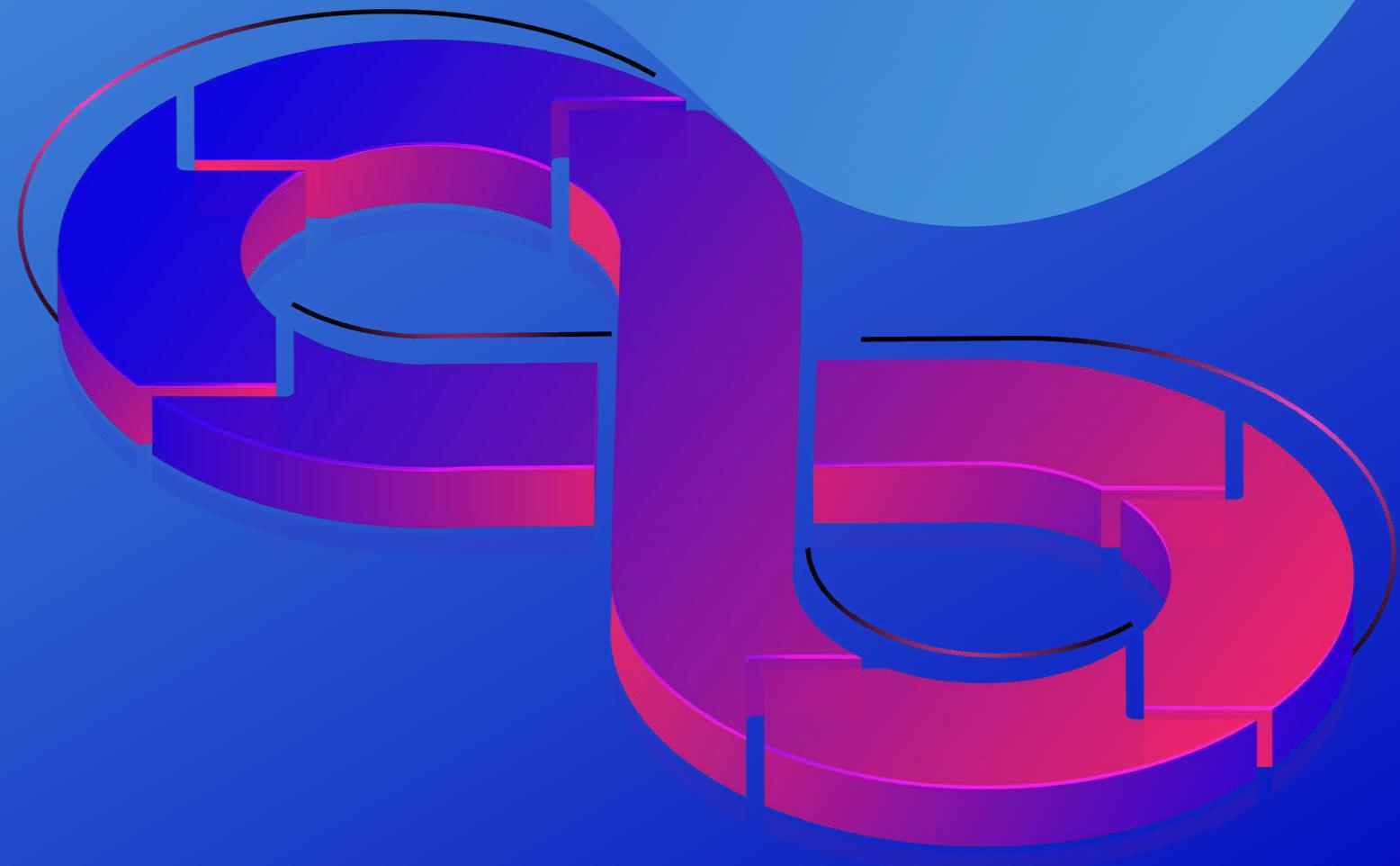


A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS COMO MEIO PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



INSPIRE-SE

SQUADRA
digital

SUMÁRIO

04. Introdução

07. Quais são os benefícios da automação de processos?

12. Qual é a importância da automação de processos para a eficiência do negócio?

14. Quais são os tipos de automação?

15. RPA / **16.** Chatbots / **17.** URA / **18.** BPM / **19.** Data Science (IA e Machine Learning)

20. Softwares de Gestão (CRM e ERP) / **21.** Hiperautomação

22. Em quais situações a automação de processos pode ser aplicada?

34. Qual é a vantagem de utilizar uma plataforma low-code para a automação de processos?

36. Como a automação de processos irá promover a transformação digital?

Pensar na **automação de processos como meio para a transformação digital** é o mesmo que apontar caminhos para tornar as organizações mais eficientes a partir do gerenciamento de processos.

Isso significa eliminar, com o uso de tecnologia e conceitos de gestão, as tarefas manuais, repetitivas e que agregam pouco valor para o usuário final, potencializando processos e otimizando resultados em empresas de todos os portes e segmentos.

O problema é que não existe uma fórmula única para automatizar processos e, assim, possibilitar a transformação digital, isto é, a incorporação de recursos tecnológicos digitais para resolver problemas e otimizar resultados.

Em outras palavras, cada empresa pode escolher suas próprias estratégias e desenvolver soluções mais adequadas para o negócio. Veja só!

INTRODUÇÃO

Há pouco tempo atrás, abrir e gerenciar uma empresa eram ações que vinham acompanhadas de expectativas, desafios e burocracia, muita burocracia!

Os gestores precisavam preencher infindáveis formulários, contactar parceiros, clientes e intermediários por longas e custosas ligações telefônicas, esperar meses para obter licenças e autorizações, pagar todos os impostos e taxas na boca do caixa, e por aí vai.

Ou seja, processos demorados, nem sempre com alto grau de complexidade e, em geral, pouco eficientes da abertura da empresa.

Nesse sentido, o mercado do século XXI apresentou novos desafios ao gestor, mas também colocou no tabuleiro um grande leque de soluções à disposição das empresas que desejam se manter competitivas.





O cliente, que já interage diariamente com a tecnologia, quer tudo **mais rápido, com mais qualidade e com atendimento de primeira**, além de boas comunicações com a empresa para solucionar seus problemas e garantir uma experiência de consumo vantajosa.

Isto é, a organização de sucesso não precisa apenas oferecer um produto ou serviço de qualidade ao cliente, mas garantir processos efetivos de ponta a ponta na cadeia de produção para que o máximo de valor seja produzido para o cliente.

É nesse contexto que surgem avanços na legislação e progressos significativos no mundo da tecnologia, muitas vezes comparáveis a boias que são lançadas para quem não deseja apenas manter a cabeça fora d'água, mas também nadar com segurança até o sucesso.

O problema é que não basta jogar uma boia para quem se afoga. É preciso que essa boia seja utilizada da maneira mais adequada possível para salvar o indivíduo do afogamento e levá-lo de volta à segurança.

