

**4ª edição**

Lançamento em agosto de 2023

# AUTOMATION NOW & NEXT 2023

Relatório Anual de Automação: Now & Next



# Conteúdo

Metodologia	<b>4</b>
Resumo executivo	<b>5</b>
Inteligência artificial	<b>9</b>
Produtividade	<b>16</b>
Dimensionamento	<b>21</b>
A automação funciona!	<b>25</b>
Previsões para o êxito da automação em 2024	<b>26</b>
Dados demográficos da pesquisa	<b>29</b>
Termos principais	<b>31</b>

# Sobre o relatório

O Relatório Anual de Automação: Now & Next é a única pesquisa com executivos de diretoria, líderes de negócios, líderes de automação e profissionais que reflete a situação global da automação atualmente. Ele oferece visibilidade do pensamento atual e das tendências em alta indisponíveis em outros lugares, pois se concentra na automação inteligente — a combinação de automação com inteligência artificial/aprendizado de máquina (IA/ML), incluindo tecnologias emergentes de IA generativa — e em como as empresas estão implantando, usando e planejando iniciativas de automação hoje e no futuro. Agora na quarta edição, o Automation Now & Next também mostra como essas iniciativas mudaram ao longo do tempo.

O relatório também é inigualável em termos de amplitude, fornecendo uma visão única e abrangente das ações, experiências e projeções de mais de 1.000 tomadores de decisão de diversos setores e regiões.

## No relatório Automation Now & Next 2023, você descobrirá:



As forças econômicas, operacionais e tecnológicas que definem o cenário atual do mercado de automação e IA e como esperamos que essas forças influenciem as iniciativas e investimentos em automação inteligente no futuro.



Como as empresas combinaram a automação inteligente e a IA generativa para aumentar a produtividade, impulsionar a inovação e encontrar novas oportunidades de crescimento.

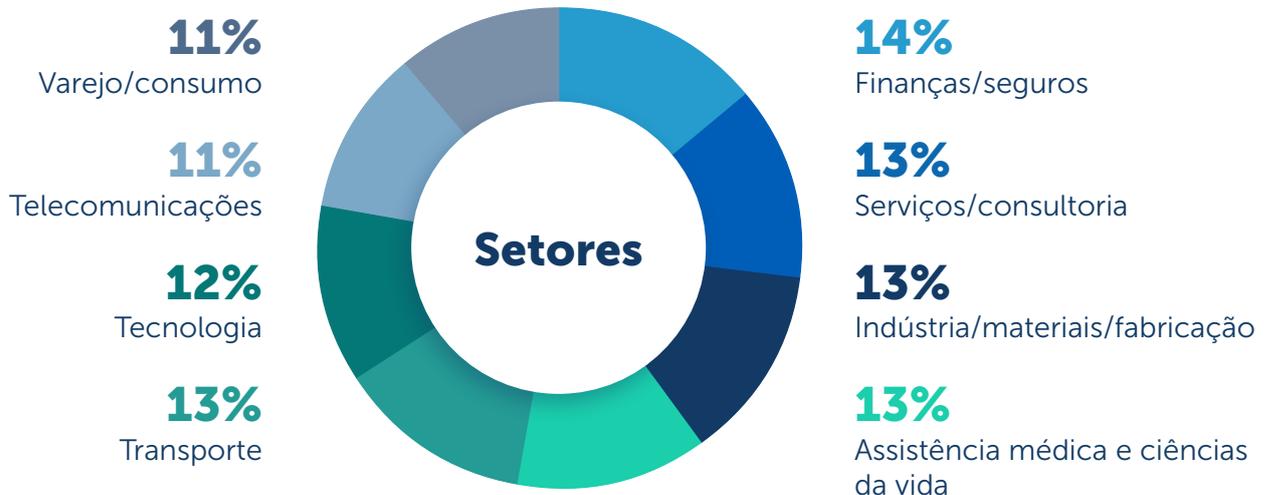


Como as empresas estão capacitando as equipes de negócios por meio do desenvolvimento cidadão para dimensionar os programas de automação em 2023 e para o futuro.

# Metodologia

O Automation Now & Next apresenta os principais resultados da pesquisa global realizada pela Foundry, uma empresa independente de pesquisa e análise. Ela entrevistou profissionais de automação da América do Norte, América do Sul, Europa e Ásia cujas empresas estão avaliando e/ou implantando ativamente a automação inteligente. As pessoas entrevistadas representavam empresas de todos os portes, com representação quase uniforme entre os setores. Estavam incluídos profissionais técnicos responsáveis pelo planejamento, implantação ou gerenciamento de iniciativas de TI, automação ou transformação digital, e líderes operacionais e de negócios, não técnicos, em funções como operações corporativas, recursos humanos, finanças, desenvolvimento de produtos, fabricação, vendas, marketing ou suporte ao cliente. Quase 20% dos entrevistados tinham cargos de diretoria e mais de 50% eram de nível VP ou superior.

## Entrevistados por setor



## AGORA

Junho de 2022 a maio de 2023



## FUTURO

Junho de 2023 e além

A pesquisa por trás do Automation Now & Next 2023 foi realizada em maio e junho de 2023. Os entrevistados foram orientados a considerar "agora" como o período anterior de 12 meses de junho de 2022 a maio de 2023 e "futuro" como junho de 2023 e além.

Para ver o detalhamento demográfico dos entrevistados da pesquisa, [acesse o anexo do relatório](#).

# Resumo executivo

No último ano, a inteligência artificial, especialmente a IA generativa, tornou-se o principal interesse dos executivos e das diretorias devido ao seu enorme potencial de mudar a maneira como as empresas operam. Devido a isso, as empresas estão aumentando os investimentos para impulsionar a transformação dos negócios, combinando a IA com a capacidade comprovada da automação para aumentar a produtividade. Aqueles que conseguirem dimensionar efetivamente os esforços de automação + IA, principalmente capacitando os usuários corporativos a implantar automações focadas em objetivos de negócios, obterão os maiores benefícios. No entanto, é fundamental incorporar tecnologias de IA e de IA generativa criadas com um objetivo específico para superar os riscos percebidos de segurança, privacidade, entre outros.



## Principais conclusões



### A automação e a IA desbloqueiam o crescimento

As empresas ficam posicionadas para obter enormes benefícios ao investir em automação e IA generativa, permitindo que atinjam seu objetivo principal de crescimento exponencial da produtividade.



### Priorização elevada

A prioridade crescente da automação inteligente fica clara conforme a diretoria executiva se torna mais envolvida nas decisões de compra e as empresas alocam orçamentos maiores ano após ano para capitalizar seu potencial transformador.



### O êxito requer dimensionamento

Para que a transformação digital tenha êxito, as empresas devem promover uma adoção generalizada em toda a organização. Para isso, é necessário capacitar os usuários corporativos a criar automações de processos com facilidade e precisão.

**88%** dos entrevistados afirmam que a IA é fundamental para o êxito da automação.

**17%** de aumento orçamentário em automação inteligente em relação ao ano anterior.

**95%** das empresas incentivam o desenvolvimento cidadão.



A concorrência é tão grande que, se você não adotar a automação Inteligente, vai perecer.

**Diretor de TI**

Grande empresa de ciências da vida  
sediada nos EUA



# Introdução

A IA tomou conta da mentalidade empresarial e dos investimentos em tecnologia. Esta é a **Era da IA** e a tecnologia está ajudando a melhorar as previsões financeiras, identificar possíveis riscos comerciais e muito mais. Agora, a IA generativa se tornou a mais recente tecnologia a surgir e já está aprimorando os chatbots de atendimento ao cliente, fornecendo assistência aos desenvolvedores de software e gerando conteúdo pronto para o consumidor. No entanto, as preocupações com a privacidade e a segurança dos dados, entre outras, estão levando as empresas a implantar modelos de IA generativas especializados e específicos do setor.

