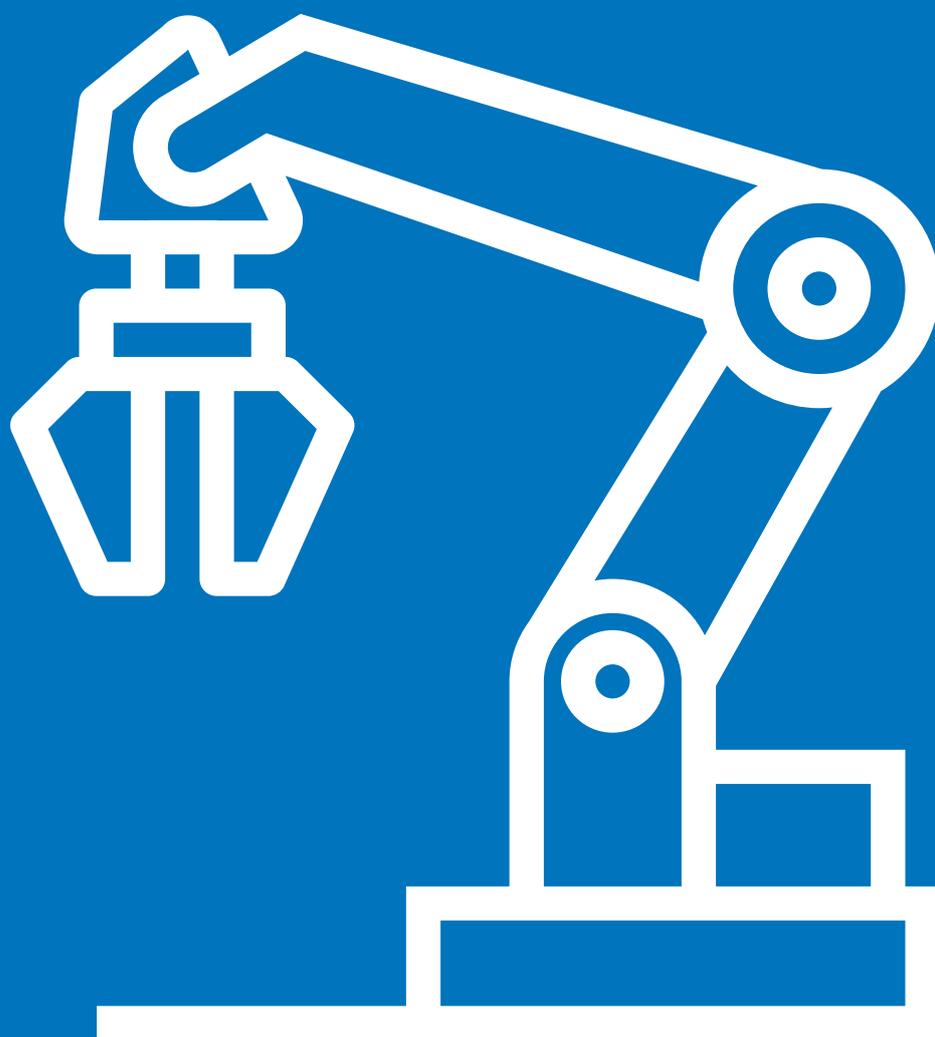


Relatório do PeerPaper

POR QUE OS PROJETOS DE RPA FALHAM? COMO EVITAR ISSO?

BASEADO EM AVALIAÇÕES REAIS DE USUÁRIOS DA
AUTOMATION ANYWHERE



RESUMO

A automação robótica de processos (RPA) demonstra um potencial notável em implementações corporativas, economizando milhares de horas por ano e permitindo que as pessoas se concentrem no trabalho de maior valor. No entanto, para uma adaptação correta à RPA, você precisará de uma combinação de pessoas bem preparadas, processo e tecnologia. Para evitar a falha do projeto de RPA, é preciso selecionar uma plataforma que possa ser entregue juntamente com várias aplicabilidades críticas, inclusive facilidade de uso, facilidade de administração e suporte. Do ponto de vista do projeto, um foco no custo total de propriedade (TCO) e retorno sobre o investimento (ROI) também é essencial. Este artigo, da IT Central Station, explora o que é preciso para aproveitar o sucesso com a RPA, com base em avaliações reais de usuários da Automation Anywhere.

