

# RPA

## 10 CASOS DE USO

PARA AUTOMAÇÃO DIGITAL

VOLUME 1





**EBOOK:**

# **RPA 10 CASOS DE USO PARA AUTOMAÇÃO DIGITAL VOLUME 1**


Vendas, Saúde, Jurídico, TI, Contabilidade e Finanças; os bots da ElectroNeek ajudam a aumentar a eficiência de sua empresa com automação digital.



# INTRODUÇÃO

Em 2022, um fato se tornou comum em empresas de todos os segmentos de mercado: a busca por eficiência. Na maioria dos casos, alcançar níveis ótimos de eficiência passa por eliminar custos e aprimorar processos do fluxo de trabalho. Nesse sentido, a automação digital via RPA introduz uma linha de pensamento: **eliminar processos repetitivos do fluxo de trabalho é fundamental para alcançar o máximo de eficiência.**

A matemática é simples: tarefas repetitivas impedem seus funcionários de executar trabalhos analíticos e que exijam raciocínio crítico e lógico, a fim de manter a linha de produção - seja ela qual for - em movimento. Assim, um escritório de contabilidade, por exemplo, pode se ver em uma situação em que mais de 50% de seu tempo de trabalho é dedicado ao preenchimento de planilhas, ajustes de folhas de pagamento ou gerenciamento de dados em geral. **Esse tempo poderia ser melhor investido em outros processos, desde que uma solução automatizada confiável passe a executar tais tarefas.**





“

**Tarefas repetitivas impedem seus funcionários de executar trabalhos analíticos e que exijam raciocínio crítico e lógico.**

”



O RPA é a engrenagem que faltava para integrar fluxos de trabalho, aplicativos e consequentemente, eliminar essas tarefas de forma simples, acessível e livre de erros.

Nesse ebook, vamos explorar algumas maneiras como a automação digital via RPA pode auxiliar negócios a ser mais eficientes.

Como usamos o termo RPA com muita frequência ao longo do ebook, vamos começar com uma definição. A automação robótica de processos, ou RPA, é uma tecnologia que imita as ações dos humanos em sistemas de computadores usando bots. Os bots RPA são algoritmos que são “ensinados” a executar atividades específicas, principalmente tarefas mundanas, repetitivas e baseadas em regras que geralmente consomem muito tempo quando executadas manualmente.



## Iremos analisar o uso de bots de RPA nos seguintes setores de mercado:

1. Vendas
2. Saúde
3. Jurídico
4. TI
5. Contabilidade e Finanças

Na verdade, a tecnologia de automação digital via RPA é aplicável em **qualquer negócio com processos de front e back-office, e tarefas repetitivas** (ou seja, na realidade atual, pode-se aplicar tecnologia RPA, efetivamente, em qualquer tipo de negócio).

Contudo, caso fôssemos tentar compilar todos os exemplos em um único ebook, possivelmente teria mais de 100 páginas. Dessa forma, decidimos separar por volumes.





# 1. VENDAS

## Caso de Uso #1: Gerenciamento de dados

**Desafio:** A equipe de vendas de um grande centro de bem-estar gasta de 40 a 60 horas mensais criando e atualizando um banco de dados com detalhes de contato de prospectos. O banco de dados inclui mais de 5000 contatos e é atualizado manualmente pela equipe de vendas de várias fontes. Como o processamento é executado manualmente, quanto maior o banco de dados, mais desafiador ele se torna para acompanhar a precisão dos dados.

**Solução:** Um bot RPA automatiza o processo de coleta de dados de contato, identifica as informações de contato que faltam e atualiza os dados em um sistema CRM. Ele também rastreia a web e outras fontes para encontrar informações adicionais sobre os prospectos (enriquecimento da lista de contatos).



**“ Um bot RPA automatiza o processo de coleta de dados de contato ”**





## Caso de Uso #2: Relatório

**Desafio:** Uma equipe de vendas organiza a angariação de dados sobre a produtividade de 13 representantes de vendas com base em sua atividade dentro de vários canais de vendas: chamadas telefônicas, e-mails ou comunicação off-line. O líder da equipe insere os dados coletados em um sistema CRM e calcula os bônus mensais e trimestrais, dependendo da entrada individual de cada membro da equipe. Os resultados são apresentados através de gráficos e diagramas nos relatórios mensais e trimestrais. Da coleta de dados aos relatórios de construção, o processo leva de três a cinco dias úteis.