Por que as empresas estão tão ansiosas para investir em soluções de IA e IA generativa? A necessidade urgente de aumentar a produtividade em toda a empresa. Desde 2005, a produtividade dos EUA sofreu uma desaceleração significativa. Um estudo recente realizado pela [The Harris Poll](#) descobriu que 72% dos líderes de negócios das empresas da Fortune 500 planejam incorporar a IA generativa dentro de 3 anos, especificamente para lidar com as lacunas de produtividade. Aumentar o crescimento da produtividade para a média histórica, um aumento assustador de 50% em relação à tendência de crescimento atual, poderia acrescentar US\$ 10 trilhões em produção apenas à economia dos EUA até 2030, conforme a [McKinsey](#).

Com o crescimento cada vez maior e os níveis de lucratividade esperados das empresas, essa enorme lacuna de produtividade se tornou uma das principais preocupações de executivos e diretorias em todo o mundo. Muitas empresas com visão de futuro estão combinando automação de processos, IA e IA generativa para transformar operações, simplificar a forma como o trabalho acontece, melhorar o atendimento ao cliente e permitir um melhor desempenho para impulsionar trajetórias de crescimento acentuado.

Mas, para causar impacto nas lacunas de produtividade de forma rápida, eficaz e segura, as empresas devem dimensionar as iniciativas de automação, permitindo que os usuários corporativos criem automações que apoiem os objetivos organizacionais. Isso exige que os líderes acelerem a identificação e o direcionamento de processos maduros para melhorias de produtividade e, em seguida, aproveitem as tecnologias personalizadas e específica do setor de IA e IA generativa para garantir a privacidade e a segurança dos dados.

**Esses três tópicos — IA, melhorias de produtividade e dimensionamento —** são destacados pelos seguintes resultados do relatório Automation Now & Next 2023.





Queremos crescer duas vezes e meia nos próximos 3 anos em termos de receita, portanto, essas coisas estão basicamente impulsionando o investimento em IA e automação.

**Chefe de TI**

Grande empresa de bens de consumo embalados sediada em Singapura

# Inteligência artificial

As tecnologias de IA personalizadas e específicas do setor possibilitam oportunidades incríveis e reduzem os riscos.

## AGORA

**17%** de aumento no crescimento ano a ano do investimento médio em automação inteligente.

**88%** dos entrevistados afirmam que a IA é fundamental para o êxito da automação.

**70%** dos entrevistados afirmam que a preocupação com a segurança vai impedi-los de usar a IA.



## FUTURO

Esperamos que os investimentos em IA continuem sua aceleração à medida que as empresas adotam a IA e a IA generativa criadas para fins específicos e superem qualquer resistência interna. Como a maioria dos entrevistados já está investindo em IA/ML, esperamos que os investimentos em automação inteligente também acelerem.



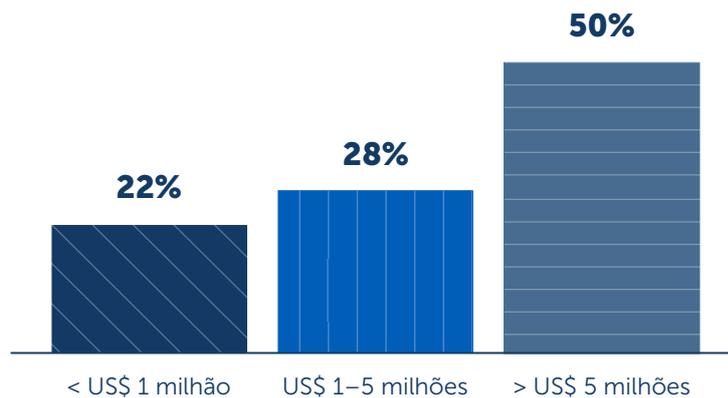
## Principais tendências

- Os investimentos em automação inteligente continuam a aumentar.
- Os problemas de segurança e privacidade são os principais obstáculos.
- As soluções de IA criadas para fins específicos podem reduzir os desafios.

A IA continua a ser uma força transformadora e um tópico de conversa recorrente. De 2017 a 2022, a [Pesquisa Global da McKinsey sobre IA](#) constatou que a adoção da IA mais do que dobrou. Agora, a IA generativa está acelerando essas transformações da força de trabalho, com a [McKinsey estimando](#) que metade das tarefas de trabalho repetitivas de hoje poderá ser automatizada nos próximos 20 anos.

O hype dominante em torno da IA generativa também está levando os executivos a aumentarem os investimentos em IA em geral, conforme a [pesquisa da Gartner](#). As empresas agora veem a IA, e especificamente a IA generativa, como essencial para o êxito da automação de processos, e os investimentos em automação inteligente (automação + IA) continuam a aumentar. No ano passado, 78% dos entrevistados disseram que aumentariam um pouco ou significativamente os orçamentos de automação nos 12 meses seguintes. Isso provou ser verdade, com a média dos entrevistados investindo US\$ 5,6 milhões em 2023 em automação inteligente, o que representa um aumento de 17% em relação aos gastos de 2022. Em 2022, o ROI médio de automação foi 6,3 vezes, superior a 2,5 vezes em 2021, indicando que as empresas estão confiantes no valor das automações.

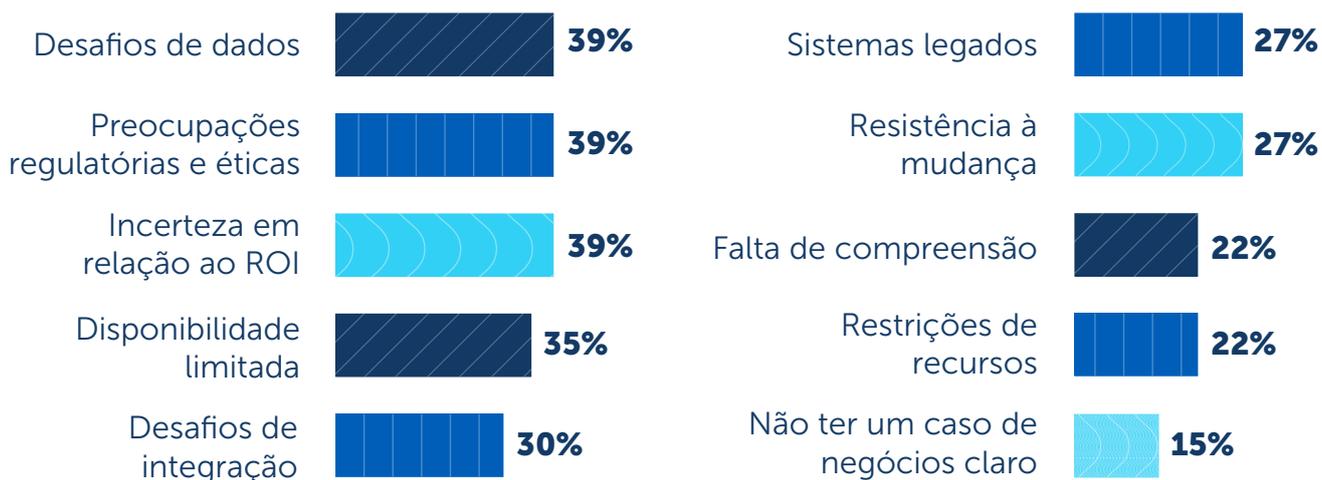
### Nível de investimentos em automação inteligente dos entrevistados



# US\$ 5,6 milhões

é o investimento médio em automação inteligente.

