

UPDATE



WEBMORNING
**Intelligent
Workflows**

Em parceria com:



Construir inteligência

O tema dos fluxos de trabalho inteligentes começa a estar no centro de todas as estratégias, se as organizações se quiserem preparar para um mercado em grande mudança e cada vez mais digital. As soluções estão disponíveis e é preciso avançar em força.

A PANDEMIA ACELEROU e alterou as estratégias das empresas. Mas, para já, as grandes mudanças nas organizações têm sempre na sua base fatores exógenos e iniciam-se por pequenos projetos assentes em soluções tecnológicas. Depois, percebidos os benefícios, são alargados a toda a empresa. O próximo passo será usar as novas tecnologias para levar os workflows ao ecossistema, através de um processo colaborativo. Neste WebMorning APDC, em parceria com a IBM, que reuniu os players da cadeia de valor desta oferta, analisou-se o presente e o futuro.

Há um reconhecimento geral de que o tema dos fluxos de trabalho inteligentes, os intelligent workflows, é cada vez mais importante para todas as organizações. Seja numa perspetiva de automação das tarefas básicas, seja como forma de mudar o contexto em que se trabalha e toda a estratégia. A garantia foi dada por Paulo Rodrigues Silva, Associate Partner para o Financial Services Sector da IBM Consulting, no início deste WebMorning, onde deixou claro que a nova era digital acelerou exponencialmente com a pandemia e que, graças aos mais recentes avanços tecnológicos, está já disponível a híper

automação, que abre caminho à maior produtividade, à redução de custos e à geração de novas receitas.

E em que é que consistem os workflows inteligentes? Como explica este responsável, assenta na utilização das mais recentes tecnologias, como inteligência artificial (IA), analítica de dados, automação e machine learning (ML) para acrescentar capacidade aos fluxos de trabalho as organizações, suportando todas as operações e as decisões tomadas. A nova era digital trouxe inúmeros desafios às organizações, especialmente nos últimos dois anos. Se até então tudo estava centrado na ideia de servir os clientes através dos canais digitais, integrando-os nos processos de trabalho, de repente houve que repensar tudo porque também os trabalhadores também deixaram de estar no formato presencial.

“O momento em que nos encontramos, de ter as tecnologias muito mais disponíveis”, permite dar resposta às novas exigências do mercado. Assim, como refere Paulo Silva, é possível automatizar as tarefas mais repetitivas, libertando os colaboradores para áreas de maior valor acrescentado, que ganharam também um novo con-



opdc CICLO DE CONVERSAS DIGITAIS

WebMorning 2021

INTELLIGENT WORKFLOWS

Em parceria com:



Apesar do tema dos fluxos de trabalho inteligentes estar na ordem do dia, as mudanças nas organizações resultam sempre de fatores exógenos e iniciam-se por pequenos projetos. Só percebidos os benefícios, é que se aposta no seu alargamento à organização

junto de ferramentas, com cada vez mais competências e funcionalidades. Ganha-se também em termos de otimização de processos e de minimização de riscos, através da IA, com a consequente redução de custos, até porque há uma “pressão muito forte em termos de eficiência das operações”.

Com os processos de trabalho inteligentes, é também possível garantir uma crescente capacidade disponibilizar experiências personalizadas, nomeadamente com recurso a assistentes virtuais, que garantem que a interação é executada de forma consistente e sem erros. Os workflows inteligentes têm ainda a “vantagem de potenciar novas receitas, novos serviços e novas economias de escala”. É que as empresas “con-

seguem chegar a novos ecossistemas, encontrar novos parceiros e combinar esforços para ter novos conceitos de intervenção e apresentar novas experiências muito personalizadas aos clientes, de uma forma tão automática quanto possível”.

CRIAR ORGANIZAÇÕES QUASE VIRTUAIS

Mas há também desafios que as empresas têm que saber endereçar e que são o ponto de partida para a adoção dos intelligent workflows. Um deles reside no facto de estarem ainda a dar os primeiros passos, procurando resolver problemas simples e imediatos, o que faz com que não percebam quais são os processos que são mais ineficientes, por não haver uma total



Paulo Rodrigues Silva

Associate Partner, Financial Services Sector, IBM Consulting

“Tudo o que fazemos dentro de uma organização pode ser executado de forma tão automática quanto possível, sendo a intervenção humana a exceção. Assim, aliviámos os colaboradores das tarefas rotineiras para se poderem centrar nas mais complexas. A produtividade pode ser muito incrementada”