**Solução:** Um bot de RPA acumula automaticamente dados de todas as fontes que contêm informações sobre a atividade dos membros da equipe. Após a coleta dos dados, o bot os insere no sistema CRM, onde os bônus individuais são automaticamente calculados. O bot também cria um relatório com gráficos e diagramas comparativos sobre a produtividade de uma equipe e o envia por e-mail às partes interessadas.



## 2. SAÚDE

### Caso de Uso #1: Agendamento de consultas

**Desafio:** A marcação de uma consulta com um médico em muitas clínicas é feita de por plataformas on-line. Entretanto, o processamento dessas marcações muitas vezes continua sendo uma tarefa manual. Agora imagine dezenas de marcações marcadas para as próximas semanas, algumas delas já estão canceladas ou atualizadas, e há apenas um administrador para tratar de todas as solicitações recebidas.

Além disso, a marcação de consultas deve ser precisa em termos de uma correspondência entre um médico disponível e um paciente. Se um médico tiver que tirar alguns dias de folga por algum motivo, há um desafio adicional para o administrativo com o reagendamento das marcações agendadas nestes dias.

**Solução:** Com a ajuda dos bots de RPA, você pode gerenciar automaticamente os pedidos de consultas do paciente: agendar, atualizar ou cancelar, se necessário. O fluxo de trabalho automatizado pode ser assim:

Um bot de RPA oferece vagas de consulta a um paciente de acordo com suas necessidades e com a disponibilidade de um médico.

Uma vez que o paciente tenha marcado uma consulta, o bot marca no banco de dados e remove esse espaço de consulta. O bot também notifica o paciente via e-mail, confirmando os detalhes da consulta.

## Caso de uso #2: Faturamento

**Desafio:** Faturamento médico, pagamentos e processamento de reclamações de seguro são fluxos de trabalho altamente repetitivos, o que os torna candidatos perfeitos para automação. Não apenas consomem tempo se feitos manualmente, mas também são propensos a erros. Uma vez que os erros se acumulam no sistema, eles podem interromper o fluxo de atividades mais importantes.

**Solução:** Você pode usar um bot construído especificamente para que trate automaticamente dos processos de faturamento de acordo com os serviços oferecidos aos clientes. O fluxo de trabalho automatizado pode ser assim:

Um bot RPA reconhece os detalhes de pagamento usando o reconhecimento ótico de caracteres (OCR).

Em seguida, ele faz login no sistema contábil e insere dados nos campos relevantes do sistema.

Assim que a fatura é criada e registrada no sistema, o bot a envia por e-mail a um paciente.

Se houver um atraso no pagamento, o bot também pode enviar um lembrete personalizado ao paciente e criar um relatório sobre os lembretes enviados com o status de pagamento atual para um gerente financeiro.



## 3. JURÍDICO

### Caso de Uso #1: Gestão de contratos

**Desafio:** Os contratos legais contêm dados sólidos que agregam valor ao negócio de seu cliente. O acompanhamento manual, a extração e o registro correto desses dados em um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS) consome muito tempo. Um estudo realizado em 2018 pela SpringCM mostrou que 52% dos entrevistados achavam que o rastreamento de dados relevantes, eventos importantes e resultados eram o principal desafio no gerenciamento de contratos.

Ao criar tais contratos, o trabalho não pára por aí. Após concluir um contrato, a equipe jurídica empreende atividades adicionais, tais como analisar a conformidade, constituir acordos de nível de serviço e gerenciar quaisquer mudanças necessárias nos documentos. Com tantas tarefas em mãos, a gestão de contratos torna-se desafiadora e mais suscetível a erros sem automação.