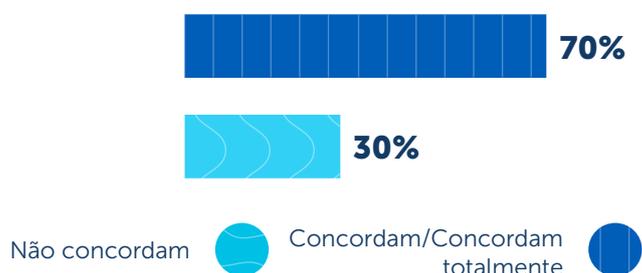
## Barreiras para a adoção da tecnologia de IA que os entrevistados enfrentam



### Barreiras e preocupações

Com a IA generativa e os assistentes virtuais como as principais áreas de foco dos líderes de automação, começam a surgir preocupações e atritos. Desafios de dados e preocupações regulatórias/éticas são as principais barreiras para a adoção de tecnologias de IA, afirmam 39% dos entrevistados. Enquanto 70% dizem que preocupações com segurança e privacidade os impedirão de usar a IA. A cobertura convencional dos riscos da IA pode estar contribuindo para essas preocupações, especialmente com manchetes sensacionalistas que apontam para um "risco de extinção". Essas preocupações aumentam a hesitação quanto à adoção de IA e às implantações de automação inteligente, mas os investimentos continuam a crescer. Como as empresas continuam implantando a IA e a IA generativa, muitas estão aliviando as questões de segurança e privacidade investindo em tecnologias de automação especializadas e específicas do setor, conforme detalhado mais adiante neste relatório.

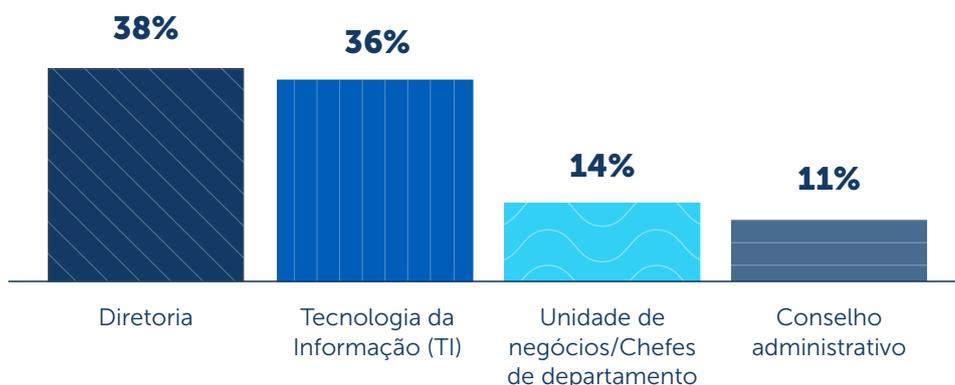
### Porcentagem de entrevistados que afirmam que preocupações com segurança e privacidade os impedirão de usar a IA



## Aumento da automação inteligente

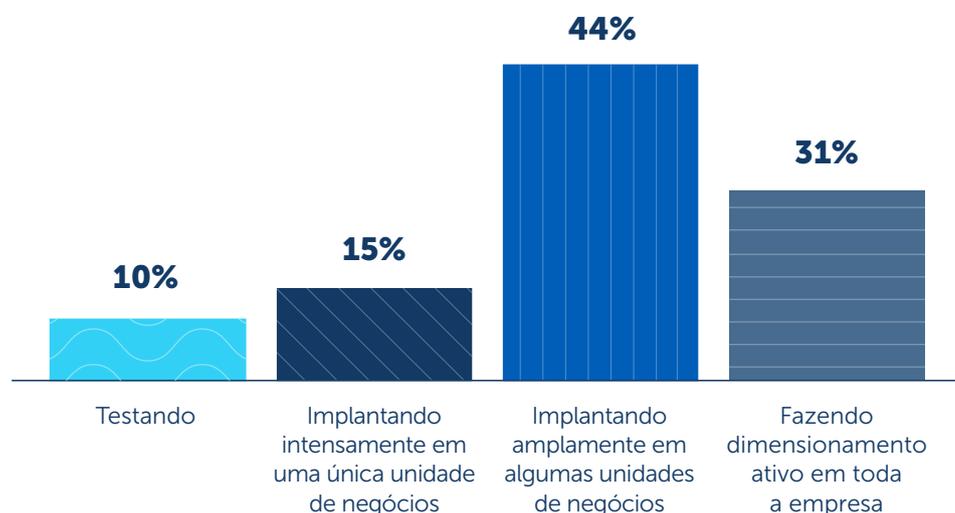
Os investimentos em automação inteligente estão aumentando porque as empresas estão encontrando maneiras de mitigar a resistência à IA conforme os líderes empresariais assumem um papel mais ativo. Na realidade, 38% dos entrevistados afirmam que a diretoria executiva está envolvida na decisão final de compra da automação, mais do que a TI, enquanto outros 11% afirmam que as decisões de compra de automação são tomadas pela diretoria. Essa mudança ressalta a alta priorização e a necessidade de dimensionamento em toda a empresa: ao contrário da proliferação de soluções pontuais de SaaS que os líderes funcionais compram especificamente para suas equipes, a diretoria executiva e o conselho de administração estão envolvidos para garantir que a organização adquira uma plataforma de automação única e integrada que possa ser dimensionada, conforme evidenciado mais adiante no relatório.

### Departamento ou função com decisão final de compra para automação, conforme os entrevistados



No ano passado, 84% dos entrevistados disseram que seus programas de automação estavam sendo dimensionados ativamente ou implantados de forma ampla e 52% disseram que a automação inteligente era um foco importante para os próximos 12 meses. Isso se mostrou verdadeiro este ano, pois o foco na automação baseada em RPA deu lugar à automação inteligente. Atualmente, 75% dos entrevistados afirmam que estão implantando a automação inteligente de forma ampla (44%) ou dimensionamento ativamente em toda a empresa (31%). Isso provavelmente se deve ao fato de as empresas quererem replicar rapidamente os êxitos obtidos em implantações de automação inteligente menores ou por departamento.

### Status das implantações de automação inteligente nas empresas dos entrevistados



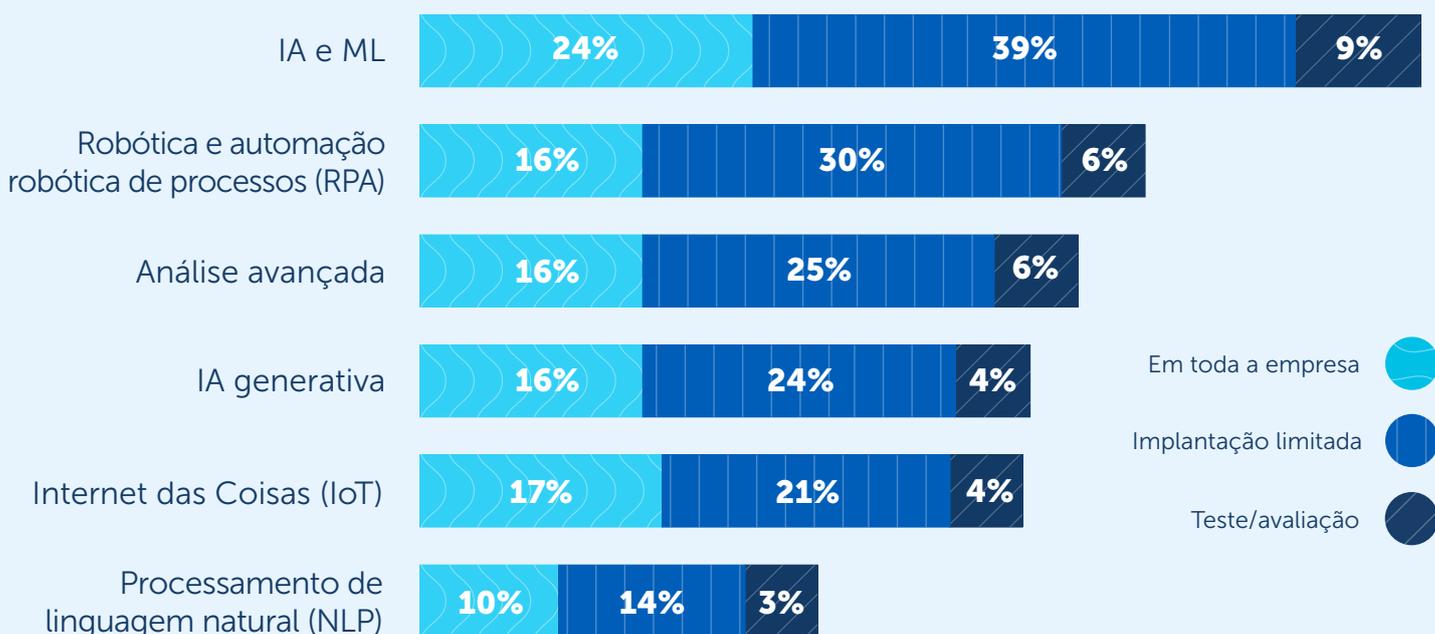
A explosão de interesse, a velocidade de investimento e a implantação da IA generativa não têm precedentes. Espera-se que os gastos com IA generativa cresçam a uma incrível taxa de crescimento anual de 42% na próxima década, de US\$ 40 bilhões em 2022 para US\$ 1,3 trilhão em 2032, conforme um novo relatório da Bloomberg Intelligence. Esperamos que isso seja verdade, pois 88% dos entrevistados dizem que a IA é fundamental para a automação bem-sucedida dos processos de negócios, e os entrevistados estão comprovando essa afirmação com investimentos reais.

