extraordinária que faz com que muitas empresas desperdicem vastos recursos humanos na tarefa. Até recentemente, a capacidade de extrair dados e perceções úteis de tais conteúdos estava reservada à inteligência humana e a ferramentas altamente complexas que demoravam meses a configurar e exigiam utilizadores técnicos altamente qualificados. Graças aos avanços da IA e da aprendizagem automática e à capacidade de as plataformas modernas oferecerem esta tecnologia avançada através de simples ferramentas de design e modelos de aprendizagem automática alvo de pré-formação, este já não é o caso. As plataformas de PID como a ABBYY Vantage são agora capazes de fornecer competências cognitivas alvo de formação aos trabalhadores digitais, permitindo-lhes processar conteúdos como os seres humanos fariam, ao identificar muitas variações de um documento, localizar e extrair dados e fornecê-los a todos os tipos de sistemas de automatização inteligente, desencadeando ainda mais processos, e envolvendo interação humana para lidar somente com casos excecionais.

Equipar o trabalhador digital com a compreensão dos conteúdos é a solução que irá ajudar a RPA a levar a digitalização além da automatização centrada na tarefa e a automatizar processos de elevado valor abrangentes, que é o que as empresas procuram para alcançar um impacto real na sua competitividade.



Preparar a organização para o futuro reforçando a sua excelência operacional digital

Outra tendência tecnológica estratégica para 2021, de acordo com a Gartner, é a "Empresa Componível Inteligente", que consiste na aptidão de uma organização se adaptar e reorganizar de acordo com uma situação corrente. A Gartner prevê que "tal irá também incluir o aumento da autonomia e da democratização em toda a organização, permitindo que partes das empresas reajam rapidamente em lugar de se deixarem enredar por processos ineficientes."

A democratização irá desempenhar um papel fundamental na capacidade de as empresas reagirem ágil e adequadamente em tais situações extremas, mas também a disponibilidade de componentes pré-construídos e prontos a usar que os programadores cidadãos possam rapidamente integrar e implementar na sua automatização, sem perder tempo a reinventar o que outros já inventaram. Com a simplicidade das plataformas sem codificação/de baixa codificação e o acesso a competências cognitivas alvo de formação prévia e componentes, as organizações estarão aptas a levar todas as áreas da empresa no percurso de transformação digital para mais perto da hiperautomatização em ciclos de implementação muito mais curtos e a um custo significativamente mais baixo.

Tecnologias ABBYY para o Processamento Inteligente de Documentos sem codificação/de baixa codificação

ABBYY Vantage, uma plataforma de competências cognitivas para a força de trabalho digital

A ABBYY Vantage é uma plataforma de Processamento Inteligente de Documentos sem codificação/de baixa codificação, proporcionando competências cognitivas que compreendem documentos e extraem dados com significado e perceções de documentos, formulários e correspondência a fim de melhorar os resultados empresariais. Ajuda as organizações e o novo programador cidadão a acelerar a sua transformação digital ao complementar plataformas de automatização inteligente como RPA e BPM e sistemas de envolvimento com competências cognitivas alvo de formação que lhes permitem compreender os conteúdos e comportarem-se como seres humanos.

O que são competências cognitivas?

As competências cognitivas da Vantage são fáceis de conceber e prestam formação a modelos de compreensão de documentos que estão ligados a plataformas de automatização inteligente, trabalhadores digitais e robôs de automatização para processar de forma inteligente documentos empresariais de modo semelhante ao humano, a fim de compreender e extrair significado e tomar decisões.

Uma competência oferece uma abordagem de criação sem codificação e permite que os programadores cidadãos utilizem o poder dos serviços cognitivos Vantage para projetar e formar modelos de aprendizagem automática para todos os tipos de documentos.

