



Sintec
CONSULTING

RÔBOS, UM INVESTIMENTO DO PRESENTE

Roberto Palacios

Os robôs pertenciam à ficção científica. Hoje, embora ainda sejam inspiração para romances e filmes, eles são uma ferramenta tecnológica que foi inserida em nosso cotidiano.

Robôs facilitam tarefas como encontrar informações, sacar dinheiro a qualquer momento e até mesmo aspirar a casa sem esforço. Mas e quanto à sua aplicação para simplificar os processos de negócios, a cadeia de suprimentos e os processos de negócios?

A Sintec Consulting orgulha-se de inovar com uma visão de negócios e foco por 10 anos nesta área. Lideramos com sucesso vários projetos, inclusive internamente, com a tecnologia **Robot Process Automation (RPA)**, que em palavras simples é um software ou bot que imita as ações de uma pessoa para realizar tarefas altamente repetitivas, dados estruturados e decisões simples.

Os bots saltaram do mundo da ficção científica e hoje temos alta acessibilidade, baixo investimento, configuração rápida, uso extensivo, para ser usado em processos de negócios

Na Sintec, integramos o conhecimento dos processos de negócios - que aprofundamos ao longo de 30 anos - e a inovação tecnológica, mas entendemos a importância de ajustar a organização à mudança. Só assim é garantido que esta decisão se tornará uma história de sucesso e não uma anedota para a área de Tecnologia.

Em todo o mundo, o setor financeiro lidera o emprego da RPA, com 35 a 45% de penetração; no consumo, varejo e produtos industriais não é mais do que 15%. A oportunidade de melhorar os indicadores de rentabilidade e competitividade dos negócios nesses setores é inversamente proporcional. Se ainda houver poucos que apostem nos bots, seja por desconhecimento ou desconfiança, imagine a transformação que geraria tal implementação no seu negócio.

É comum a desconfiança se originar na incerteza que a introdução da RPA implica para o talento humano da organização. Dado que a automação do processo significa dispensar a intervenção de um ser humano, é fácil pensar que os robôs poderiam eventualmente substituir as pessoas.

Nada mais longe da realidade. Na verdade, os projetos de RPA são usados em atividades repetitivas com regras simples e dados estruturados, para que os funcionários possam se concentrar em atividades desafiadoras em nível mental e de maior valor para o negócio. Assim, eles influenciam positivamente a motivação e o desenvolvimento de novas habilidades no talento humano.

Os projetos de RPA são usados em atividades repetitivas com regras simples e dados estruturados, para que os funcionários possam se concentrar em atividades mentalmente desafiadoras e de maior valor para os negócios.

Um exemplo simples. Pense nos trabalhadores que atribuímos para participar de relatórios periódicos de várias fontes. O que aconteceria se, em vez de investir meio dia no processamento dessas informações para análise quantitativa, elas se dedicassem a explorar novas oportunidades de negócios? Essa é apenas uma das muitas possibilidades que permitem a automação com bots que podem fazer até cinco ou seis vezes mais rápido do que uma pessoa.

Além disso, a RPA elimina erros e encurta o ciclo de negócios porque a atividade opera 24 horas por dia, 7 dias por semana, reduzindo os custos de pessoal. O nível de serviço melhora, assim como a satisfação do cliente final, que vive uma experiência mais fluida. Depois que o processo é digitalizado, não há mais espaço para erro.

Os dados são convincentes: até 80% reduzem os custos de processamento; os tempos de gerenciamento operacional são reduzidos em 40% e uma operação resiliente é garantida; há uma economia de 30% no equivalente a pessoas em tempo integral (FTE ou Full-Time Equivalent, por sua sigla em inglês) e isso pode ser usado em atividades de alto valor; O mesmo percentual de economia é observado na mitigação de riscos, omitindo algumas das etapas do processo. Tudo em um sistema monitorável, que torna visível e permite a auditoria e o controle do processo de ponta a ponta.

Graças à nossa ampla experiência, apoiada por nossos 500 casos de sucesso na América Latina, podemos gerar todos esses benefícios, além do retorno sobre o investimento, em média de três a seis meses para processos de relativa complexidade, porque a tecnologia é acessível e não é necessário adquiri-lo.

A RPA não é um projeto puro de implementação tecnológica, mas um modelo de gestão inovador.

Um “terno sob medida” é projetado para as necessidades de cada cliente, de modo que o software pode até mesmo alugar ou receber suporte externo, o que é muito bom para pequenas e médias empresas que não estão financeiramente prontas para criar ou mantenha seus próprios bots.

Nossa missão é que o cliente não precisa se preocupar com o que está por trás, mas pode se concentrar no núcleo de seus negócios, enquanto cuidamos de todo o resto. Em apenas quatro semanas, podemos identificar o nível de maturidade digital do seu negócio, os principais pain points e pontos fortes da organização, bem como o valor e o escopo da implementação da RPA.

Talvez por este momento você esteja se perguntando, se é tão bom e fácil como é que eu não tinha contemplado isso para o meu negócio. Não há riscos? Naturalmente, serei muito honesto: a experiência nos mostra que o perigo está em adquirir um projeto de RPA isoladamente.

A RPA não é um projeto puro de implementação tecnológica, mas um modelo de gestão inovador. Requer o comprometimento da equipe de liderança em redesenhar os processos, ajustar as pessoas e a organização, desde as mais básicas quanto aos seus papéis e perfis.

A implementação de um projeto de automação de processo é uma decisão de cem por cento de negócios, não de tecnologia. As organizações que fizeram investimentos desse tipo porque estão na moda, porque encontraram uma licença barata ou para imitar a concorrência, provaram que são projetos destinados ao fracasso. O próprio Steve Jobs assegurou que o fator pessoas é o facilitador número um de qualquer transformação digital.

Convido você a dedicar alguns minutos a esta reflexão final: Se você precisa de uma mudança real e importante em seu negócio, como você pode esperar coisas diferentes se sua equipe de liderança pensa e age da mesma forma ou apenas um pouco diferente? Permitir que os processos ocorram com supervisão mínima, pare de passar o dia a dia de sua empresa “desligando incêndios” por processos que são automatizáveis. Atreva-se a descobrir tudo o que a revolução dos bots pode fazer pelo seu negócio. Hoje.

Acerca del autor



Roberto Palacios,
Sócio da Sintec Digital, Escritório Monterrey
roberto.palacios@sintec.com

Ele liderou processos de transformação em empresas líderes na América Latina nos setores de consumo, construção e varejo. Como líder da Sintec Digital, ele é responsável pelo desenvolvimento e execução de estratégias inovadoras na cadeia de valor, com base em análises avançadas e produtos digitais.