### Porcentagem de entrevistados que afirmam que a IA é fundamental para o êxito da automação de processos de negócios



Quase dois terços dos entrevistados (63%) já implantaram IA/ML e 40% já implantaram IA generativa, quase o mesmo tanto que os 46% que já implantaram RPA. Esperamos que a adoção da IA generativa e da automação inteligente ocorra mais rápido do que a da RPA, portanto, os líderes de automação devem fazer da IA um recurso essencial em um programa de automação.

### Estágio da implantação de automação dos entrevistados por tecnologia

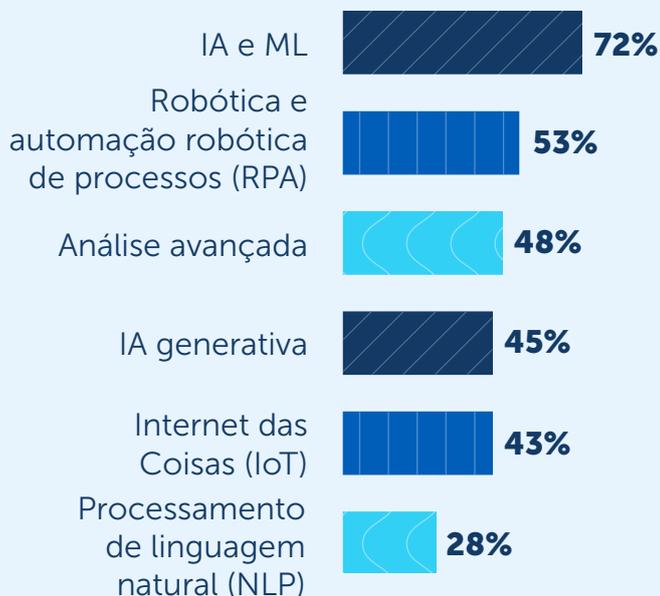


## Prioridades de investimento

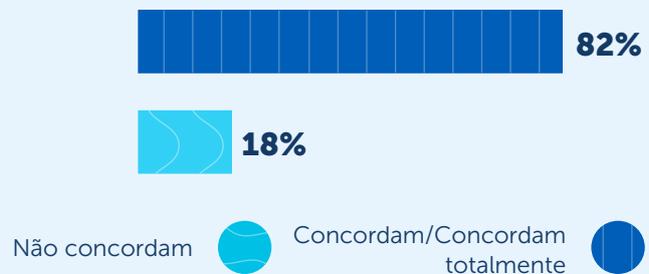
Conforme mencionado, a segurança, a governança e a incerteza do ROI criam possíveis obstáculos à adoção da IA, mas os investimentos em IA continuam crescendo. Prevemos que os investimentos em IA serão acelerados conforme essas perguntas forem respondidas. Já estamos vendo isso, pois as empresas estão buscando tecnologias de IA e IA generativa criadas para fins específicos para superar as preocupações com dados, segurança, privacidade e questões regulatórias/éticas.

No ano passado, 72% dos entrevistados disseram que simplesmente priorizaram as automações inteligentes. Este ano, as empresas estão avançando vigorosamente, pois 72% dos entrevistados afirmam que suas empresas estão investindo ativamente em tecnologias de automação de IA/ML nos próximos 12 meses, superando em muito os 53% dos entrevistados que afirmaram que suas empresas investirão em RPA nos próximos 12 meses.

### Porcentagem de entrevistados que investem em tecnologias específicas de automação inteligente



### Porcentagem de entrevistados que afirmam a necessidade de aplicativos de IA especializados ou específicos do setor



Assim como esperamos que os investimentos em IA continuem acelerando, esperamos que os investimentos em automação inteligente também cresçam rapidamente. Mas, para aliviar as preocupações com a IA, os líderes devem garantir que as plataformas de automação permaneçam abertas, agnósticas e ofereçam a flexibilidade de escolher entre qualquer número de fornecedores e modelos de IA geradora confiáveis, especializados e/ou específicos do setor mais adequados à situação.

A maioria dos entrevistados (82%) está procurando tecnologias de automação especializadas e específicas do setor, como modelos de linguagem grandes e personalizados para IA generativa. Esperamos que esses aplicativos de IA especializados exijam uma maior contribuição dos usuários corporativos e das PMEs que estão bem familiarizados com os objetivos e estratégias de negócios em vários níveis. Também esperamos que as empresas mantenham esse "human-in-the-loop" das PMEs para possibilitar a governança e reduzir os riscos ao envolver as pessoas mais familiarizadas com os processos de negócios.



A automação é necessária para manter a competitividade: ela aumenta a eficiência em várias vezes e permite que você dimensione.

**Diretor de segurança da informação**

Grande banco com sede nos EUA

# Produtividade

Somente com a automação as empresas podem superar as enormes lacunas de produtividade esperadas.

## AGORA

**78%** dos entrevistados afirmam que os ganhos de produtividade são o benefício desejado da automação, superando todos os outros KPIs.

**68%** dos entrevistados veem os assistentes virtuais como um caso de uso de IA, muito mais do que os outros casos de uso listados.

**87%** dos entrevistados afirmam que o próximo nível de crescimento exige a transformação do processo de ponta a ponta.



## FUTURO

Com 72% dos entrevistados investindo em IA/ML nos próximos 12 meses, esperamos ver mais casos de uso de inovações orientadas por IA e automação, especialmente com o aumento das implantações de IA generativa. Para coordenar, controlar e dimensionar esses esforços, esperamos que as empresas padronizem uma plataforma de automação unificada.

## Principais tendências

- Devido à crescente crise de produtividade, o aumento da produtividade é o principal impulsionador das iniciativas de automação.
- A IA generativa é uma área fundamental de investimento para enfrentar os desafios de produtividade.
- A automação habilitada pela tecnologia de IA generativa acelerará os ganhos de produtividade em toda a empresa.



O desejo de aumentar a produtividade é o principal motivador da maioria das iniciativas de automação, com 76% dos entrevistados escolhendo a produtividade como o principal KPI usado para medir o impacto dos investimentos em automação inteligente. Em 2022, os entrevistados citaram a redução de custos, a melhoria da experiência dos funcionários e a continuidade dos negócios como os três principais objetivos que impulsionam os projetos de automação. O ROI continua sendo um KPI defasado, selecionado por 68% dos entrevistados, assim como no ano passado, quando 53% dos entrevistados disseram concordar totalmente que estavam mais concentrados nos benefícios do desempenho de curto prazo do que no ROI. Novamente, acreditamos que isso se deve ao impressionante ROI médio de 6,3 vezes dos esforços de automação obtidos pelos entrevistados no ano passado, o que eliminou qualquer dúvida sobre o valor da automação.