“Os workflows têm a vantagem de potenciar novas receitas, novos serviços e novas economias de escala. As empresas conseguem chegar a novos ecossistemas, encontrar novos parceiros e combinar esforços. Para ganhar novas capacidades e apresentar aos clientes novas experiências, tão personalizadas quanto possível”

“Até à Covid-19, a transformação digital era provocada por fatores externos, com a jornada do cliente a pautar as grandes evoluções. Com a pandemia, surgiu a necessidade de pensar a jornada dos empregados, o que obrigou a repensar processos, adotar workflows e a adaptar a organização”



Guilherme Dias

Sales Director, SAS

“Temos de olhar para toda a cadeia de valor, desde que começamos a recolher a informação, para tudo ser feito da forma mais rápida, sustentável, eficaz e eficiente possível. Para dar valor de imediato ao cliente. Temos a capacidade de usar as novas tecnologias para trazer valor acrescentado para estas discussões”

“Dados com qualidade, decisões com qualidade. Temos de garantir que estamos a aportar valor às organizações. As empresas têm de olhar para o ciclo de vida de forma integrada. É fundamental terem capacidade de utilizar dados de forma transparente, para poderem na fase seguinte usar a IA e a analítica e disponibilizarem experiências

“As grandes mudanças nas organizações são sempre motivadas por fatores exógenos. Fazendo pequenos passos de transformação. O que temos visto é que vamos fazendo pequenos projetos que depois se vão alargando às organizações, porque se vêm os benefícios”

visibilidade sobre eles, necessária para garantir uma constante otimização das operações.

Outro desafio é garantir a identificação de todas as tarefas repetitivas, para libertar os colaboradores para o trabalho de maior valor acrescentado e, por essa via, maior produtividade. Também o suporte à decisão tem de ser melhorado, apostando-se nas decisões mais automáticas. “Tem de se introduzir a capacidade de trabalhar com muitos mais dados, seguros e fiáveis, o que é bastante complexo. Devemos ter um bom modelo de governo de dados, antes de começar a trabalhar com IA, porque requer uma arquitetura e uma estratégia. Temos de conseguir introduzir gradualmente elementos de IA para substituir tomadas de decisões”, diz o gestor. Que destaca “todos os cuidados que isso requer em treino de modelos e de um bom governo dos dados que serve esses modelos”.

E tendo as organizações de atender cada vez mais clientes de todas as formas, terão de ter serviços operacionais de elevada capacidade. “As organizações que são quase virtuais têm a possibilidade de ter uma escalabilidade quase sem limites, não havendo constrangimentos físicos. Temos de ser capazes de atender um elevado número de clientes em qualquer canal, pelo que tudo tem que ser repensado e otimizado. As coisas estão a acontecer de forma muito acelerada no mercado e também em Portugal”, explica.

Por isso, Paulo Rodrigues Silva defende que “este é o tempo de repensar a arquitetura e o enquadramento dos processos de negócio”. Na era pós-Covid, há que saber explorar o potencial dos dados e dos ecossistemas, utilizando tecnologias exponenciais, como a IoT, o blockchain ou o 5G e a realidade mostra que a necessidade

de foco crescente no cliente e na sua jornada está a gerar um movimento, ainda pouco habitual no nosso país, de repensar a forma como os processos são desenhados ao nível da arquitetura, abandonando-se a ideia de processos com silos. É que o futuro será uma realidade híbrida, com uma nova forma de trabalhar que não voltará a ser como antes. Para este responsável, “as empresas devem explorar o potencial dos novos dados e poder ligar-se muito facilmente a outros ecossistemas ou indústrias adjacentes, para que a tomada de decisão seja baseada em muitos dados, permitindo-lhes tornarem-se em empresas virtuais mais resilientes e robustas”.

MOSTRAR O VALOR ACRESCENTADO

No debate que se seguiu, entre vários intervenientes da cadeia de valor da oferta de fluxos de trabalho inteligentes, moderado por Sandra Fazenda Almeida, diretora executiva da APDC, ficou claro que as empresas portuguesas já começam a operar uma mudança significativa nos seus processos, mas sempre em resposta a um problema concreto que têm de resolver. Há ainda muito por fazer, mas isso representa já uma enorme oportunidade para colocar as organizações a pensar o seu futuro e no que vai ter de mudar.

