

RPA - Robotic Process Automation

A tecnologia RPA está pronta e disponível para as empresas, grandes ou pequenas, mas estarão as empresas prontas para adoptar a tecnologia RPA?



ADRIANO RIBEIRO
CEO & partner bwd



RUI RAPOSO
CCO & partner bwd

peças: poderá haver uma ligação entre a passagem destas tarefas para robôs e a redução de emprego para os humanos?

A única relação direta que pode ser estabelecida é a passagem para os robôs de tarefas repetitivas e que desperdiçam o potencial da intervenção humana. Com a utilização de robôs, os “humanos” passam a poder ser utilizados onde é necessário o pensamento humano, com todas as suas vertentes, como por exemplo a criatividade.

dados – 50 por cento a mais a cada ano. Temos também o factor do aumento maciço na regulação de auditoria e na burocracia. Precisamos de automação para aliviar o stress que estas atividades criam nas organizações.

Por exemplo, as indústrias altamente regulamentadas, tais como seguros e banca, estão a descobrir que a automação é uma maneira barata e rápida de aplicar capacidade superior na resposta ao problema de *compliance*.

O RPA permite também um melhor servi-

RPA é um tipo de software que imita a atividade de um ser humano na realização de uma tarefa dentro de um processo e que pode realizar tarefas repetitivas mais rapidamente, com precisão e incansavelmente, libertando os seres humanos para a realização de outras tarefas que requerem capacidades humanas, tais como inteligência emocional, raciocínio, e interação complexa com clientes ou fornecedores.

Na bwd costumamos dizer que o RPA tira o robô do ser humano.

Num processo de Back-Office, o colaborador humano “normal” tem um número elevado de tarefas repetitivas, rotineiras que são tristes e desinteressantes. Em função disso, esta nova onda de automação, via utilização de RPA, está a ser impulsionada pelas mesmas razões que trouxeram em primeiro lugar a robótica e automação para o local de trabalho: libertar os trabalhadores humanos de tarefas sujas, chatas ou perigosas; para melhorar a qualidade, eliminar erros e reduzir a variabilidade dos resultados. E ainda, claro, reduzir os custos.

Surge, no entanto, uma preocupação na mente das



Mas afinal que aplicações tem o RPA – porque a sua aplicação está a crescer exponencialmente?

As organizações estão a lidar com cargas de trabalho cada vez maiores. Haverá uma quantidade exponencial de trabalho que coincide com o aumento exponencial de

go e maior atenção ao cliente, dado que possibilita mais poder em todo o processo. Numa organização em que as consultas de clientes são regulares, por exemplo, pode libertar pessoal para lidar com as questões mais complexas. Os seus utilizadores podem criar robôs inteligentes que imitam as ações humanas, enquanto

impulsionam a melhoria contínua utilizando inteligência artificial e tecnologias de machine learning. Estes robôs inteligentes interagem em harmonia com as aplicações, e com qualquer sistema legacy, portal ou base de dados, agregando dados, transformando-os em informações úteis, acionando respostas e comunicando entre sistemas organizacionais, sites da Web e aplicações de desktop. São por isso um excelente complemento ao trabalho humano.

Então que tarefas pode o robô fazer concretamente?

Os robôs podem ser utilizados em múltiplas atividades. Somente a título de exemplo, podemos elencar algumas:

- **Processamento de devoluções no e-commerce** – tarefa que é significativamente consumidora de tempo quando executada de forma manual;
- **Gestão de Workflows**, englobando quer a gestão de fluxos de trabalho, quer outros processos de RH, tais como a atribuição de turnos, gestão de mapas de pagamento e de licenças de colaboradores, os quais podem ser executados de forma mais produtiva pelo RPA;
- **Gestão do apoio ao cliente**, que com o RPA é executada de forma ininterrupta, 24h por dia, incluindo a automatização de processos como a recolha de feedback;
- **Gestão de ERP**, executando integrações de sistemas centrais com sistemas de inventário e sistemas de front-office, o que garante uma gestão eficiente das atividades de logística e da cadeia de valor, bem como monitorização permanente do nível dos stocks;
- **Contabilidade e área financeira**, incluindo processamento de pedidos e faturas, gestão de contas a pagar e contas a receber, conciliação de contas, ordens de pagamento, reports, consolidação de informações de contas entre inúmeras outras tarefas, podem ser geridas pelo RPA, como transações entre vários departamentos e divisões que necessitem de registo e de estar atualizadas e consolidadas no ERP;
- **Marketing e Análise do Comportamento do Consumidor** – campanhas podem ser repetidas sem esforço manual, o que possibilita um ajuste nas estratégias com base na análise, ao mesmo tempo

que o RPA ajudará a medir a eficácia de novas estratégias;