CONTEÚDO

Página 1. **Introdução**

Página 2. **Uma breve visão geral da RPA e casos de uso**

Página 4. **Principais etapas para evitar a falha da RPA**

Facilidade de uso

Facilidade de administração

Uma plataforma única e versátil

Suporte ao cliente

Uma solução escalável

Foco em TCO e ROI

Página 9. **Dimensionamento da RPA**

Página 10. **Conclusão**

INTRODUÇÃO

A automação robótica de processos (RPA) já se tornou um componente chave da transformação digital.

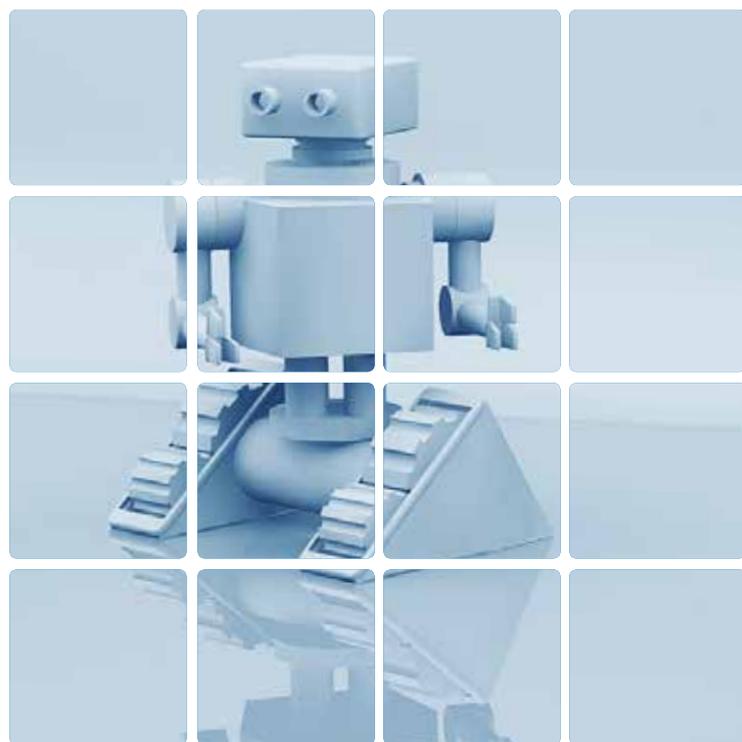
O potencial para lidar com enormes cargas digitais de trabalho, enquanto aumenta a produtividade e reduz os custos, torna a RPA uma tecnologia disruptiva que pode mudar os panoramas estratégicos das empresas. No entanto, muitos projetos de RPA acabam falhando por falta de ferramentas, processo e

conhecimento. É essencial selecionar uma plataforma com bom suporte que possa oferecer facilidade de uso e de administração. Em termos de negócios, evitar falhas na RPA envolve foco no custo total de propriedade (TCO) e retorno sobre o investimento (ROI). Este artigo, da IT Central Station, explora o que é preciso para aproveitar o sucesso com a RPA, com base em avaliações reais de usuários da Automation Anywhere.

Uma breve visão geral da RPA e casos de uso

A RPA é um tipo de software que automatiza processos baseados em regras. Robôs de RPA (ou “bots de software”) são capazes de executar tarefas repetitivas mais rapidamente, com precisão e sem parar, diferente de pessoas reais. Como resultado, a RPA deixa as pessoas fazerem o que fazem melhor. Liberados dos trabalhos cansativos, os funcionários podem concentrar-se nas tarefas que exigem o raciocínio e o julgamento. Eles podem interagir com clientes e outras situações onde as interações humanas pessoais e a inteligência emocional são boas para o negócio.

Com a combinação de RPA, recursos cognitivos alimentados por inteligência artificial (IA), Machine Learning (ML) e análise inteligente incorporada, as empresas podem automatizar uma gama muito maior de processos. Isso varia de tarefas simples, como mover dados do cliente de um CRM para um sistema de ERP de back office, até bots que tomam decisões inteligentes com base em uma lógica predefinida ou processos de ponta a ponta. Quando não assistido, o bot pode usar a IA para receber documentos, analisar, classificar e entender o significado e, em seguida, passar



a ação necessária para RPA — antes de compor um e-mail de confirmação para o cliente.

Por exemplo, é possível programar um robô para ler um e-mail, extrair determinadas informações e, em seguida, usar essas informações para iniciar um novo processo, como abrir um tíquete de suporte ao cliente. A Figura 1 descreve esse caso de uso, comparando o processo manual de abertura de um tíquete de suporte com um fluxo de trabalho baseado em RPA. Neste caso de RPA, o robô automatiza as três primeiras etapas do processo.