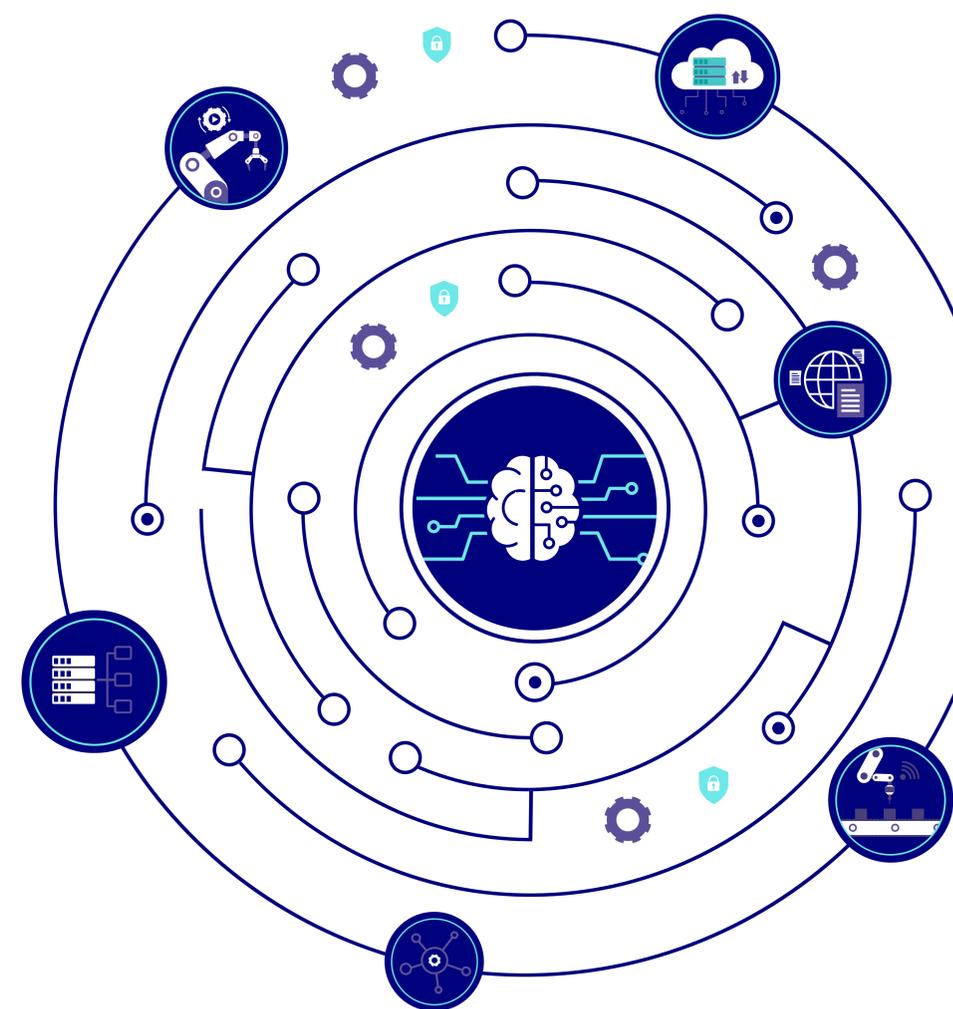
Eis aí o trunfo da **automação de processos como meio para a transformação digital**, uma estratégia que oferece à empresa recursos para aliar a tecnologia às tarefas cotidianas de um negócio em busca de mais produtividade e eficiência.

Antes considerada um luxo para empresas de maior porte, hoje a tecnologia se prova uma valerosa aliada de corporações nos mais diferentes tamanhos e áreas de atuação, com soluções quase sob medida para qualquer negócio.

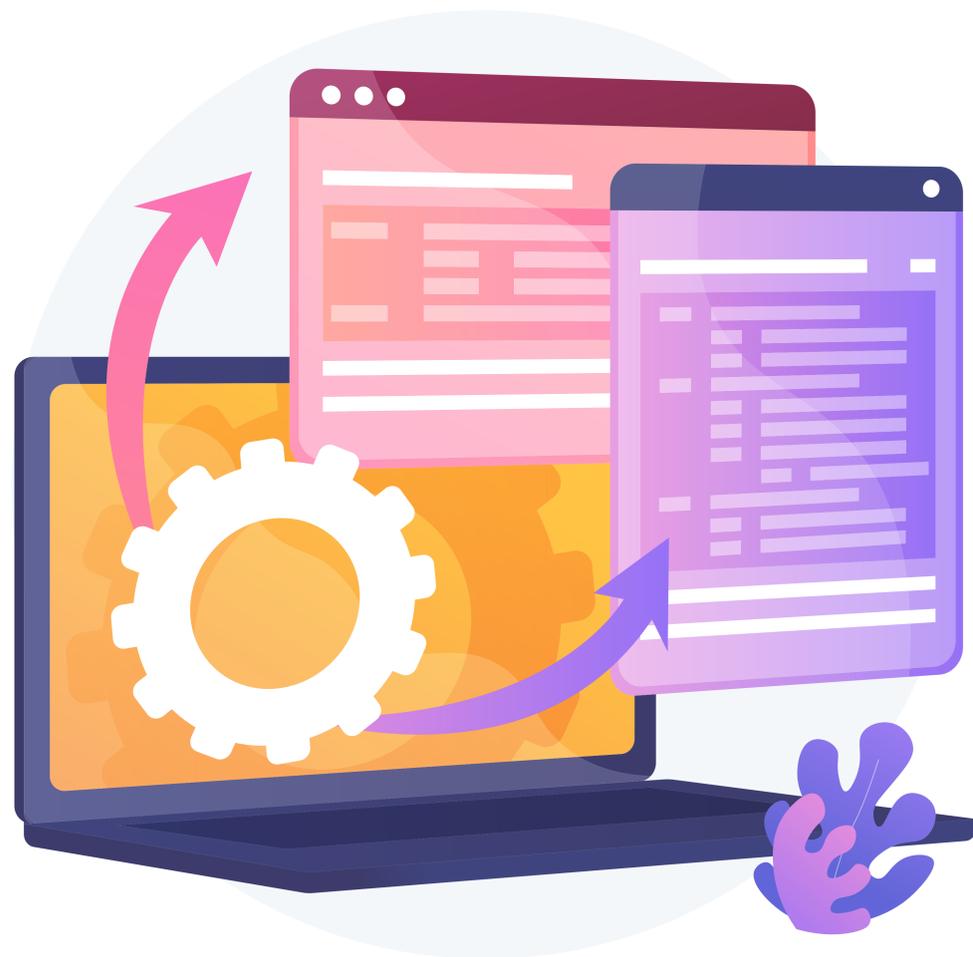
A tendência veio para ficar! A consultoria Gartner estima que dois terços de todos os trabalhos possam passar por automação e que, até 2024, 69% de todos os processos de gestão serão automatizados.

Por isso, apostar suas fichas na automação de processos pode ser uma forma de promover a transformação digital no seu negócio e, assim, garantir a competitividade da empresa no longo prazo!

Neste e-book, você vai encontrar tudo que precisa saber a respeito da automação de processos, quais os tipos mais comuns, seus maiores benefícios e outras informações que podem orientar a sua empresa rumo à modernização! Confira!



01. QUAIS SÃO OS BENEFÍCIOS DA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS?



Se fosse necessário resumir o que é a **automação de processos como meio para a transformação digital**, podemos dizer que trata-se da eliminação de gargalos e falhas que tornam as operações de negócio pouco eficientes, graças à tecnologia.

Nesse intuito, seu benefício mais visível é justamente a promoção de maior eficiência e produtividade na empresa, por meio da otimização de processos com recursos tecnológicos.

Dessa forma, eliminam-se as tarefas repetitivas e manuais, substituindo o fator humano por **bots, softwares e plataformas de gestão** que podem deixar o trabalho mais rápido, mais eficiente e menos falho.