- **Planeamento da procura e oferta** – uma tarefa complexa, que exige a pesquisa e a recolha de dados, formatação dos mesmos e execução de simulações, descobrir exceções, tarefas que podem ser automatizadas e simplificadas empregando tecnologia RPA;
- **Logística e Gestão da Cadeia de Valor** – a automação de e-mails pelo RPA significa a possibilidade de executar-se de forma automática o envio de um email ou texto quando um pedido é reservado, enviado, atrasado ou entregue, sendo este também muito útil na manutenção dos níveis de stocks e criação de notificações quando os produtos atingem níveis extremamente baixos ou limiares. Depois de avaliar os pedidos anteriores, a RPA pode ajudar a determinar os níveis ideais de pedidos para melhorar a aquisição, reduzir custos e reduzir o desperdício.

As tarefas não estão confinadas ao tratamento de dados?

Recolha e tratamento de dados estão entre as funcionalidades imediatas do RPA, no entanto, as tarefas de análise e processamento inteligente são ilimitadas.

E que vantagens/benefícios são gerados pela passagem destas tarefas humanas para os robôs?

Desde logo, as pessoas acolhem esta tecnologia porque odeiam as tarefas que os sistemas passam a fazer, aliviando-as da crescente pressão do trabalho.

Outra vantagem imediatamente reconhecida pelos utilizadores destas soluções RPA é o aumento significativo da produtividade da organização, dado que os colaboradores são libertados de tarefas altamente consumidoras de tempo para passarem a realizar tarefas mais estimulantes.

Adicionalmente, podemos acrescentar como vantagens das soluções RPA:

- a elevada escalabilidade das operações sem necessidade de aumento da força de trabalho;
- a eliminação de atividades relacionadas com recolha de dados manual e erro humano;
- o acompanhamento da velocidade do

negócio, devido aos ganhos de celeridade que a solução permite obter;

Tudo isto sem qualquer utilização de código, permitindo às equipas das várias áreas de negócio a criação autónoma dos robôs para as tarefas que desejarem automatizar, com a obtenção rápida de aumento da eficiência operacional.

A adoção destas soluções de RPA representa um investimento reduzido?

Sim, e sendo um investimento reduzido, embora variável, o seu retorno é sempre inferior a um ano. Então, se uma ferramenta RPA é barata e adicionalmente não exige grandes competências de TI para implementar, a sua implementação acaba por ser um no-brainer.

A implementação de soluções RPA é, de facto, simples permitindo a obtenção de resultados muito rápidos.

Isto é particularmente importante quando, como sabemos, nas nossas organizações muitas vezes, o negócio quer algo relativamente pequeno, mas o departamento de TI, tendo peixes maiores para fritar, coloca estas solicitações e matérias em último lugar.

Uma vez tomada consciência desta realidade, a única grande preocupação quanto à implementação destas soluções RPA tem a ver com os efeitos disruptivos. Por este motivo, é frequente encontrarmos equipas de TI em negação sobre RPA e o que ele pode fazer.

A solução está na utilização de um parceiro competente na implementação destas soluções que consegue entender todos os impactos que estas abarcam para a estrutura de TI, em total sintonia com as equipas de TI e garantindo que a solução de RPA desenhada está convenientemente inserida na estratégia global de TI.

Estas soluções integram facilmente os sistemas de informação das organizações?

Esta é outra das vantagens na implementação destas soluções – a sua simples e fácil integrabilidade com qualquer arquitetura de sistemas legacy ou não legacy.

É muito interessante que a adoção programada de automação, por serem tecnologias neutras, permite que as organizações mantenham um elevado ritmo de modernização com a internalização dos rápidos

avanços que são concretizados nesta área, contrariamente a outros investimentos de TI em que as organizações são obrigadas a repensar a sua abordagem cada vez que adotam uma nova tecnologia.

Para além desta sintonia com a estratégia de TI, a implementação de uma solução de RPA, dentro de uma estratégia de automação, por forma a ter sucesso, deve estar totalmente alinhada com a estratégia de negócios e operações.

Mais do que simplesmente automatizar uma atividade, os avanços na inteligência artificial, robótica em software, machine learning e plataformas tecnológicas inovadoras possibilitam que as empresas redefinam os seus processos, evoluindo consistentemente na modernização da organização.