FLUXO DE TRABALHO MANUAL



FLUXO DE TRABALHO DA RPA



Figura 1 - Comparando fluxos de trabalho manuais e RPA para a criação de um tíquete de suporte ao cliente.

Os membros da IT Central Station estão colocando a RPA para trabalhar em uma variedade de contextos. Um chefe de finanças do BSO Senior Group Division em uma grande empresa de fabricação explicou que seu [caso de uso primário é automatizar todos os processos de back-end](#) envolvidos nas contas a receber de sua empresa, contas a pagar e liquidação automática, bem como muitos processos na cadeia de suprimentos. Eles planejam passar a automatizar mais processos de front-end com a RPA em um futuro próximo.

Para um gerente de COE de automação em uma empresa de mineração e metais, a RPA

significou ser capaz de automatizar processos como a criação de ordens de compra de atributos que estão em um formulário do SharePoint. Ele disse que eles também estão usando a RPA para “carregar taxas em nosso sistema de ERP a partir de dados que estão disponíveis em sites (bancos centrais)”, acrescentando, “procuramos automatizar processos que são manuais, repetitivos e baseados em regras”. Um gerente de entregas aplicou a automação robótica de processos em um varejista com mais de 10.000 funcionários, [“Nós automatizamos nossas funções críticas, como gerenciamento da cadeia de suprimentos e ordens de compra.”](#)

Principais etapas para evitar a falha da RPA

A RPA vem com a sua cota de desafios. Como às vezes acontece com uma tecnologia relativamente nova e inovadora, muitos fatores no design e na execução de uma solução podem fazer a diferença no sucesso geral do esforço. Infelizmente, falha de RPA ocorre. A boa notícia é que é fácil evitar que isso ocorra se os praticantes prestarem atenção a alguns aspectos cruciais de suas soluções.



Facilidade de uso

Colocar não especialistas envolvidos na criação de bots ajuda a mitigar o risco de falha de RPA por duas razões principais. Em um nível, esse diminuiu a carga de trabalho colocada em desenvolvedores especializados, ajudando orçamentos e recrutando esforços no processo. Trazer as partes interessadas de negócios para a criação de bot também torna os bots mais alinhados com a maneira como o negócio realmente funciona. Quem conhece os processos melhor do que as pessoas que trabalham com eles todos os dias? Por esse motivo, a facilidade de uso emerge como um elemento crítico do sucesso da RPA.

Como afirmou o gerente sênior do

departamento de TI/planejamento corporativo de TI em um pequeno fornecedor de tecnologia, “Em nossa empresa, as pessoas em cada unidade de negócios criariam robôs em vez de programadores de TI ou especialistas. Com isso em mente, a Automation Anywhere pode ser fácil de usar e simples, pois a equipe da unidade de negócios pode até criar robôs, e [essa é uma das grandes razões pelas quais a escolhemos](#)”. A facilidade de utilização significa [desenvolvedores mais produtivos também](#). Para o gerente de COE de automação na empresa de mineração e metais, “[A interface amigável permite um processo de aprendizado rápido por qualquer desenvolvedor e a capacidade de interagir com praticamente qualquer sistema.](#)”



Figura 2 - Uma função de administração centralizada eficaz fornece facilidade de administração e gerenciamento simplificado de elementos de solução de RPA complexos.

Facilidade de administração

Encargos administrativos excessivos podem ser uma forma de arrastar um projeto de RPA para a zona de falha. Desta forma, os membros da IT Central Station buscam a facilidade de administração em suas soluções preferidas. Um gerente de programa em uma empresa de fabricação com mais de 10.000 funcionários disse, “Um ponto de distinção que assumimos contra outros produtos competitivos foi a [facilidade de implementação](#). Vimos outras ferramentas, mas não fizemos nenhuma investigação pesada sobre o que era a realidade. Até agora, estamos felizes.”

Um gerente, administrador da equipe de estratégia em uma pequena empresa de P&D de software, comentou sobre problemas de administração, dizendo: “Nós analisamos três fornecedores originalmente, mas achamos que uma Control Room, ou o recurso de controle, seria o aspecto mais importante. É por isso que [escolhemos este fornecedor](#)”. [A Figura 2 fornece uma visão geral de uma interface de administração de RPA centralizada como a Control Room da Automation Anywhere](#). Um desenvolvedor sênior de RPA em uma grande empresa de serviços financeiros acrescentou que [sua solução tem um “grande painel”](#), observando, “Tem Bot Insight, tem Metabots

e IQ Bots. Ele tem muitos recursos nos quais pode ler um arquivo e incluí-lo no processo.”