Estudos recentes apontam que entre **70% e 80%** de todos os processos empresariais podem ser automatizados, gerando uma economia que pode ser superior a 80% em custos operacionais.

Essa economia é possível porque, em vez de um colaborador passar horas inserindo informações em uma planilha, por exemplo, utiliza-se um software que vai emular as ações do humano naquela tarefa dali para a frente.

Isso significa que o colaborador humano pode ser redirecionado para outras atividades mais complexas, como aquelas que exigem tomada de decisões ou criatividade, tornando seu trabalho mais valioso para a empresa e, assim, para o cliente.



OUTROS BENEFÍCIOS DA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

Redução do tempo de produção:

Ao substituir tarefas manuais por técnicas que não demandam execução manual, a automação reduz drasticamente o tempo de produção.

A máquina consegue executar tais tarefas mais rápido que uma pessoa, encurtando prazos de produção, eliminando erros humanos e desperdício de recursos.

Padronização de produtos e serviços:

Um processo eficiente deve seguir uma padronização, isto é, a atividade é sempre executada por uma mesma sequência de ações e, por isso, pode ser repetida sem comprometer a qualidade final.

Com a automação, é possível **ampliar a padronização em larga escala**, sem detrimento da qualidade do produto ou serviço.

Gerenciamento de processos:

Fazer a gestão adequada de processos de negócio é o mesmo que aferir se as rotinas da empresa estão sendo efetivas ou não.

Ou seja, sem esse gerenciamento, você corre o risco de não notar quando as atividades não acontecem ou ocorrem de maneira equivocada, comprometendo os demais processos e, conseqüentemente, os resultados.

Com ferramentas de gerenciamento de processos, gestores geram relatórios e *dashboards* com apenas um clique, facilitando a tomada de decisões e o diagnóstico de gargalos em cada atividade, potencializando a gestão de processos.

Integração de setores:

A falta de integração entre diferentes setores pode gerar verdadeiros rombos na produtividade de qualquer empresa.

O setor de vendas precisa ter contato constante e eficaz com o setor financeiro, marketing, aquisições, estoque, etc, para que o desenho do fluxo de trabalho não seja interrompido em nenhuma etapa.

A automação, por sua vez, possibilita que todos os setores estejam sempre devidamente conectados e a par do que acontece no restante da empresa, garantindo que a produção flua sem gargalos ou interrupções.

Redução de gastos:

Se a sua empresa opera com processos otimizados, padronizados e documentados adequadamente, os gestores se tornam capazes de reduzir (ou até eliminar) gastos com erros e desperdício de tempo e recursos.

Afinal, seus colaboradores e sistema estarão bem alocados para garantir os melhores resultados possíveis para o negócio.

Geração de relatórios sobre índices de produtividade:

A automação de processos permite a geração de relatórios bem-detalhados a respeito dos índices de produtividade de cada setor.

Assim, basta interpretar os dados em cada relatório para diagnosticar o que está funcionando, o que pode ser melhorado e as atividades que podem ser completamente descartadas, otimizando a produtividade.

Além disso, esses relatórios podem ser utilizados para aferir se a empresa está operando dentro das regras (SLAs), garantindo transparência e *compliance* aos processos.

Integração de multiplataformas:

No passado, integrar plataformas diferentes era um grande desafio, que demandava robustos investimentos em tempo e dinheiro.

Era necessário parar a produção por dias para que softwares e hardwares fossem devidamente atualizados para operar de forma integrada e eficiente.

E se um programa apresentasse problemas, era necessário parar todas as aplicações associadas a ele para corrigir a situação.

Hoje em dia, porém, você pode combinar recursos de plataformas distintas sem precisar tirar nenhum sistema do ar, com o mínimo de investimento, pois as principais plataformas em operação são perfeitamente integráveis!

No fim das contas, não existe uma fórmula mágica para automatizar processos. Os benefícios variam conforme a área de atuação, o tamanho da empresa e as estratégias escolhidas para cada negócio.

Ou seja, o que funciona em uma empresa pode não funcionar em outra, e vice-versa.

Vale a pena apostar no diálogo com os colaboradores da sua empresa e especialistas em automação para chegar às soluções mais indicadas para o seu negócio conforme as necessidades de cada setor ou processo.

02. QUAL É A IMPORTÂNCIA DA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS PARA A EFICIÊNCIA DO NEGÓCIO?

A automação de processos é uma das ferramentas mais poderosas de uma empresa do século XXI, pois acelera a **Transformação Digital** por meio da tecnologia.

Recursos digitais modernos e em constante evolução possibilitam que processos de negócio sejam automatizados para aferir maior eficiência e, garantindo que a empresa opere com o máximo de produtividade.

Assim, erros e falhas podem ser diagnosticados sem dificuldades, o tempo de operação pode ser reduzido significativamente e os recursos humanos podem ser alocados conforme a necessidade do negócio, já que as tarefas mais simples ficam por conta da tecnologia.





O resultado é uma empresa que consegue ampliar sua produtividade sem receber nenhum investimento a mais para isso e sem aumento da equipe, graças à gestão adequada dos processos com o suporte tecnológico.

Isto é, a automação surge como um **catalisador do processo de crescimento** de um negócio, garantindo à empresa tudo que a organização precisa para crescer de forma sustentável e eficiente.

03. QUAIS SÃO OS TIPOS DE AUTOMAÇÃO?

Uma das bases da **automação de processos como meio para a transformação digital** é sua versatilidade.

O gestor não tem em mãos apenas um caminho a seguir: existem vários tipos de automação, que podem ser utilizados de maneira isolada ou até combinados para otimizar os resultados de um negócio. Tais como:

- RPA;
- *Chatbots* para interagir com clientes;
- Métodos de Business Process Management (BPM);
- Inteligência Artificial;
- Softwares de gestão;
- Outros recursos tecnológicos já disponíveis do mercado.

O segredo é avaliar quais os problemas do seu negócio e buscar soluções que possam oferecer respostas a esses problemas.

CONHEÇA OS TIPOS MAIS COMUNS DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS!

RPA

A tecnologia de **Robot Process Automation (RPA)**, ou automação robótica de processos, é um dos tipos de automação mais comuns à disposição do gestor, com crescimento de **60%** em apenas dois anos, segundo estudo da consultoria Gartner.

Essas plataformas permitem que as ações humanas em atividades repetitivas e rotineiras sejam substituídas por **softwares programados** para emular tarefas feitas por uma (ou mais) pessoa.

Como funciona?

Cria-se um roteiro apontando cada clique que um colaborador precisa dar para executar um processo. Isto é, abrir o programa, entrar em determinada aba, selecionar determinada caixa, e por aí vai.

Depois, essa sequência de cliques é mapeada com precisão e aplicada em um algoritmo para que um *bot* possa repetir exatamente aqueles cliques e, assim, realizar a função que antes demandava muito tempo de um humano.

Desse modo, as atividades podem ser executadas de forma automática, com mínima ou nenhuma necessidade de interação humana.

Ou seja, **bots vão executar de forma autônoma processos de baixa complexidade de ponta a ponta**, eliminando ineficiências, redundâncias e lacunas nos processos de produção, garantindo segurança e precisão até mesmo aos processos mais repetitivos.

O colaborador, por sua vez, vai poder executar tarefas muito mais importantes para a geração de valor para a empresa e o cliente, especialmente aquelas que exigem criatividade e tomada de decisões.