A automação do local de trabalho fornece por isso uma oportunidade significativa para melhorias no desempenho e na eficiência global das organizações.

Os principais objetivos identificados na adoção das tecnologias como RPA são:

- **Redução de riscos** - muitas empresas automatizam os processos de para reduzir os riscos de malware e outras ameaças. Os riscos inerentes às atualizações e migrações também impulsionam as organizações para o software como serviço (SaaS) e a computação em nuvem. Finalmente, o risco de inatividade é outro driver para selecionar a nova geração de RPA, ITO, BPO e XaaS.
- **Aumento da eficiência** - as empresas que abraçam a implementação de RPA costumam fazê-lo porque a automação as leva a melhorias significativas de produtividade e aumento da flexibilidade da organização
- **Maior compliance** - registando todas as ações e identificando e removendo lacunas de dados entre várias fontes, o RPA auxilia na execução de revisões e no reconhecimento de problemas de conformidade.
- **Maior qualidade** na informação disponível.

A metodologia aplicada na implementação é também fundamental. Se corretamente implementada, a automação pode fornecer enormes melhorias em todas essas áreas. Mas o saldo de benefícios pode

variar com diferentes tecnologias e abordagens. O equilíbrio certo para qualquer organização dependerá de sua estratégia global e dos seus objetivos de negócio.

Os programas de automação devem, por tudo isto, começar com uma clara articulação do problema. Cada projeto deve ser capaz de identificar onde e como a automação pode oferecer melhorias e mostrar como essas melhorias se vinculam à estratégia global da empresa.

Para a maximização do retorno sobre o investimento, as empresas devem ter o cuidado de não especificar, exagerar, ou gastar demais nos investimentos em automação. A escolha do nível certo de complexidade para atender às necessidades atuais e futuras previsíveis requer uma

mento no esforço de automação é definitivamente um diferencial no sucesso.

Em conclusão, as evidências sugerem que as soluções de Inteligência Artificial como a RPA entregam um valor real aos negócios e podem ser uma força poderosa para a disrupção. Os primeiros a adotar soluções de IA e que combinam forte capacidade digital resultante com estratégias pró-ativas têm maiores margens de lucro e destacam-se em termos de desempenho das outras empresas. Os inúmeros casos de sucessos na implementação em empresas de retalho, utilities, manufatura, serviços de saúde e educação destacam o potencial da IA para melhorar a previsão e sourcing, otimizar e automatizar as operações, desenvolver

A escolha do nível certo de complexidade para atender às necessidades atuais e futuras previsíveis requer uma compreensão profunda dos processos e sistemas da organização

compreensão profunda dos processos e sistemas da organização.

Parece claro, pela nossa experiência, que os mais bem sucedidos projetos de implementação de soluções de RPA têm como características:

1. **A descentralização em termos de governança na gestão do projeto.** A descentralização nas funções ou unidades de negócios como responsáveis pelas iniciativas de automação, com ou sem apoio de uma equipa central. Inversamente, as experiências em organizações menos bem-sucedidas são aquelas em que uma equipa central é a única responsável pela entrega de automação em toda a organização.
2. **A expansão do Buy-in na automação por toda a organização.** O incentivo de um programa verdadeiramente em toda a empresa e a prossecução da adoção de tecnologias de automação cognitiva mais avançadas.
3. **O envolvimento da função de TI.** O sucesso dos programas de automação também depende do envolvimento precoce da função de TI. Em primeiro lugar, as equipas de TI dessas organizações são mais propensas a ter automatizado seus próprios processos. O seu envolvi-

marketing direcionado, gestão de preços, e melhorar a experiência do cliente.

A importância da implementação das soluções de IA como RPA numa correta estratégia digital para cada organização significa que não há atalhos para as empresas nesta matéria, caso contrário correm sérios riscos de insucesso na implementação.

As empresas não podem mesmo atrasar o início da sua jornada digital, incluindo IA. Os primeiros a adotar, criarão grandes vantagens competitivas.

Um programa bem-sucedido exige que as empresas abordem muitos elementos de uma transformação digital e analítica: identifique o caso de negócio, configure o ecossistema de dados correto, construa ou compre ferramentas de IA apropriadas e adapte processos de fluxo de trabalho, recursos e cultura.

A IA promete benefícios, mas também coloca desafios que atravessam empresas, e trabalhadores e as equipas precisam estar preparadas para explorar o RPA e resistir a competir com ele.

Por isso questionamos: a tecnologia RPA está pronta e disponível para as empresas, grandes ou pequenas, mas estarão as empresas prontas para adoptar a tecnologia RPA?