## Principais KPIs usados para medir o impacto da automação inteligente

**76%** Produtividade

**73%** Qualidade

**69%** Satisfação do cliente

**69%** Custo

**68%** de ROI

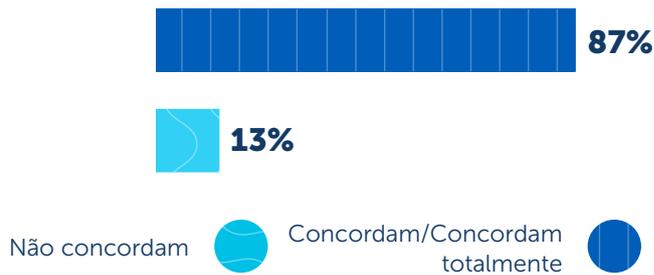


A automação e a IA generativa já estão desbloqueando **uma miríade de novos casos de uso** em todas as empresas e servindo como um catalisador crucial para mudar a forma como as pessoas trabalham — o modelo operacional — para que as empresas possam aumentar a produtividade dos funcionários. Quando combinada com a IA generativa, a automação funciona mais rapidamente em todos os sistemas, equipes e processos para acelerar esses ganhos de produtividade e proporcionar mais velocidade e confiança.

## Indo além da automação de tarefas

A grande maioria das empresas (87%) percebe a necessidade de ir além da automação de tarefas/ produtividade pessoal e passar para a automação de processos mais complexos de ponta a ponta para atingir esses objetivos de produtividade elevados. Mas isso exige o dimensionamento da automação em toda a organização.

### Porcentagem de entrevistados que afirmam que o próximo nível de crescimento requer uma mudança além da automação de tarefas de baixo risco para a transformação de processos de ponta a ponta



## Por que produtividade?

**Por que a produtividade é uma preocupação tão grande?** O número de pessoas em idade ativa em todo o mundo está em declínio, conforme o [Banco Mundial](#), o que está contribuindo para a diminuição da produtividade e o aumento do número de vagas de emprego. Está claro que estamos em uma crise de produtividade global. Para manter os níveis históricos de crescimento, [a McKinsey estima](#) que as empresas precisam de um aumento de 50% na produtividade dos funcionários. Essa é uma tarefa difícil, considerando a amplitude dos investimentos em tecnologia e produtividade que as empresas já fizeram: [um estudo da Mulesoft e da Deloitte](#) constatou que a empresa média atual executa mais de 1.000 aplicativos.



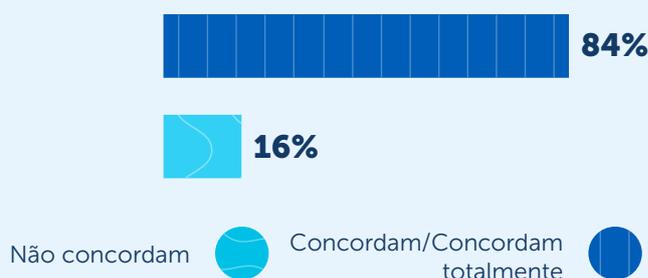
A automação dá à nossa equipe o tempo necessário para se concentrar no trabalho gratificante, afetando positivamente a qualidade do atendimento aos pacientes.

**Donna Watson**

Chefe de engajamento da força de trabalho e sistemas de informação, NHS

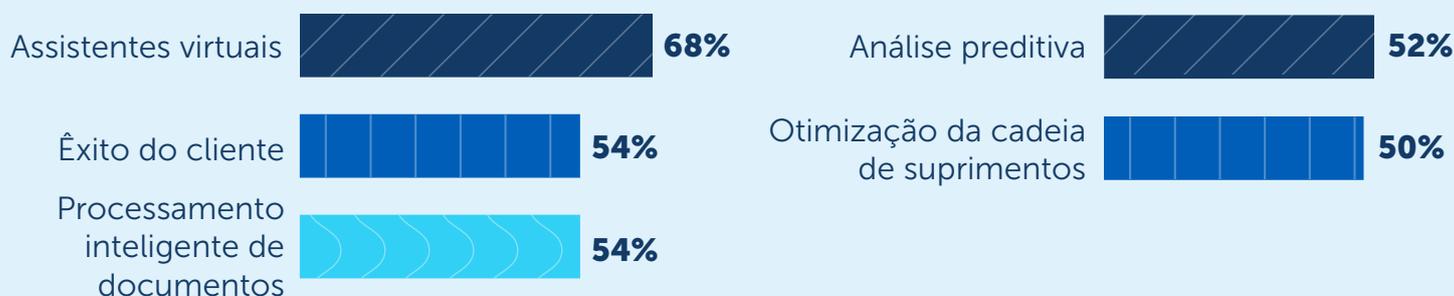
A maioria dos entrevistados (84%) afirma que uma plataforma de automação única, completa e conectada é necessária para dimensionar a produtividade em toda a empresa. Uma plataforma de automação unificada é aquela que integra uma variedade de recursos que se conectam a vários sistemas e processos para obter uma funcionalidade abrangente, além de promover um dimensionamento mais fácil e rápido, gerando impacto e ROI mais rápidos.

### Porcentagem de entrevistados que afirmam que uma plataforma de automação completa e conectada é necessária para impulsionar o êxito em escala



No ano passado, 52% dos entrevistados concordaram totalmente sobre o valor dos assistentes inteligentes. Essa confiança gerou um rápido aumento nos investimentos e nas implantações de IA generativa, o que se reflete no fato de os assistentes virtuais serem o caso de uso número um para a tecnologia de automação inteligente, citado por 68% dos entrevistados, em comparação com apenas 49% no ano passado. O atendimento ao cliente e o processamento inteligente de documentos estão empatados como os próximos casos de uso mais mencionados para a automação inteligente, sendo que ambos serão muito aprimorados com as tecnologias de IA generativa. Esperamos que os casos de uso da automação inteligente continuem se expandindo conforme a IA generativa avança e mais empresas desenvolvem aplicativos inovadores.

### Porcentagem de entrevistados que declarou casos de uso da tecnologia de automação inteligente



**Outros casos de uso selecionados por mais de um terço dos entrevistados incluem gerenciamento de riscos, manutenção preditiva, tomada de decisões em tempo real e recursos humanos.**

# Dimensionamento

As tecnologias de IA generativa aceleram o dimensionamento da automação ao capacitar os usuários corporativos.

## AGORA

- 85%** dos entrevistados afirmam que as automações devem apoiar os objetivos comerciais.
- 82%** dos entrevistados apoiam ativamente o desenvolvimento cidadão.
- 49%** dos entrevistados afirmam que as preocupações com segurança e governança são barreiras para o desenvolvimento cidadão.



## FUTURO

Esperamos que a IA generativa seja o catalisador do dimensionamento da automação, conforme a automação deixa de ser uma tarefa de rotina e passa a apoiar os objetivos estratégicos da empresa. A TI tem assumido a liderança ao permitir que os usuários corporativos desenvolvam automações e esperamos que ela continue liderando essas iniciativas.



## Principais tendências

- Os desenvolvedores cidadãos que entendem os objetivos comerciais são essenciais para o dimensionamento da automação.
- A IA e os assistentes virtuais ajudarão a superar as principais barreiras para adoção do desenvolvimento cidadão.
- A TI é a maior apoiadora dos esforços para o desenvolvimento cidadão.