CHATBOTS

Utilizados cada vez mais em redes sociais ou sites corporativos, os *chatbots* são programados para **simular e reproduzir interações humanas**, substituindo operadores no contato com o cliente.

Assim, o consumidor consegue interagir com a empresa, em tempo real, sempre que precisar.

Isto é, o cliente abre um chat com a empresa e interage com um *bot* que simula a comunicação humana para obter uma informação, atualizar um dado ou tirar uma dúvida, por exemplo.

Com o avanço da tecnologia, os sistemas de *chatbots* estão cada vez mais modernos e interativos, especialmente a partir da aplicação de Inteligência Artificial, tornando as interações entre cliente e empresa ainda mais eficientes e realistas.

Com o passar do tempo, a tendência é que, o consumidor só precise se comunicar com um atendente humano em situações com alto teor de complexidade.



URA

Você provavelmente já interagiu com a URA em algum momento da sua vida e nem sequer percebeu. Trata-se da **Unidade de Resposta Audível**, uma ferramenta que automatiza o atendimento ao consumidor, culminando em processos mais ágeis.

O recurso é utilizado em larga escala em empresas de call center: O cliente faz a ligação para a central de atendimento e escuta uma gravação com a qual pode interagir para ser direcionado ao setor com o qual deve falar.

À medida que a tecnologia avança, o **sistema URA** se torna ainda mais otimizado: a Unidade de Resposta Audível já consegue identificar palavras-chave por áudio e dispensa que o cliente precise digitar opções manualmente no telefone.



BPM

Os conceitos de **Business Process Management (BPM)** são essenciais para possibilitar a automação de processos, como um passo fundamental que deve ser dado para que ocorra a automação propriamente dita.

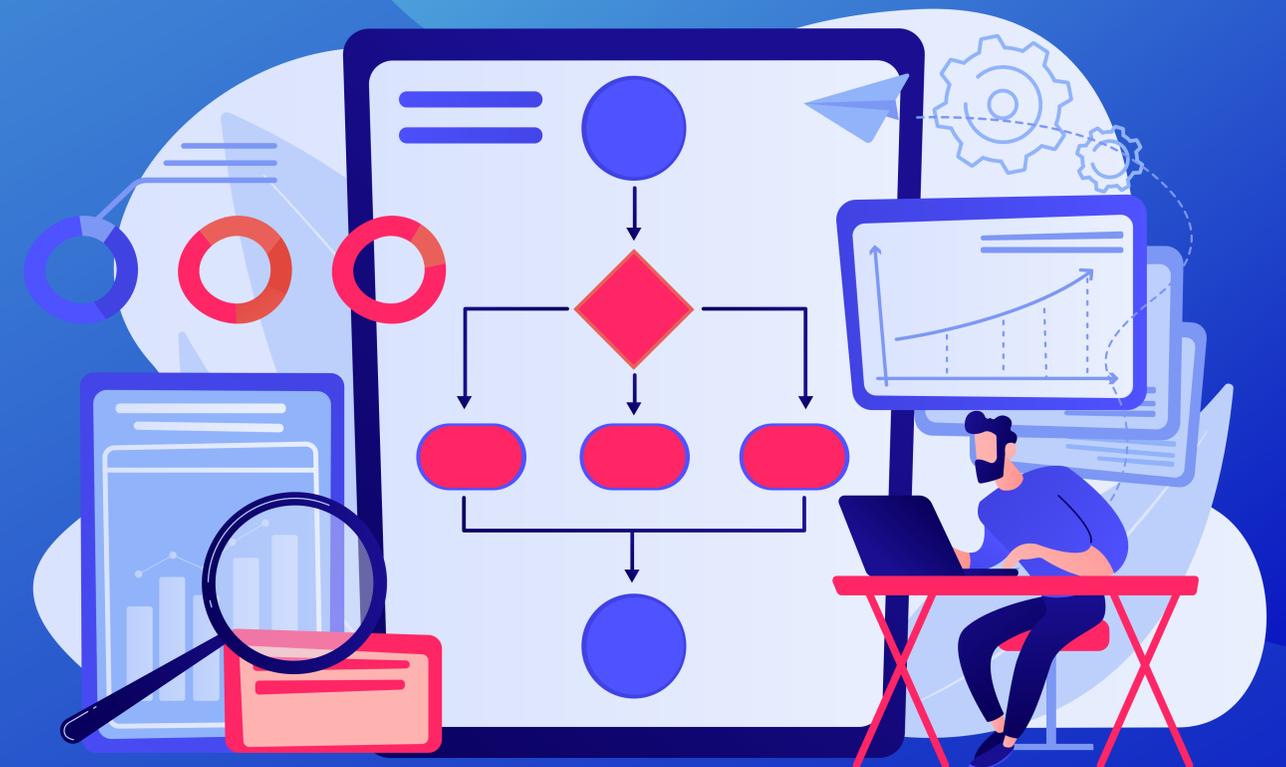
O sistema funciona a partir da análise meticulosa dos processos, incluindo identificação dos processos de uma empresa, análise de como eles ocorrem, mensuração de desempenho e a avaliação de quais podem ser eliminados ou otimizados, por exemplo.

Além disso, o formato BPM demanda que se monitore periodicamente cada um dos processos para **identificar mudanças, problemas e oportunidades de melhoria**, sempre com foco no usuário.

Em outras palavras, as estratégias de BPM organizam a empresa para que a automação possa acontecer de forma satisfatória para gestores, colaboradores e usuários.

É a partir do BPM, que desenvolvem-se as soluções de **Business Process Management Systems (BPMS)**, ou seja, softwares que facilitam e potencializam a gestão de processos.

Esses programas conseguem, assim, compilar dados, centralizar informações estratégicas, gerar relatórios, documentar transações e orientar a tomada de decisões em uma organização.



DATA SCIENCE (IA E MACHINE LEARNING)

Vivemos na Era da Informação, e isso se reflete diretamente na **automação de processos como meio para a transformação digital**, que lida com quantidades imensas de dados diariamente.

O problema é que dados não-interpretados e mal-compreendidos são basicamente inúteis, sem valor estratégico para a empresa.

Eis, então, o segredo do sucesso do Data Science, ou Ciência dos Dados, traduzido em sistemas de automação de processos com foco nos dados.

Para isso, são utilizados recursos como **Inteligência Artificial**, em que algoritmos são aplicados para simular ações de inteligência humana, e **Machine Learning**, sistema no qual a máquina “aprende” e reproduz novas habilidades conforme é utilizada.

Desse modo, a automação de data science consiste na aplicação de soluções tecnológicas para a compilação e interpretação de dados que possam orientar análises de negócios cada vez mais precisas e amplas.

A consultoria Frevvo indica que **25%** das empresas já utilizam IA e Machine Learning, enquanto outras **45%** pretendem implementar esses sistemas no futuro próximo. O resultado pode ser um crescimento de receitas acima de 55% por ano.