Para Guilherme Dias, Sales Director do SAS, há uma aceleração brutal do nosso ritmo de vida, quer pessoal quer profissional, sendo que a forma de nos relacionarmos está a mudar, tanto por arrasto da pandemia como das tecnologias que estão a surgir. Por isso, há que olhar “para toda a cadeia de valor, desde que começamos a recolher a informação, para tudo ser feito da forma mais rápida, sustentável, eficaz e eficiente



João Fernandes

CEO, DocDigitizer

“Cabe-nos ajudar a criar awareness sobre os workflows inteligentes, porque é essencial para a competitividade da economia. Apesar de serem muito tecnológicos, estes temas têm impactos muito práticos nas empresas”

“Houve uma primeira vaga, em que se pensava em substituir os humanos. Mas, cada vez mais se está a evoluir para um modelo misto, onde o humano fica com as tarefas mais complexas, que requerem conhecimento de negócio. Já as máquinas são muito boas a tratar do standard”

“Temos sentido que muitos dos projetos são iniciados para responder ao mercado e não por iniciativa da empresa. São quase forçadas pela economia e pelos clientes a mudarem. O que não quer dizer que esta jornada não se transforme em estratégica. O que é preciso é dar o primeiro passo, ver os benefícios e começar a criar uma estratégia”



Luís Ganhão

Vice President Solution Engineering, Global Center of Excellence, Celonis

“Não sabemos que o processo está a ocorrer de uma forma errada e só o vamos perceber no final do processo, com a perda de clientes. Quem nos dá a resposta que queremos mais rapidamente é quem fica com o cliente. O desafio, mesmo para as PME, é pensar que há muitas coisas que acham que estão a correr bem e afinal não estão”

“O process mining, juntando big data, IA e automação, permite saber como é que os processos de negócio foram executados no passado e agora. E opinar sobre as ações que devem ser tomadas para obter o resultado certo no tempo correto”

“Os grandes projetos começam sempre com uma necessidade num determinado departamento. Isto é uma jornada. Tentamos sempre que os clientes percebam que o objetivo é criar organizações com poder para a melhoria de processos.”

possível, garantindo a entrega de valor imediato ao cliente. O que só é possível com a capacidade de usar as novas tecnologias para trazer valor acrescentado”.

No entanto, os temas ligados aos intelligent workflows ainda são “encarados muitas vezes como futuristas”, avança João Fernandes, CEO da DocDigitizer, startup tecnológica portuguesa que disponibiliza uma ferramenta baseada em IA que permite a automatização de processos documentais, sem qualquer intervenção humana, alimentando os workflows das organizações. Cabe por isso aos fornecedores “ajudar a criar awareness”, porque sendo temas muito tecnológicos têm impactos práticos nas empresas e na economia.

Para este responsável, depois de uma fase em que se pensou que as máquinas iriam substituir os humanos, cada vez mais se está a evoluir para modelo misto, em que o humano fica com as tarefas mais complexas, que requerem conhecimento de negócio e raciocínio. Já as máquinas “são muito boas a tratar do standard. As pessoas não devem ter medo e encarar isto como uma nova oportunidade”.

Luís Ganhão, Vice President Solution Engineering do Global Center of Excellence da Celonis, acrescenta que “tudo começa como um desafio. Muitos dos nossos clientes não sabem o que não sabem. Não sabem que os processos não correm como gostariam ou à velocidade que querem ou com o resultado que querem. É algo muito comum. Só se percebe que está a correr de uma forma errada no final, com a perda de clientes. Quem nos dá a resposta que queremos mais rapidamente é quem fica com o cliente”, pelo que há que “pensar que há muitas coisas que

achamos que estão a ocorrer da forma como gostaríamos e afinal não estão”.

Para o responsável da Celonis, que se centra no process mining, estamos “num momento da história muito importante, porque juntámos big data, IA e automação” em termos de process mining. Permite medir constantemente e em real time “como é que os processos de negócio estão a ser executados”, trazendo valor acrescentado à organização, já que se “percebe a situação e reage-se de forma inteligente”.

Paulo Rodrigues Silva destaca que todas as tecnologias das empresas presentes neste evento são muito complementares. “A maior parte dos clientes, que quer começar uma nova jornada, pede sempre para olharmos para os seus processos. O que requer perceber como é que estão desenhados e às vezes há surpresas. Esta é uma fase muito importante, em que as ferramentas de process mining são um desbloqueador. Num segundo passo, temos de perceber qual é a tecnologia que deve ser aplicada para cada caso específico, porque há muitos tipos de automações”, destaca.