O desenvolvedor sênior de RPA na empresa de serviços financeiros disse, “[A Automation Anywhere tornou muito fácil sua instalação](#). Eles têm as ferramentas para tornar a criação rápida de um aplicativo pequeno muito simples e para começar a rodá-lo”. Um gerente de automação - Nordic em uma empresa de serviços financeiros com mais de 1.000 funcionários descobriu que “[o código reutilizável de Metabots torna o desenvolvimento muito mais rápido e o acesso baseado em função nos oferece controle de segurança](#).”

Ele então observou, “Em geral, a segurança e o controle de acesso baseado em função (segurança de credenciais) também são importantes. Temos um grande foco na segurança no banco. É obviamente um ambiente altamente regulamentado, por isso a segurança é uma prioridade máxima para nós. Para ter permissão para automatizar processos diferentes, precisamos ter um bom conjunto de controles em torno do que é permitido fazer e quais credenciais as pessoas podem e não podem usar. Ele nos permite gerenciar o acesso para garantir que tenhamos controle total.”

Uma plataforma única e versátil

A versatilidade da plataforma é fundamental para evitar uma falha de RPA. Os líderes de transformação devem ter como objetivo uma solução de automação totalmente nativa que possa abordar cenários assistidos e autônomos, com recursos cognitivos e a capacidade de integração com vários sistemas. Como um líder global de automação inteligente e transformação em uma grande empresa de tecnologia descobriu com relação à sua plataforma de RPA, “Ele passa por cada portal do cliente. Um exemplo de cliente é a IBM. Ele [o bot] vai para o portal da IBM, faz logon com credenciais de bot para o SAP Ariba, abre uma fatura e bate os itens da ordem de compra com essa fatura, linha por linha. Em seguida, ele lança essa fatura para fins de faturamento nesse portal de faturamento do cliente.”

“ Ele nos permite gerenciar o acesso para garantir que tenhamos controle total.

A versatilidade de executar bots assistidos e autônomos foi um fator de preferência para o desenvolvedor sênior de RPA na empresa de serviços financeiros. Ele disse: “Olhando para uma empresa como a nossa, com tantos departamentos, processos e políticas diferentes e tantas tarefas manuais, [os casos de uso que podemos ter para os bots assistidos e autônomos são praticamente incontáveis.](#)”

Suporte ao cliente

Para que a RPA funcione corretamente, a plataforma precisa de suporte excepcional ao cliente. Nesse contexto, o diretor financeiro da divisão do grupo sênior de BSO da empresa de fabricação valorizou o suporte global e local do fornecedor de sua plataforma, atendimento ao cliente e suporte técnico. O gerente de programa da empresa de fabricação explicou, “Acabamos de começar a usar seu suporte técnico. Até agora, nós estávamos trabalhando apenas através de nosso parceiro de TI.

[O apoio técnico que recebemos até agora tem sido preciso e rápido.](#)” O gerente de COE de automação da empresa de mineração e metais observou que [o suporte técnico do seu fornecedor de plataforma de RPA foi “muito rápido, eficiente e experiente”](#). Ele acrescentou, “Eles foram capazes de abordar todas as nossas dúvidas muito satisfatoriamente.”

Uma solução escalável

Processos automatizados através da RPA podem expandir rapidamente em uma empresa. A capacidade de dimensionar bots e a funcionalidade geral da plataforma é essencial para evitar lentidões caras ou falhas de projeto definitivas. Uma arquitetura de microsserviços altamente escalável pode ajudar muito com relação a esse aspecto. O gerente sênior do departamento de TI/planejamento corporativo de TI no pequeno fornecedor de tecnologia descobriu que sua plataforma de RPA é “muito escalável”, observando, [“A estrutura é um servidor cliente, então podemos expandir o ambiente rapidamente, se necessário”](#). Um gerente de melhoria de processos em um provedor de serviços comerciais com mais de 10.000 funcionários disse, [“O dimensionamento é uma grande tarefa, mas ela \[a plataforma de RPA\] é completamente escalável.”](#)

“ ...é provavelmente o software de RPA mais escalável já criado.