SOFTWARES DE GESTÃO (CRM E ERP)

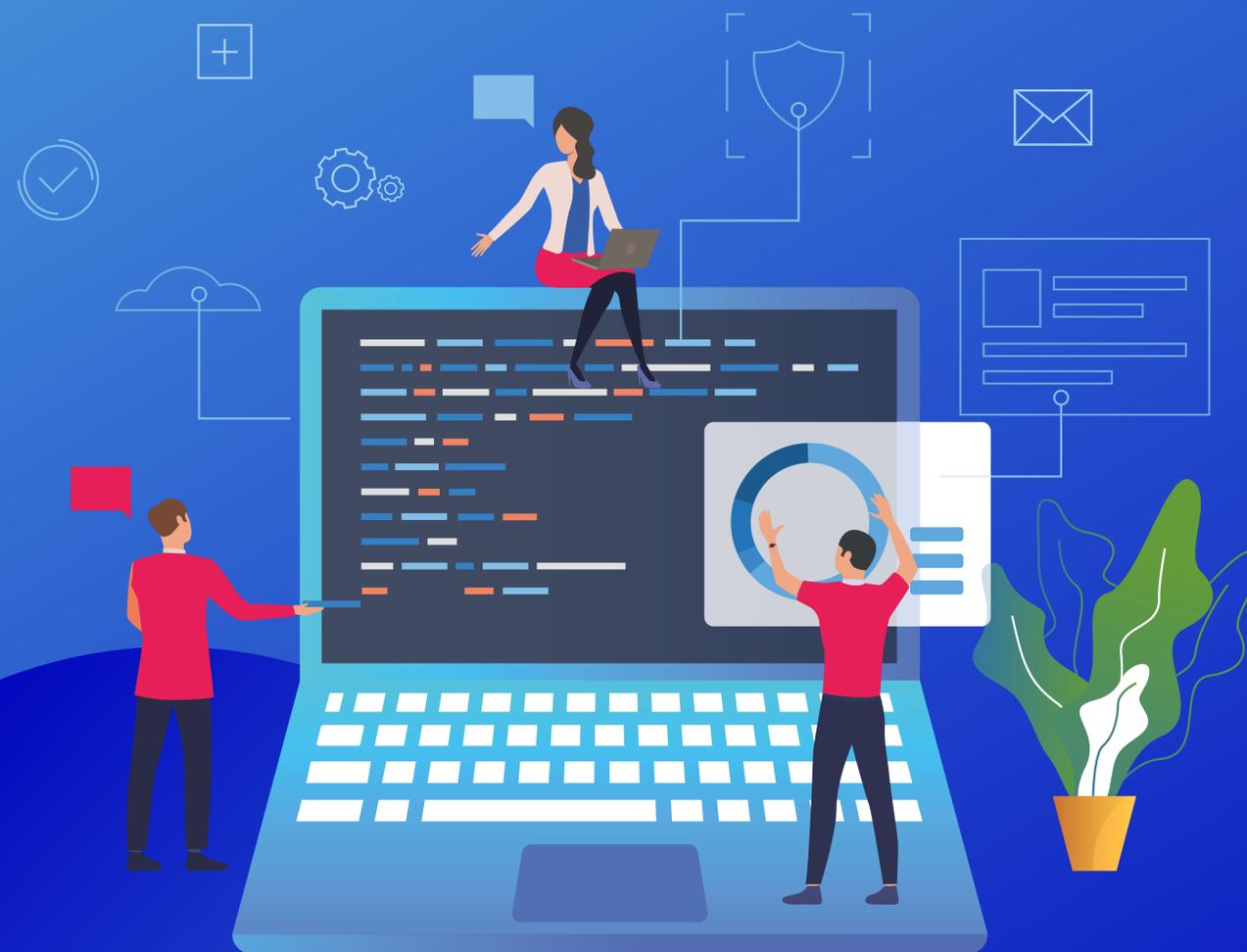
Os softwares de gestão podem ser bastante úteis para a empresa que deseja aplicar a **automação de processos como meio para a transformação digital**, pois asseguram a integridade dos dados e são capazes de otimizar a produtividade de um negócio.

Basta que o gestor acesse o programa para consultar resultados, índices de desempenho e informações sobre o negócio, facilitando a tomada de decisões a partir dos indicadores alcançados.

Desse modo, torna-se possível eliminar retrabalhos e redundâncias, centralizar dados em uma única plataforma e controlar prazos sem dificuldades.

Nesse sentido, existem vários formatos de softwares de gestão, como:

- Enterprise Resource Planning (ERP);
- Customer Relationship Management (CRM);
- Supply Chain Management (SCM);
- Sistema de Gestão Integrado (SGI);
- E muitos outros.



HIPERAUTOMAÇÃO

Em geral, a automação de processos é voltada para tarefas com baixo grau de complexidade, isto é, que não demandam raciocínio elaborado nem enfrentam muitas variáveis para serem executadas.

Isso não significa, porém, que as máquinas não sejam aptas a conduzir ações mais complexas: é aí que entra a **hiperautomação**.

O conceito consiste na combinação de diferentes ferramentas tecnológicas para substituir capacidades humanas na execução das tarefas.

Combinam-se estratégias e soluções de RPA, Inteligência Artificial, Business Process Management Systems (BPMS) e Data Science, por exemplo, para substituir o papel do humano na execução de determinada atividade.



04. EM QUAIS SITUAÇÕES A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS PODE SER APLICADA?

Depois de conhecer algumas das muitas aplicações possíveis da automação em uma empresa, fica claro que não existem limites para da implementação da **automação de processos como meio para a transformação digital**.

É possível automatizar processos dos mais distintos ramos, estilos e formatos de trabalho, dos mais simples e redundantes aos mais complexos, desde respostas automáticas de e-mail a recursos avançados de Inteligência Artificial e Machine Learning.

Em outras palavras, a automação pode possibilitar a manipulação de dados, a transferência de dados entre diferentes aplicações ou sistemas, a execução de determinadas tarefas, a interação entre setores, o acionamento de respostas e muito mais.

Isso não significa substituir o trabalhador humano por uma máquina, mas garantir condições para que o trabalhador humano consiga executar funções que agregam mais valor à empresa, deixando as atividades mais repetitivas e exaustivas para os *bots*.





O formato mais conhecido de automação é o de processos industriais, como **Controlador Lógico Programável (CLP)**, que promove a automação de processos a partir de critérios pré-definidos, mas certamente não é o único.

É possível, por exemplo, **automatizar processos de TI com sistema de HelpDesk** para gestão de demandas dos usuários ou utilizar um software de gestão de compras no setor de Supply Chain, com ferramentas de gestão de contratos e estoque.

Nos setores Financeiro e Contabilidade, a automação é capaz de manter dados atualizados e controlar prazos de vencimento, enquanto as tarefas de Operações e Compliance ganham mais transparência e segurança, sem a necessidade de planilhas e mais planilhas.

No setor de Vendas, por sua vez, a tecnologia possibilita o acompanhamento das transações em tempo real, bem como plena integração com outros setores, incluindo estoque, financeiro e marketing, para máxima eficiência.

Também existem recursos apropriados para gestão de Customer Onboarding, Customer Services e Customer Experience, ferramentas para SCM que permitem a homologação de fornecedores e parceiros, sistemas de gestão de Recursos Humanos e muito mais.

Mesmo com tantos benefícios e aplicações possíveis, promover a automação na empresa pode ser um grande desafio, que requer planejamento e organização.

Para te ajudar a automatizar os processos da sua empresa, montamos um **passo a passo com as principais etapas** a serem executadas nessa empreitada, confira!



1º IDENTIFIQUE OS PRINCIPAIS INCÔMODO

Para propor soluções é necessário identificar e compreender o problema. Por isso, a primeira etapa na jornada da automação é apontar quais as principais “dores” da empresa que precisam ser corrigidas ou eliminadas.