Para o responsável da IBM, “ainda vivemos numa sociedade que, estando a caminhar para o digital, ainda é uma representação do mundo físico. Ainda precisamos de muita informação que dá muito trabalho recolher. A IA pode ajudar neste momento, de forma muito rápida, para extrair informação e perceber qual é útil e quais são os dados que são necessários”. Destaca ainda a necessidade de se saber qual a qualidade dos dados, assim como a sua segurança e fiabilidade, porque “são a receita neste mundo de workflows inteligentes”.

Outro problema é que, apesar de haver muito

mais dados, pelo menos 80% não são estruturados, alerta João Fernandes. Quando chegam às organizações, não sendo passíveis de serem tratados automaticamente, não podem servir de input ao processo de negócio. “Cada vez mais, o tempo de resposta das empresas está dependente da sua transformação e dos dados estruturados. Através de um conjunto de tecnologias, conseguimos devolver à organização dados estruturados, que podem ser diretamente entregues aos processos de negócio de forma rápida e fiável. Com 100% de qualidade e com a mais-valia de otimizar os custos. Temos a capacidade de adotar workflows inteligentes numa escala muito grande, com a aplicação de conceitos que já têm impacto na nossa vida”, garante.

DO POTENCIAL À REALIDADE

Face à realidade atual e perante o potencial que traz a adoção de workflows inteligentes, o responsável do SAS refere que a empresa tem vindo a ajudar os clientes a avançar com a fase inicial, de transformar informação em dados úteis e decisões que gerem valor. Sendo que a confiança é a chave de todo o processo. “Temos de garantir que estamos a aportar valor às organizações e aos seus clientes. As empresas têm que olhar para este ciclo de vida de forma integrada. É fundamental dar às organizações a capacidade de utilizar dados de forma transparente. Quando estas olham para a fase seguinte, de usar a IA e a analítica para aplicar aos dados, têm que olhar para as experiências e ver o que está a acontecer em todas as áreas. A standardização de processos e modelos tem que ser feita de forma responsável e ética”, acrescenta.

E se a mudança da organização é um tema muito amplo, tem que ser feita de forma gradual, destaca João Fernandes. “Temos sentido que muitos destes projetos são iniciados por resposta ao mercado e não por iniciativa da organização. As empresas são quase forçadas pela economia ou pelos clientes a lançarem-se no processo, e não por razões estratégicas. O que não quer dizer que esta jornada não se transforma em estratégica. O que é preciso é dar o primeiro passo e ver os benefícios”. Luís Ganhão concorda, acrescentando que se trata de uma jornada, em que primeiro é preciso que os clientes percebam que o objetivo “é criar organizações com poder para a melhoria de processos. As grandes empresas nacionais estão neste caminho”.

Também Guilherme Dias e Paulo Rodrigues Silva sentem esta realidade. “As grandes mudanças nas organizações são sempre motivadas por fatores exógenos. Fazendo pequenos passos de transformação. O que temos visto é que vamos fazendo pequenos projetos que depois se vão alargando à organização, porque se vêem os benefícios”, diz o primeiro. “A minha experiência, sobretudo em Portugal, é de que algumas organizações já estão a operar uma mudança significativa nos workflows inteligentes, porque procuramos soluções para dar resposta a problemas concretos”, acrescenta o segundo.

Que considera este momento uma “oportunidade excelente para colocar as organizações a pensar o seu futuro e no que vai mudar. É uma mudança extraordinária. Aquelas que têm a capacidade de não pedir uma solução chave na mão, mas sim saber como é que os concorrentes estão a fazer e ter uma cultura de experimentação e de teste, ficam muito mais ativas na

procura de respostas. Trata-se de uma cadeia complexa, onde todas as empresas têm os seus workflows, mas que tem que ser muito eficiente. Por isso, o próximo passo é pensar nos workflows no ecossistema e aqui entram novas tecnologias para permitir pensar num processo colaborativo. Há exemplos a nascer em todo o mundo”, conclui. •

>>>> **Aceda ao vídeo do Evento**

<https://youtu.be/yu0FqoOeMgo>

Patrocinadores Silver



Parceiros para o Talento



Patrocinadores Bronze



Parceiros