ABBYY Marketplace – uma rica coleção de competências cognitivas e componentes tecnológicos prontos a usar

O ABBYY Marketplace é uma comunidade online onde é possível encontrar e partilhar competências cognitivas e componentes tecnológicos prontos a usar e reutilizáveis, reforçando a plataforma ABBYY Vantage. Os programadores cidadãos podem aceder a competências alvo de formação para documentos específicos, Conectores imediatos e outros ativos tecnológicos publicados pela ABBYY, parceiros da ABBYY e seus pares, com base no setor, processo empresarial, tipo de documento e muito mais.

Competências do Documento – Compreendem um tipo de documento específico e extraem perceções de dados fundamentais. As Competências do Documento estão disponíveis quer na vertente alvo de formação ou pronta a implementar, ou como uma estrutura para um início rápido. As Competências do Documento utilizam OCR, aprendizagem automática e outras tecnologias de IA para assegurar uma elevada precisão da extração de documentos estruturados, semiestruturados e não estruturados. Os utilizadores podem prestar formação a modelos de competências durante o momento da conceção e também permitir a aprendizagem automática online durante o tempo de execução a fim de prestar uma formação mais aprofundada ao modelo e melhorar continuamente a precisão e as taxas de processamento direto.

- As Competências do Documento Alvo de Formação disponíveis no ABBYY Marketplace são faturas e recibos, que os clientes podem utilizar de imediato e prestar uma formação mais aprofundada ao modelo nas suas variações de documento únicas.
- As Competências do Documento da Estrutura, em que todos ou os principais campos de dados são etiquetados e o modelo é alvo de formação num conjunto de documentos mais pequeno, incluem conhecimentos de embarque, notas de encomenda, guias de transporte, notas de entrega, divulgações de encerramento e muito mais. As competências da estrutura oferecem um início rápido para a automatização de um processo de documento e podem exigir formação adicional antes de poderem ser utilizadas com fiabilidade em ambientes de produção.

Conectores – Integração perfeita entre as soluções ABBYY Digital Intelligence e aplicações e plataformas de terceiros, como RPA, BPM, sistemas de envolvimento, ECM e muito mais. No ABBYY Marketplace, os utilizadores podem encontrar conectores para UiPath, Blue Prism, Alteryx e muito mais.

Competências de Classificação – Fornecem modelos alvo de formação para identificar vários documentos associados a um processo empresarial ou caso de utilização específico (por exemplo, o ciclo da compra ao pagamento). Com base nos resultados da classificação, encaminhe cada tipo de documento para a Competência do Documento correspondente para extração. Os utilizadores podem ativar a aprendizagem automática durante a produção a fim de prestar uma formação mais aprofundada ao modelo e melhorar continuamente a precisão e as taxas de processamento direto.

Competências do Processo – Classificam documentos por tipo e combinam um conjunto de competências do documento para extrair perceções-chave de cada tipo de documento.

Soluções – Combinam competências do documento, classificação e regras empresariais para resolver um caso de utilização específico (por exemplo, integração do cliente) e automatizam um processo de forma abrangente.

Atividades Personalizadas – Atividades Vantage Personalizadas que podem invocar outros serviços RESTful de terceiros adaptados para um processo ou necessidade específico.