Nesse sentido, cabe ao gestores se debruçarem sobre os problemas da empresa e definir a priorização dos ajustes a serem promovidos.

O que tem gerado gargalos nos processos do seu negócio?

Que atividades ocupam o tempo dos profissionais e os impedem de desempenhar tarefas de caráter mais estratégico?

O que atrapalha a produtividade dos seus colaboradores?

Ao fazer essa análise, o gestor poderá encontrar processos engessados, baseados em planilhas carregadas de dados, erros de digitação ou execução, prazos de entrega muito apertados ou amplos, déficit de mão de obra, falta de treinamento ou outros problemas.

Isso também quer dizer que é a partir da identificação dos principais incômodos que será possível **redesenhar processos para a automação e estipular estratégias** que levem ao resultado almejado.

Afinal, para corrigir um problema, você primeiro precisa saber que problema está enfrentando.

2° REDESENHE OS PROCESSOS E DEFINA AS EXPECTATIVAS

O segredo para a automação de processos é começar pequeno para pensar grande. Isso significa adequar as expectativas em torno da automação para resultados realistas e, conseqüentemente, alcançáveis.

Porém, não quer dizer que é impossível alcançar ganhos rápidos com a automação em um curto período de tempo.

No entanto, quem começa a implementação da automação de processos em larga escala poderá enfrentar uma série de problemas e desafios que podem colocar o sucesso do projeto em risco.

Em vez de avançar um passo por vez, muitos gestores buscam dar logo um salto, o que muitas vezes se prova contraproducente e ineficiente.

Nesse sentido, a dica é começar devagar, com um processo de cada vez, e expandir a automação gradualmente, à medida que aprender mais com essa primeira ação.

Pode parecer pouco, mas a experiência que sua equipe adquirir com um processo poderá ser de grande ajuda quando vocês avançarem para as demais atividades a serem automatizadas.

3° FOCO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Um dos melhores termômetros que apontam o sucesso de uma empresa é a satisfação do cliente. Por isso, a experiência individual deve ser considerada uma prioridade durante a automação de processos.

Dois aspectos são estratégicos para assegurar a melhor experiência possível para cada cliente e, conseqüentemente, propiciar aumento do retorno do investimento:

- Redução de custos e erros humanos;
- Benefícios diretos da automação de processos.

Lembre-se de que o cliente não deseja apenas adquirir um produto que quer ou precisa.

O consumidor **quer viver uma experiência de compra completa**, do pré ao pós-venda, incluindo facilidade de interação com a empresa ou marca, qualidade do atendimento e do produto, facilidades de pagamento e prazos de entrega curtos.

A partir da análise dessas interações, o gestor conseguirá diagnosticar as dores e necessidades do cliente, tornando-se apto, então, a encontrar soluções para esses problemas.

4° CONTE COM UMA CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Para promover a automação de processos, é indispensável contar com o auxílio de profissionais especializados, que tenham know-how adequado para determinada tarefa.

Afinal, você não pediria a um médico para projetar um prédio ou apontaria um engenheiro para operar uma pessoa, certo?

Desse modo, a melhor maneira de promover a implementação bem-sucedida da automação na sua empresa é com o investimento nos serviços de uma **consultoria especializada**, com profissionais treinados e qualificados.

Isso significa contar com **especialistas em automação de processos de negócios**, capazes de apontar cálculos e métricas que possibilitem a medição do progresso em relação aos objetivos pré-estabelecidos, como aumento do ROI ou redução de custos.

A análise dessa consultoria especializada pode orientar os próximos passos que o time deve dar em busca da eficiência, tornando as demais etapas do processo de automação muito mais fluidas e produtivas.

5° ENVOLVA O TIME DE TI DESDE O INÍCIO DO PROCESSO

Mesmo que você conte com uma consultoria especializada e tenha escolhido uma plataforma intuitiva e funcional para a automação de processos na sua empresa, é imprescindível que o time de TI esteja envolvido no projeto desde o começo.

São os profissionais desse setor que devem acompanhar as etapas que antecedem e sucedem a automação, desde a seleção do fornecedor à implantação dos recursos.

6° PREPARE OS COLABORADORES PARA A TRANSFORMAÇÃO

Entre as décadas de 1980 e 1990, os computadores eram bem menos populares do que hoje, restritos a poucas empresas.

Não era apenas o alto custo do equipamento que tornava sua popularização desafiadora. Boa parte dos profissionais no mercado de trabalho não estava preparada para migrar do meio analógico para o digital.

O resultado foi uma explosão de cursos de informática e digitação, bem como a popularização do uso de computadores no dia a dia e a gradual adoção dessa tecnologia nas empresas, até que os computadores passaram a fazer parte do cotidiano das pessoas.

Quando falamos da **automação de processos como meio para a transformação digital**, podemos utilizar o mesmo exemplo, afinal, de nada vale uma tecnologia que ninguém sabe usar.

Profissionais preparados sentirão menos impactos negativos da transformação e poderão operar com o máximo de eficiência em um intervalo menor, fazendo com que os resultados esperados sejam alcançados no menor tempo possível.

O contrário também é verdade: profissionais que não estão adequadamente preparados para a automação terão mais dificuldade em lidar com mudanças no seu dia a dia de trabalho, comprometendo o sucesso do projeto.

Por isso, é importante que a empresa ofereça a seus colaboradores treinamento adequado e atualizações constantes para que a automação de processos ocorra sem grandes obstáculos.

7° SELECIONE AS FERRAMENTAS ADEQUADAS

Não faltam recursos e ferramentas de automação de processos disponíveis no mercado.

Mas qual a melhor opção para os problemas que a sua empresa quer resolver?

Cada ferramenta pode ser mais indicada para determinada meta ou não. A única forma de descobrir qual **a melhor solução para o seu negócio** é conhecendo bem as principais funcionalidades de cada sistema.

Os recursos de RPA, por exemplo, operam muito bem com ferramentas de Inteligência Artificial e suas derivadas, como Machine Learning, URA e *chatbots*, oferecendo um bom alicerce para otimizar o atendimento ao cliente.

As **metodologias ágeis**, por sua vez, podem facilitar os procedimentos internos e o desenho de projetos, incluindo a automação de processos.