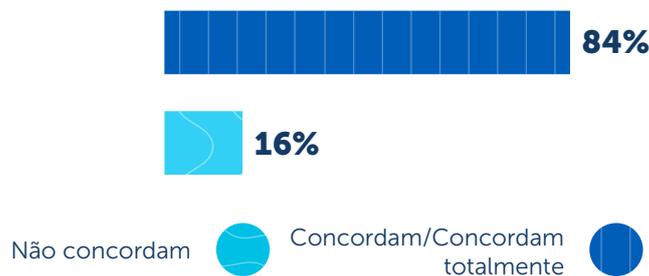
O êxito depende da  
colaboração efetiva  
entre as unidades de  
negócios e o CoE.

**Diretor técnico**

Grande empresa de assistência médica  
sediada no Reino Unido

As necessidades de produtividade estão impulsionando os investimentos em automação, que estão sendo acelerados pelos avanços nas tecnologias de IA e IA generativa. Mas a verdadeira transformação requer automação em escala e a automação em escala requer desenvolvimento em escala. Os usuários corporativos são cruciais para as iniciativas de desenvolvimento cidadão que impulsionarão o dimensionamento da automação, porque eles estão mais familiarizados com os objetivos de negócios que as automações devem ser feitas para apoiar e 84% dos entrevistados afirmam que as iniciativas de automação devem ser desenvolvidas com os objetivos de negócios em mente.

### Porcentagem de entrevistados que afirmam que as iniciativas de automação devem ser desenvolvidas com os objetivos comerciais em mente



O desenvolvimento cidadão, ou a capacitação dos usuários corporativos para criar suas próprias automações, é incentivado na maioria das empresas, o que é um bom sinal para o dimensionamento futuro. Atualmente, 40% dos entrevistados afirmam que o desenvolvimento cidadão é amplamente incentivado e outros 41% afirmam que ele é incentivado em determinadas áreas de negócios.

### Porcentagem de entrevistados que declararam até que ponto o desenvolvimento cidadão é incentivado a criar automações

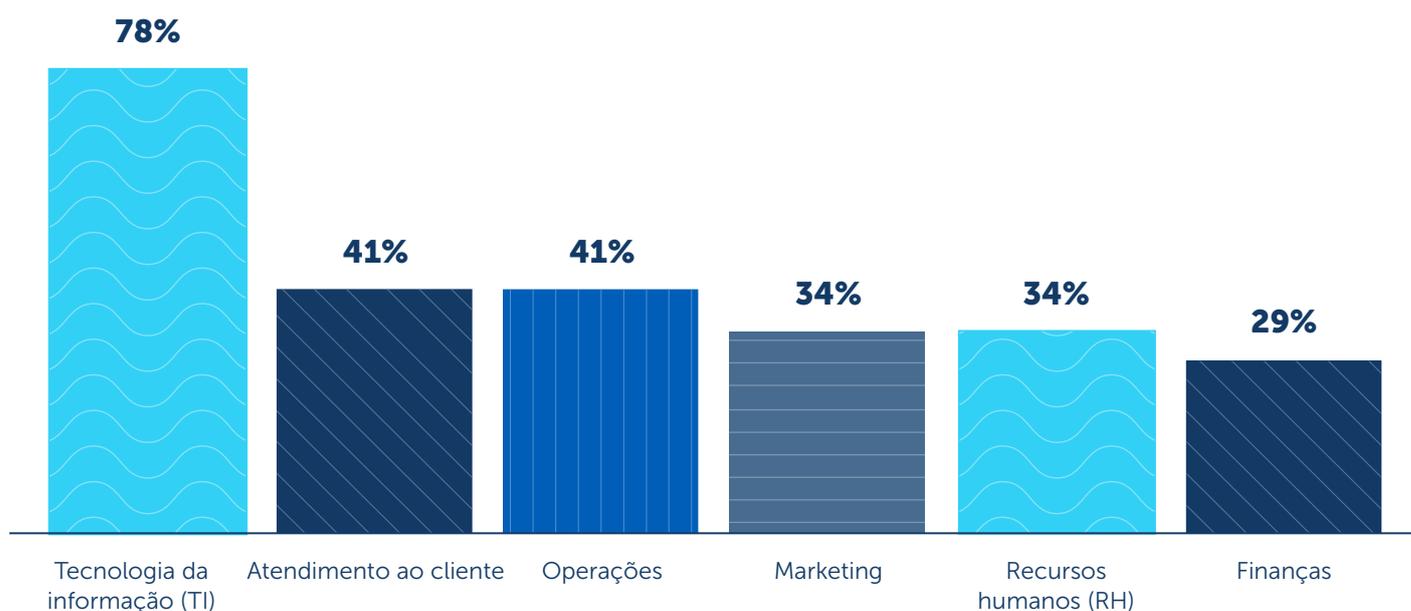


No entanto, os desenvolvedores cidadãos estão tendo dificuldades para adotar e ter êxito com ferramentas e automações altamente complexas. Além disso, os entrevistados dizem que a falta de habilidades técnicas (49%) ou a falta de treinamento (40%) estão impedindo que os líderes de automação incentivem o desenvolvimento cidadão generalizado, entre outros problemas.

Esperamos que a IA generativa e os assistentes virtuais desbloqueiem o dimensionamento da automação, ajudando os usuários corporativos a participarem do desenvolvimento cidadão para automatizar processos mais rapidamente e com mais precisão, fornecendo proteções incorporadas para aderir às regras de governança, conformidade e consistência. É fundamental capacitar esses usuários corporativos porque, como mencionado, eles estão mais familiarizados com os objetivos comerciais do que os desenvolvedores de automação centralizados.

Como mencionado acima, os assistentes virtuais se tornaram o caso de uso número um da automação inteligente e as empresas veem a IA generativa como o caminho para expandir o dimensionamento e o desenvolvimento da automação aos usuários corporativos. Esperamos que os desenvolvedores cidadãos usem assistentes virtuais criados com tecnologia de IA generativa para simplificar, adicionar consistência e governança, melhorar a qualidade no desenvolvimento da automação e transformar solicitações de conversação em automações precisas. A TI dará suporte a essas iniciativas de IA para os usuários corporativos, pois 78% dos entrevistados afirmam que as equipes de TI já permitem que os usuários corporativos criem automações porque isso alivia os atrasos no desenvolvimento da automação.

### Porcentagem de equipes que capacitam desenvolvedores cidadãos nas empresas dos entrevistados



# A automação funciona!

Abaixo estão estudos de caso documentados de clientes da Automation Anywhere mostrando o impacto da automação inteligente em suas empresas.

**Humana.**

**684.000**

horas economizadas

**Cargill™**

**US\$ 19  
milhões**

economizados nos  
primeiros 5 anos

**TATA | sky**

**10.000**

horas reduzidas nos  
processos de back office

**NHS**

**Mais de  
10.000**

faturas processadas  
de ponta a ponta

**Bancolombia**

**127.000**

horas economizadas

 **Grant Thornton**

**85%**

de redução do tempo  
de processamento  
financeiro



# O futuro se torna o agora.

Acreditamos que a automação inteligente de ponta a ponta é essencial para as empresas modernas, especialmente quando os executivos lidam com cadeias de suprimentos frágeis, escassez de trabalhadores e desafios crescentes de produtividade. A IA e a IA generativa são cruciais para essas iniciativas e esperamos que os investimentos em automação inteligente continuem crescendo. No entanto, aconselhamos as empresas a adotar uma abordagem holística e colaborativa para alcançar toda a empresa. A maioria dos entrevistados (71%) afirma que suas empresas já estão usando um centro de excelência federado (30%) ou centralizado (41%). Esse esforço concentrado fará com que as empresas exijam uma plataforma de automação única e agnóstica para uso e dimensionamento em toda a empresa e que permita flexibilidade na escolha de tecnologias de IA e IA generativa que ajudem a superar os possíveis riscos.



## Previsões

**Usando os insights fornecidos neste Automation Now & Next e nos relatórios anteriores, esperamos que ocorra o seguinte nos próximos 12 meses:**

### Investimentos em IA e automação

- Esperamos que a crise de produtividade continue a impulsionar investimentos significativos em automação.
- Esperamos que o investimento médio em automação inteligente ultrapasse US\$ 10 milhões.
- Esperamos que os investimentos em automações criadas por IA generativa superem em muito os investimentos em RPA tradicional.