Procure no ABBYY Marketplace em marketplace.abbyy.com

ABBYY – Uma Empresa de Digital Intelligence

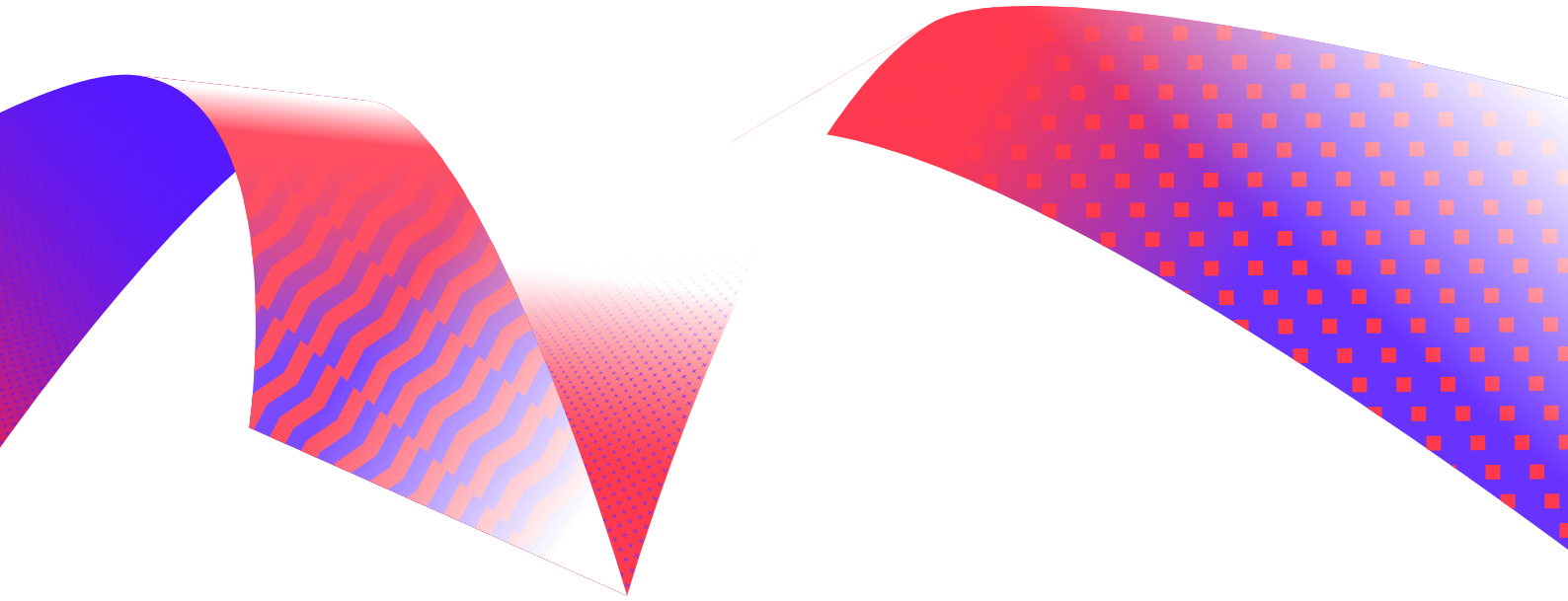
A ABBYY é uma empresa de Digital Intelligence. Capacitamos as organizações para que possam aceder a informações valiosas, mas muitas vezes difíceis de obter, das suas operações, o que permite a verdadeira transformação empresarial.

Os dados fornecem o combustível para a transformação digital. Quando as empresas finalmente conseguem aceder à riqueza dos dados que existem sobre o desempenho dos seus processos e o conteúdo que os move, elas obtêm a perceção crítica necessária para aumentar a sua Digital Intelligence. Com a plataforma de Digital Intelligence da ABBYY, as empresas complementam as suas plataformas de automatização existentes e aceleram as suas transformações digitais.

A Digital Intelligence permite que as organizações criem um enorme impacto onde mais importa: experiência do cliente, vantagem competitiva, visibilidade e conformidade.

Fale com a ABBYY hoje mesmo!

Se procura alcançar um maior controlo e visibilidade da sua transformação digital, deve falar com a ABBYY hoje mesmo. Permita-nos ajudá-lo a avaliar o seu próximo projeto. Para mais informações e localizações de escritórios., visite o nosso site: www.abbyy.com/pt/.



ABBYY

© ABBYY 2021.
ABBYY é uma marca comercial registada da ABBYY Software Ltd. Todos os outros nomes de produtos, marcas comerciais e marcas comerciais registadas mencionados neste documento pertencem aos respetivos proprietários.
Este documento é fornecido exclusivamente para fins de informação e os conteúdos do mesmo estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.
Não garantimos que este documento está livre de erros nem que está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições e o leitor deve verificar quaisquer questões específicas consultando os funcionários da empresa e a documentação do produto. #12728