Os membros da IT Central Station elogiaram a plataforma de RPA da Automation Anywhere por sua escalabilidade. O gerente de automação da empresa de serviços financeiros disse, [“A escalabilidade é boa.](#) Eu acho que nós realmente não usamos o produto BotFarm ainda, mas estamos muito animados para isso. Estamos planejando mover a infraestrutura para a nuvem e essa é uma perspectiva muito interessante para ser capaz de escalar até 100 bots para 1.000 bots com apenas o clique de um botão. Ao meu conhecimento, é provavelmente o software de RPA mais escalável já criado. Nós realmente não conhecemos quaisquer grandes desafios quando se trata de escalar, além de nossos próprios

computadores. Mas isso é um problema interno, não um problema da Automation Anywhere”. Ele também mencionou, “Eu conversei com pessoas que usam outros fornecedores de RPA e eles disseram que enfrentam alguns problemas importantes depois que passaram de 40 processos automatizados, mas nós realmente não enfrentamos esses tipos de desafios. Ele tem funcionando sem problemas.”

Foco em TCO e ROI

A RPA é inerentemente orientada para os negócios. Ao contrário de algumas soluções de TI caras, onde a recompensa de negócios é indireta ou abstrata, a RPA é capaz de impulsionar resultados financeiros diretos e tangíveis sem sobrecarregar o departamento de TI. Os benefícios podem vir da produtividade melhorada da força de trabalho, melhor serviço ao cliente e assim por diante. Um projeto de RPA com falha é provavelmente aquele que não pode mostrar o ROI, talvez como o resultado de um TCO excessivamente alto. De fato, de acordo com um especialista digital em uma consultoria com mais de 10.000 funcionários, [“Se você implementá-lo da maneira certa, o ROI pode começar dentro de um ano. Ele oferece benefícios rápidos em termos de ROI.”](#)

O diretor financeiro da divisão do grupo sênior de BSO da empresa de fabricação comentou sobre os aspectos financeiros da RPA, dizendo [“Sim, vimos o ROI](#). Especialmente neste mercado, o capital humano é valorizado em uma sociedade que está envelhecendo. Se você não encontrar pessoas qualificadas, quem vai fazer o trabalho? Se você remover a neutralidade das pessoas e construí-la através dos bots, é a melhor maneira de fazê-lo.”

Para o gerente de COE de automação na empresa de mineração e metais, a recompensa em RPA veio da produtividade. Ele disse: “Iniciamos a utilização da ferramenta com o objetivo de gerar produtividade, especificamente economizando 10.000 horas entre agosto e dezembro de 2018, independentemente do número de bots implementados”. O desenvolvedor sênior de RPA na empresa de serviços financeiros relacionados, “Havia um grande número de indivíduos que estavam fazendo a coleta de dados e coleta de artefatos, e eles eram, na verdade um terceiro. [A solução melhora nossa situação em termos de tempo, dinheiro e recursos.](#)”

“ Temos retornos de três dígitos, em porcentagem. Eu sinto que valeu cada dólar que pagamos por ele.

O gerente de automação na empresa de serviços financeiros falou sobre a questão do ROI, compartilhando que seu departamento tinha automatizado um processo e alcançado um ROI acima de 30.000%! Ele disse: “O custo total de propriedade é de cerca de US\$ 1.000 e [o retorno é algo como US\\$ 400.000 em economias de custo direto](#). E isso ainda está aumentando. É um trabalho de limpeza de ad-hoc que estamos fazendo, mas para cada contrato que mudamos, economizamos cerca de meio dólar por mês, por carta que estamos enviando. No final, a soma é grande.”

Este usuário explicou ainda, “Passamos um dia criando esse processo e quatro dias executando-o, de modo que o custo de propriedade foi muito baixo. Temos retornos de três dígitos, em porcentagem. Eu sinto que valeu cada dólar que pagamos por ele. Vimos muitos retornos em operações e back office porque tínhamos tantas tarefas manuais lá.”

Dimensionamento da RPA

Dimensionar uma solução de RPA é um desafio multifacetado. Os recursos de processamento de hardware e de carga são importantes, é claro, mas uma variedade de problemas de procedimento e integração também são. O desenvolvedor sênior de RPA na empresa de serviços financeiros observou que o dimensionamento de RPA foi ajudado pela sua integração com o controle de origem. Ele observou, “Não ter de sair do aplicativo, não ter um conjunto separado de procedimentos, permite que você faça checkin e checkout dentro do aplicativo. Você pode fazer edições e uploads e desfazer seus checkouts. Essa integração é muito agradável.”