### Plataformas preferidas de automação inteligente

- Esperamos que uma plataforma de automação inteligente completa e conectada seja a escolha mais comum das empresas.
- Esperamos que as plataformas flexíveis de automação inteligente permitam flexibilidade na escolha de modelos e provedores adequados de IA e IA generativa.

### Dimensionamento das automações

- Esperamos que as empresas superem as preocupações de segurança e privacidade relacionadas à IA conforme os aplicativos de IA especializados e específicos do setor aliviam as preocupações subjacentes.
- Esperamos que os assistentes virtuais criados por IA generativa permitam que os usuários corporativos transformem as solicitações de conversação em automações complexas consistentes, controladas e de alta qualidade.
- Esperamos que a IA generativa acelere e aumente o volume e a precisão das automações criadas por desenvolvedores profissionais e cidadãos.



# Dicas para chegar ao "futuro"

**Navegue pelo caminho da transformação com confiança. Use estas dicas essenciais para garantir que sua jornada leve ao crescimento e ao êxito em toda a empresa.**

## **Construa seu programa de automação**

- Identifique um patrocinador executivo que entenda e divulgue o potencial da automação e que tem influência no orçamento.
- Veja a automação como um programa conjunto entre os negócios e a TI.
- Os líderes de tecnologia devem fazer parcerias com líderes de negócios para desenvolver objetivos compartilhados.
- Defina KPIs de desempenho claros e replicáveis.
- Inicie todas as novas iniciativas na nuvem e aproveite uma plataforma de automação inteligente completa e conectada.

## **Dimensione entre as equipes**

- Desenvolva um plano para migrar as ferramentas e automações existentes no local para a nuvem ao longo do tempo.
- Incentive mais iniciativas de desenvolvimento cidadão com ferramentas modernas e baseadas em IA que facilitem, aprimorem e controlem o desenvolvimento cidadão.
- Forneça incentivos para que funcionários motivados se aperfeiçoem e contribuam para o êxito da automação.
- Crie maneiras de criar e compartilhar ideias de automação de funcionários.

## **Transforme a empresa**

- Garanta que os ganhos de produtividade continuem sendo a medida mais importante de êxito.
- Encontre oportunidades para implantar a IA generativa no desenvolvimento da automação para obter automações mais rápidas e precisas.
- Integre a IA generativa aos fluxos de trabalho de automação para gerar conteúdo, como e-mails, ou possibilitar conversas interativas que mantenham as automações em movimento.
- Use automações de ponta a ponta para dar aos funcionários mais tempo para se concentrarem em trabalhos de maior valor e aumentar a produtividade geral.



Conforme automatizamos a parte mais tediosa do trabalho, os resultados da pesquisa de satisfação dos funcionários são melhores. Os funcionários ficam mais engajados. Eles ficam mais felizes.

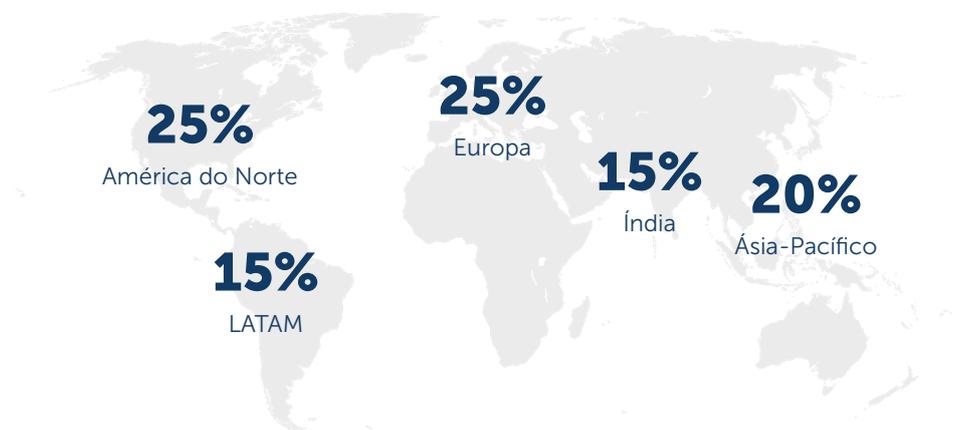
**Diretor de informações (CIO)**

Grande empresa de serviços bancários e financeiros sediada nos EUA

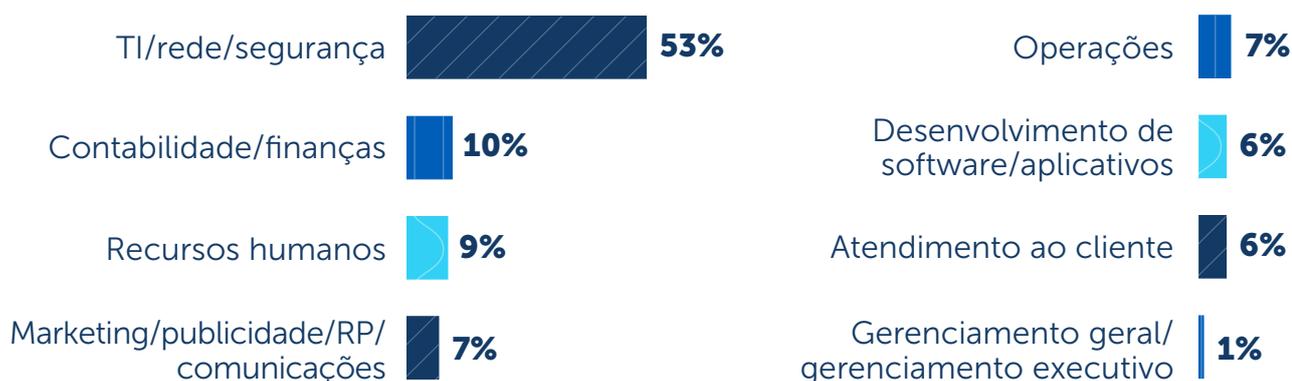
# Dados demográficos da pesquisa

A divisão demográfica dos entrevistados individuais do relatório Automation Now & Next é a seguinte:

## Regiões representadas



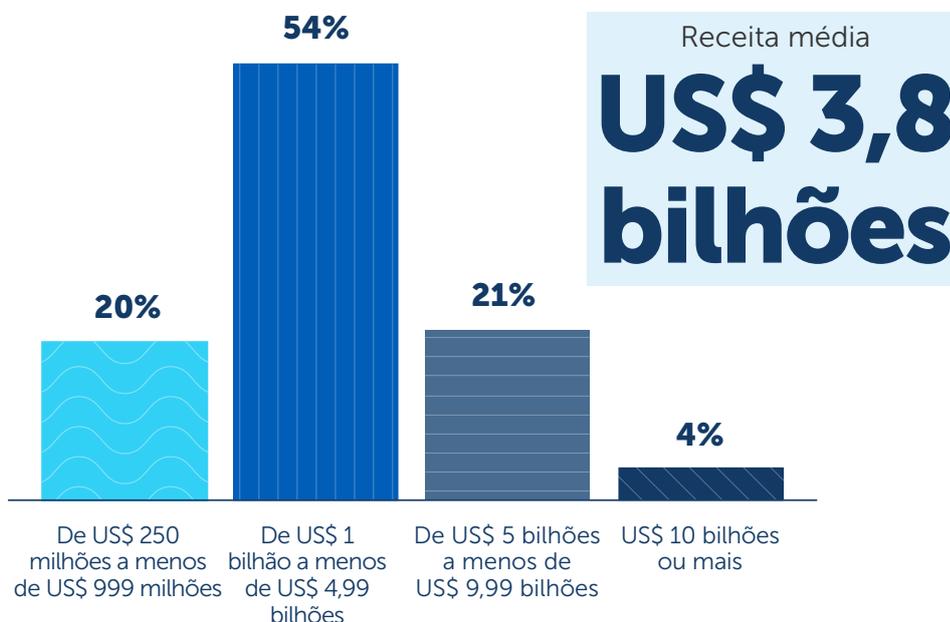
## Cargo funcional



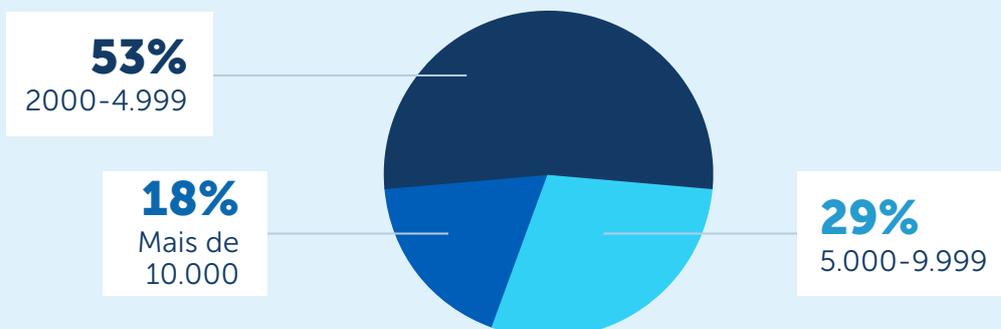
# Dados demográficos da pesquisa

A divisão demográfica das empresas representadas pelos respondentes do relatório Automation Now & Next é a seguinte:

## Tamanho da empresa por receita



## Tamanho da empresa por número de funcionários



## Setores

<b>10%</b> Telecomunicações	<b>14%</b> Varejo/consumo
<b>11%</b> Transporte	<b>14%</b> Indústria/materiais/fabricação
<b>12%</b> Finanças/seguros	<b>14%</b> Serviços/consultoria
<b>13%</b> Assistência médica/ciências da vida	<b>13%</b> Tecnologia

# Termos principais

## Automação

Para este relatório, automação se refere à automação robótica de processos (RPA) e automação inteligente, junto com os sistemas, soluções e tecnologias necessárias para dar suporte ao desenvolvimento e implantação de bots.

## Líderes de automação

Os líderes de automação são indivíduos encarregados de supervisionar o desenvolvimento, gerenciamento e escala do programa de automação de uma empresa, algumas vezes chamado de Centro de Excelência (CoE) em automação. Eles podem estar dentro de uma organização de TI ou em uma linha de negócios e podem liderar um dos vários programas de automação em uma empresa. Eles podem ser encarregados de implantar programas de automação que impulsionem os objetivos de negócios, o que pode incluir a criação de eficiências de processo, redução de custos ou melhoria da experiência do funcionário. Tudo isso leva a objetivos mais amplos de transformação empresarial.

## Líderes de negócios

Os líderes de negócios procuram adotar a automação inteligente para conduzir objetivos de negócios específicos, tais como criar eficiências de processos, eliminar erros humanos dispendiosos, reduzir custos ou melhorar a experiência dos funcionários ao descarregar tarefas. Tudo isso leva a metas mais amplas de transformação empresarial. Os líderes de negócios farão parcerias com líderes de automação para desenvolver iniciativas de automação que ajudarão a atingir esses objetivos e liderar iniciativas de gerenciamento de mudanças para impulsionar a adoção entre as equipes.

## Usuários corporativos

Um usuário corporativo se refere a um profissional não técnico de uma organização que participa ativamente do processo de automação. Em geral, essas pessoas pertencem a vários departamentos de negócios e possuem um conhecimento profundo de seus fluxos de trabalho, tarefas e processos específicos.

## Centro de Excelência (CoE)

Um centro de excelência em automação é uma equipe central ou um programa encarregado de supervisionar o desenvolvimento, gerenciamento e escala do programa de automação de uma empresa. O CoE de automação pode estar dentro de uma organização de TI ou em uma linha de negócios e pode ser um dos vários programas de automação em uma empresa. Eles podem ser encarregados de implantar programas de automação que impulsionam os objetivos de negócios que podem incluir a criação de eficiências de processo, redução de custos ou melhoria da experiência do funcionário. Tudo isso leva a metas mais amplas de transformação empresarial.

### CoE centralizado

Um CoE centralizado opera como o único CoE de automação de controle dentro de uma organização, apoiando iniciativas de automação em todas as equipes ou linhas de negócios. Os benefícios de uma abordagem centralizada incluem uma governança e controles de segurança mais rígidos e uma metodologia e processos consistentes que podem ser replicados em todas as iniciativas de automação. Os CoEs centralizados podem encontrar barreiras de escala, pois as demandas das unidades de negócios podem superar os recursos que um CoE centralizado pode fornecer.

### CoE federado

Um CoE federado opera como uma rede distribuída de equipes e programas de automação em várias linhas de negócios, trabalhando com o órgão de governança singular que define os procedimentos operacionais padrão e geralmente fica dentro da TI central. Os benefícios de uma abordagem federada incluem a capacidade de escalar rapidamente, a proximidade com o negócio e, portanto, uma compreensão mais profunda dos objetivos de negócios e a capacidade de dinamizar rapidamente conforme os negócios mudam. As limitações incluem dificuldades em manter a governança e os controles de segurança e o alto potencial para iniciativas redundantes que podem causar ineficiências em toda a organização.

# Termos principais

## Desenvolvedor cidadão

Um desenvolvedor cidadão é um usuário corporativo que entende profundamente os processos de negócios e contribui para a criação de automações, permitindo que as empresas inovem mais rapidamente do que seus concorrentes, aproveitando o conhecimento comercial de seus usuários corporativos e o conhecimento de desenvolvimento de suas equipes de TI.

## IA generativa

A IA generativa é um subconjunto da inteligência artificial que se concentra em permitir que as máquinas gerem conteúdo novo e original, como imagens, texto, música ou vídeos, que não seja diretamente copiado de dados existentes.

## Automação Inteligente

Automação Inteligente é a combinação de várias tecnologias de automação como RPA, inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina (ML), processamento inteligente de documentos (IDP) e descoberta de processos para auxiliar os trabalhadores humanos e automatizar processos que proporcionam um alto ROI e, em última instância, transformação de negócios. A RPA é a tecnologia central e a raiz da categoria mais ampla de automação inteligente que desde então se expandiu para incluir tecnologias adjacentes, bem como processos human-in-the-loop (humanos no sistema) que capacitam os usuários corporativos.

## Automação robótica de processos (RPA)

A RPA permite criar robôs de software, chamados de bots, que são programados para "observar" e imitar ações digitais de humanos. Os bots observam textos digitados, comandos, menus clicados e outras ações realizadas através de um teclado e mouse/trackpad, e então os bots replicam essas ações para concluir as tarefas. A RPA é excelente para processos repetitivos e digitais baseados em regra com dados estruturados.

## Assistente virtual

Um assistente virtual é um programa ou aplicativo de software de IA desenvolvido para executar tarefas e fornecer serviços aos usuários por meio de interfaces de conversação, geralmente baseadas em voz ou texto. Os assistentes virtuais podem auxiliar em uma ampla gama de tarefas, como responder a perguntas, fornecer informações, definir lembretes, gerenciar cronogramas e executar várias outras tarefas com base em comandos e consultas do usuário.

# AUTOMATION NOW & NEXT

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/br](http://www.automationanywhere.com/br)

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)  [@AutomationAnywh](https://twitter.com/AutomationAnywh)  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Copyright © 2023 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, o A-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot e Bot Insight são marcas registradas/marcas de serviço ou marcas comerciais/de serviço da Automation Anywhere, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e marcas usados nesta publicação são apenas para fins de identificação e podem ser de propriedade de seus respectivos proprietários.

Publicado em agosto de 2023