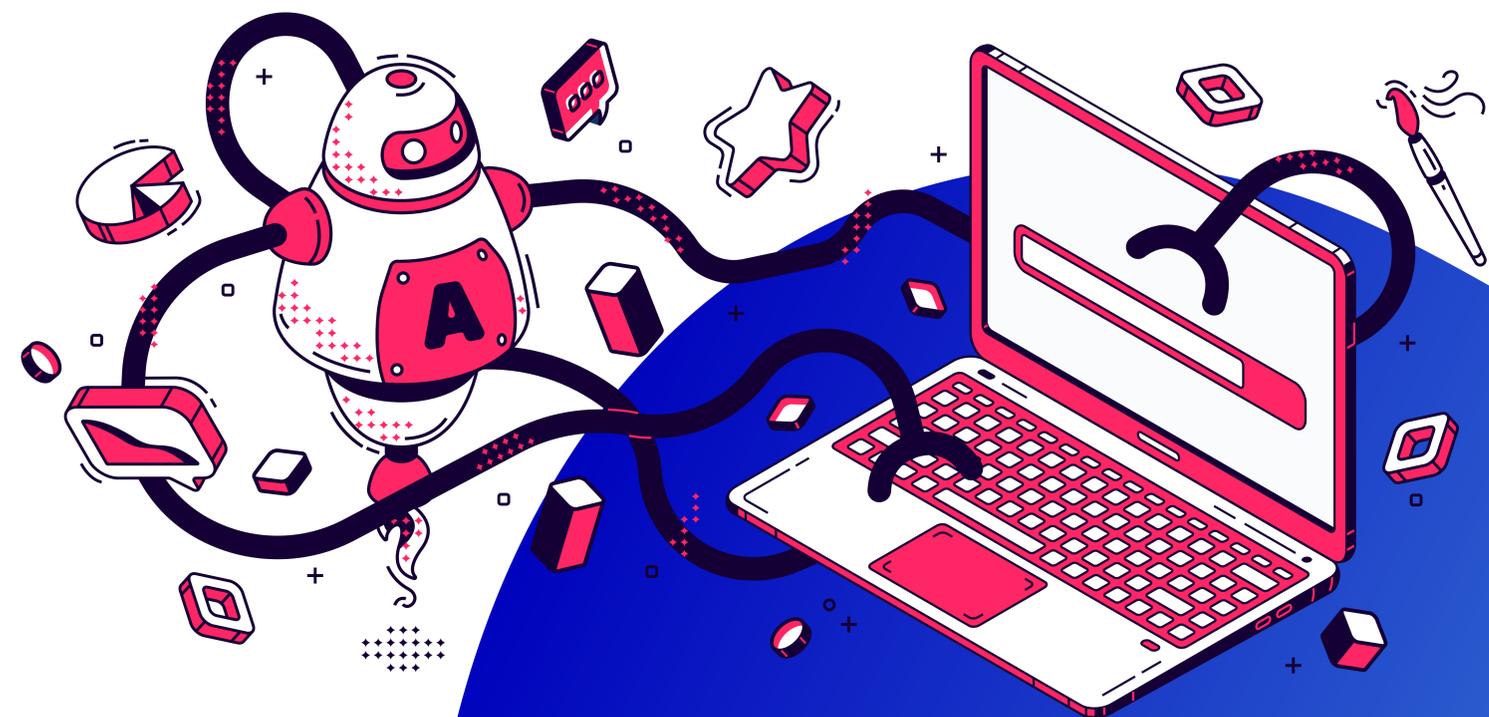
Em outros termos, é fundamental fazer o dever de casa e selecionar as ferramentas mais adequadas para as necessidades e expectativas da sua empresa.

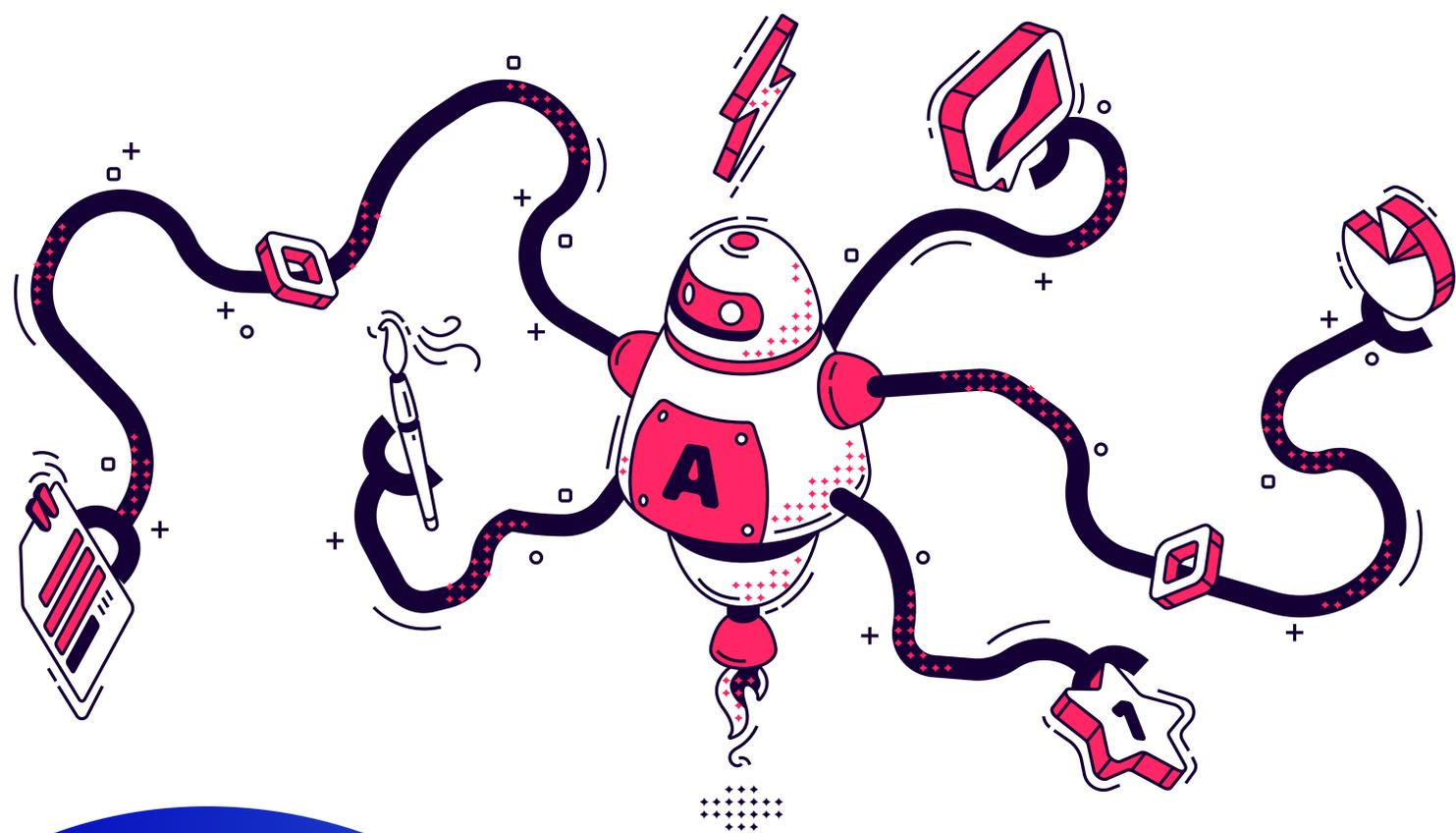
05. COMO O RPA TEM AUXILIADO AS ORGANIZAÇÕES A ACELERAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL?

O conceito de Robotic Process Automation, ou RPA, é um dos principais recursos oferecidos pela **automação de processos como meio para a transformação digital**, atuando como um catalisador para acelerar os resultados positivos dessa transformação.

Isso só é possível porque as ferramentas de RPA possibilitam a configuração de *bots* (ou scripts) capazes de executar as mesmas funções que uma pessoa, de modo automatizado.

Isto é, os *bots* simulam cliques que uma pessoa daria para executar determinada tarefa em um processo de negócios. Assim, os seres humanos são poupados e simplesmente não precisam mais gastar nenhum segundo naquelas tarefas repetitivas.





Como não precisam mais executar essas interações pouco complexas, os colaboradores podem dedicar seu tempo em atividades mais produtivas, que exigem inteligência e criatividade.

Não é coincidência o fato de que esse formato de automação se popularizou ainda mais após o começo da pandemia de Coronavírus: de acordo com a Gartner, o mercado de RPA cresceu 20% desde 2020, superando US\$ 1,89 bilhão em vendas.