O gerente de automação da empresa de serviços financeiros ficou satisfeito por sua plataforma poder escalar porque “é fácil ter controle”. Ele descreveu isso sobre ter “um bom log de auditoria na Control Room”, em seguida, adicionou: “[há a possibilidade de criar suas próprias funções e ter controle de acesso](#)



[baseado em função restrito](#) onde você diz: Essa função é capaz de executar esse bot nesta máquina, mas não é capaz de executar outro bot na mesma máquina. Isso é bom do ponto de vista da segurança. Mas quando se trata de escalabilidade, segurança, etc., eu acho que a Automation Anywhere é superior.”

CONCLUSÃO

Os membros da IT Central Station encontraram casos de uso inovadores para a RPA. De cenários assistidos — onde um funcionário aciona um bot que manipula tarefas na estação de trabalho do usuário — aos autônomos — onde os bots são acionados automaticamente ou programados para executar 24/7 em servidores ou máquinas virtuais para automatizar processos de back office. Seus esforços já estão recompensando seus negócios com economia de custos e aumento da produtividade. Esses usuários de RPA desenvolveram, no processo, um forte senso do que é preciso para evitar problemas com a tecnologia.

O uso da plataforma de RPA como uma força de trabalho digital real, onde humanos e bots trabalham lado a lado para alcançar a máxima eficiência e produtividade, é o fator-chave para alcançar o sucesso e alcançar a escalabilidade total sem cair em problemas envolvendo complexidade e falta de escalabilidade. Eles recomendam selecionar uma plataforma que se adapta às suas necessidades e é fácil de usar e de administrar. O suporte do fornecedor é crucial, assim como manter um foco rigoroso nos custos e no ROI. Ao manter esses fatores em mente, é possível evitar falhas da RPA.

SOBRE A IT CENTRAL STATION

Avaliações do usuário, discussões verdadeiras e mais para profissionais de tecnologia corporativa.

A Internet mudou completamente a forma como fazemos decisões de compra. Agora usamos classificações e sites de avaliação para ver o que outros usuários reais pensam antes de comprar eletrônicos, reservar um hotel, visitar um médico ou escolher um restaurante. No entanto, no mundo da tecnologia empresarial, a maioria das informações on-line e em sua caixa de entrada vem de fornecedores quando o que você realmente quer são informações objetivas de outros usuários. A IT Central Station fornece aos profissionais de tecnologia uma plataforma comunitária para compartilhar informações sobre soluções corporativas.

A IT Central Station está empenhada em oferecer informações contribuídas pelo usuário que sejam valiosas, objetivas e relevantes. Nós validamos todos os avaliadores com um processo de autenticação tripla e protegemos sua privacidade fornecendo um ambiente onde você pode postar anonimamente e expressar livremente seu ponto de vista. Como resultado, a comunidade se torna um recurso valioso, garantindo que você tenha acesso às informações certas e se conecte às pessoas certas, sempre que precisar.

www.itcentralstation.com

A IT Central Station não endossa ou recomenda nenhum produtos ou serviços. Os pontos de vista e opiniões dos avaliadores citados neste documento, sites da IT Central Station e os materiais da IT Central Station não refletem as opiniões da IT Central Station.

SOBRE A AUTOMATION ANYWHERE

A Automation Anywhere é líder em Automação Robótica de Processos (RPA), a plataforma mais usada pelas organizações para desenvolver forças de trabalho digitais inteligentes de classe internacional. A plataforma de nível empresarial da Automation Anywhere utiliza bots de software que trabalham lado a lado com as pessoas para realizar grande parte do trabalho repetitivo em muitos setores. Ela combina RPA sofisticada e tecnologias de análise integrada e cognitivas. Mais de 2.800 clientes e 1.600 marcas empresariais usam essa solução baseada em IA para gerenciar e escalar processos de negócios mais rapidamente, com taxas de erro quase nulas, reduzindo significativamente os custos operacionais. A Automation Anywhere oferece tecnologia de automação a empresas líderes em serviços financeiros, seguros, saúde, tecnologia, fabricação, telecomunicações e logística globalmente.

O Automation Anywhere Enterprise é o otimizado para o usuário empresarial e inclui habilidades avançadas para desenvolvedores e administradores. Ele tem a menor curva de aprendizagem e reconhecido consistentemente como o mais fácil de usar, com a interface mais intuitiva do setor — para o desenvolvedor de bot, para o administrador de automação e para o usuário empresarial. A plataforma é projetada e arquitetada para facilitar o uso para permitir a adoção e escala rápidas.

Para obter mais informações, visite www.automationanywhere.com