06. QUAL É A VANTAGEM DE UTILIZAR UMA PLATAFORMA *LOW-CODE* PARA A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS?

Você já ouviu falar em *low-code*? É um formato de linguagem de código que deve ser responsável por 65% do desenvolvimento de aplicações até 2024, segundo a Gartner.

Isso acontece porque, em vez da programação tradicional, utiliza-se uma plataforma de baixo código (ou *low-code*, em inglês), capaz de ser utilizada por qualquer pessoa com o mínimo de conhecimento em computadores.

Em outras palavras, essas plataformas conseguem simplificar significativamente o processo de desenvolvimento de softwares e aplicações, mesmo sem o envolvimento de profissionais de TI.

O segredo para isso são **novas técnicas visuais e intuitivas** que dispensam a necessidade de redigir linhas e linhas de código para criar um programa.

Desse modo, o *low-code* é capaz de potencializar a automação de processos como meio para a transformação digital, especialmente por oferecer respostas rápidas e com baixo custo a diversos problemas do dia a dia das empresas.

Como fazer isto?

Basta arrastar e soltar ou copiar e colar em uma interface intuitiva para criar softwares que podem ser utilizados pelo público interno ou externo da empresa, garantindo **transparência, segurança e confiabilidade** no desenvolvimento de aplicações.



Assim, os profissionais de TI podem focar sua atenção em problemas mais complexos enquanto os demais colaboradores deixam de depender exclusivamente do setor de TI para desenvolver seus próprios programas.

Os profissionais de negócios, por exemplo, podem desenvolver soluções de *low-code* por conta própria para solucionar problemas rotineiros e complexos, como logs de auditoria, geração de *dashboards* personalizados, análise de KPIs e relatórios.

A Forrester aponta que a demanda por plataformas *low-code* deve **crescer 15% apenas em 2021**, indicando que a tendência da programação de código simples veio para ficar, sobretudo por sua versatilidade.

Em 2024, segundo a Gartner, a expectativa é de que 75% das grandes empresas utilizem o *low-code*, nem que seja de forma híbrida, combinada com soluções de programação tradicional.

Afinal, o *low-code* pode ser aplicado em plataformas de Digital Process Automation (DPA) e associado a estratégias de **Design Thinking e Modelo Ágil** para potencializar resultados, com foco na experiência do usuário, ou aliado a sistemas de IA para otimizar processos.

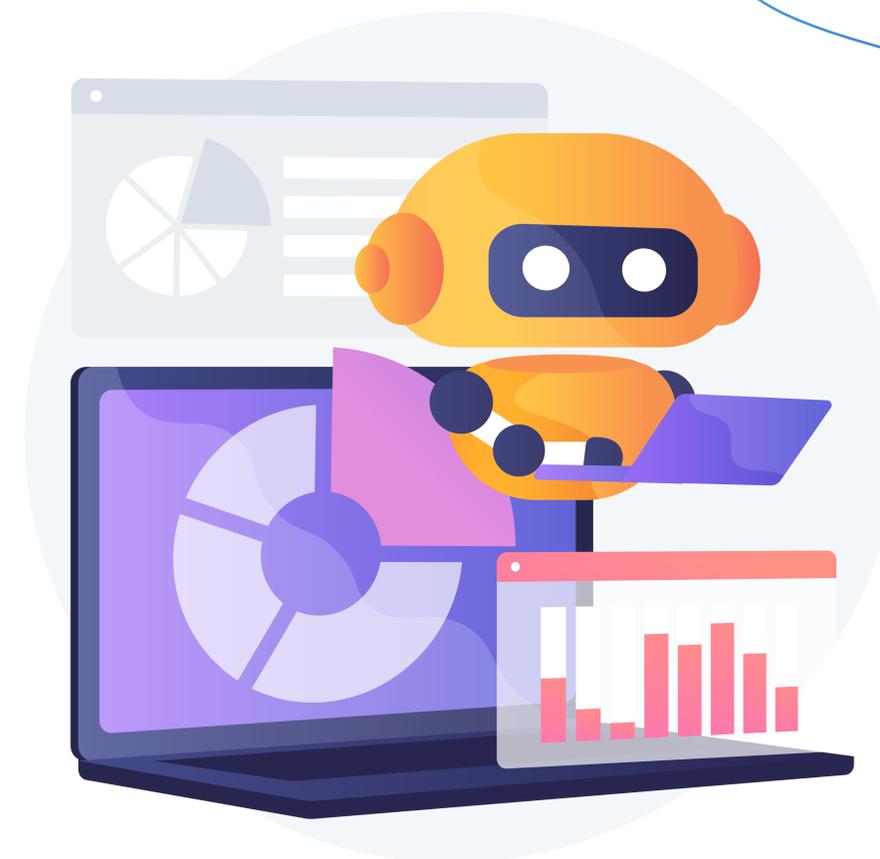
Ou seja, cada empresa (ou setor) tem liberdade para desenvolver suas próprias soluções de forma independente, com configuração altamente personalizável, conforme suas necessidades e a baixo custo.

07. COMO A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS IRÁ PROMOVER A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL?

Especialmente em um cenário de expansão do mercado digital, é inegável o valor da **automação de processos como meio para a transformação digital**.

Essas soluções conseguem **acelerar o crescimento sustentável** de um negócio com investimento mínimo ao combinar tecnologia e negócios, entregando ainda mais valor aos clientes por otimizar a forma como o trabalho é feito.

A partir de melhorias e adequações de ponta a ponta na cadeia de produção, a tecnologia possibilita que a empresa opere com mais eficiência e produtividade, eliminando o desperdício de recursos e tempo.



Para que isso aconteça, no entanto, é indispensável que as estratégias de automação estejam devidamente alinhadas ao plano de negócios da empresa, com os times de TI e negócios caminhando lado a lado.

Assim, será possível **automatizar processos sem comprometer o desenho dos fluxos de trabalho**, otimizando tarefas das mais corriqueiras às mais complexas, com ganhos para colaboradores, fornecedores, gestores e clientes.

São inúmeras as ferramentas disponíveis para promover essa automação em empresas de qualquer tamanho ou área de atuação.

É possível utilizar plataformas DPA com *low-code* **para potencializar a produtividade do negócio**, aferindo maior inovação e escalabilidade aos processos de trabalho, ou aplicar conceitos de BPM para diagnosticar gargalos de forma rápida e transparente.



A empresa também pode investir em *data science* para gerar uma análise mais criteriosa de dados em grandes quantidades e apostar na tecnologia de IA e Machine Learning para otimizar processos.

Ainda é possível aplicar RPA para **automatizar processos repetitivos e exaustivos**, utilizar softwares de gestão para controlar processos de negócio ou combinar várias tecnologias para promover a hiperautomação.

As possibilidades são amplas e altamente personalizáveis, por isso, não se esqueça de contar com consultoria especializada para encontrar as melhores soluções para o seu negócio e, assim, economizar tempo e dinheiro em automação.

Dessa forma, sua empresa logo vai colher as vantagens da automação de processos, como:

- Otimização de tempo;
- Mais produtividade;
- Padronização de produtos e serviços;
- Controle de prazos;
- Transparência e *compliance*;
- Entre outros benefícios.

SQUADRA
digital

www.squadra.com.br



Copyright © 2021 Squadra Digital. Todos os direitos reservados.