*Fonte: SpringCM, 2018*

**Solução:** Os bots de RPA extraem automaticamente os dados e os inserem em um CMS com precisão, as plataformas típicas de RPA vão um passo além, criando painéis de controle e visualizando as tendências em tempo real para que as equipes jurídicas possam obter análises adicionais. Estes insights ajudam a equipe jurídica a detectar e prevenir riscos, ao mesmo tempo em que permitem uma tomada de decisão mais orientada a dados. Além disso, os bots de RPA ajudam o trabalho diário de um advogado, fornecendo resumos de contratos compreensíveis e enviando alertas para se manter no topo dos marcos contratuais.

## Caso de Uso #2: Avaliação de risco

**Desafio:** Todas as decisões comerciais vêm com certos riscos legais se não forem analisadas adequadamente. Alguns riscos comuns incluem:

- Questões regulamentares
- Cobertura de seguro
- Direito do trabalho

Por exemplo, se uma decisão comercial potencial tiver um impacto negativo sobre os salários ou horas de trabalho que não estejam de acordo com as exigências legais em um país específico, essa decisão pode levar a uma série de processos judiciais.

**Solução:** Os bots de RPA ajudam a determinar os riscos através de verificações de desempenho que analisam grandes volumes de dados relevantes de casos passados para determinar as implicações legais de decisões recentes, preparando-se para possíveis resultados.

Além disso, os bots de RPA constroem um perfil completo de avaliação de risco preenchido com os detalhes do cliente, tais como localização, serviços e relacionamentos. Estes dados se integram em documentos de fácil leitura que são extraíveis quando necessário.

**“ Os bots de RPA ajudam a determinar os riscos através de verificações de desempenho ”**





## 4. TI

### Caso de Uso #1: Migração de dados

**Desafio:** Uma empresa de contabilidade de médio porte enfrenta os desafios de migrar uma enorme quantidade de dados entre múltiplos sistemas contábeis e corporativos. A tarefa envolve o upload e download dos arquivos de vários formatos e escopos de informação. Além de consumir muito tempo, também causa erros.

**Solução:** Um bot ElectroNeek automatiza o reconhecimento de dados. Ele abre pastas relevantes, pega os arquivos necessários e os carrega para os sistemas necessários na ordem e categoria pré-definidas. Ele marca o status das tarefas após a conclusão e notifica as equipes de TI sobre isso.



## Caso de uso #2: Gerenciamento de contas

**Desafio:** Criar contas de usuários e processar credenciais de usuários como parte das tarefas de onboarding leva mais de 1,5 horas de uma equipe de TI para um grande escritório de advocacia.

**Solução:** Um bot da ElectroNeek cria uma conta de usuário, seguindo as instruções. O bot concede a um usuário suas credenciais, envia notificações às equipes de TI e RH via e-mail e marca a conclusão das tarefas no sistema corporativo.



## **5. CONTABILIDADE E FINANÇAS**

### **Caso de Uso #1: Contas a Receber**

A Contabilidade de Contas a Receber é um bom ponto para iniciar a automação nas finanças, pois é menos dependente de documentos externos, ao contrário da Contabilidade de Contas a Pagar. A principal métrica de RPA pode ajudar a alavancar aqui é Dias de Vendas Pendentes (DSO).

A DSO depende muito do elemento humano, tanto do lado do recebedor como do destinatário. Por exemplo, um contador pode esquecer de enviar uma fatura. O resultado não é apenas uma lacuna de caixa: se for feito com muita frequência, isso coloca em risco o processo de caixa e afeta a liquidez.

Se você adotar os bots de RPA como sua força de trabalho digital, eles emitirão e enviarão as faturas por e-mail automaticamente. Ao automatizar esta tarefa, você terá um fluxo de caixa consistente, sem deficiências.

Além de eliminar lacunas de caixa, o RPA pode ajudar a inserir informações, poupando os contadores de fazer malabarismos com múltiplos sistemas de informação. E mais!





Aqui está uma lista de possíveis tarefas e processos de contas a receber que podem se beneficiar da automação inteligente:

- Configuração e gerenciamento dos dados do cliente
- Extração de informações de clientes de diferentes fontes
- Cotação de vendas e geração de entrada
- Geração e distribuição de faturas
- Aplicação em dinheiro
- Monitoramento do crédito do cliente
- Resolução de disputas
- Acompanhamentos, lembretes e cobranças
- Gerenciamento de risco de crédito
- Estorno



## **Caso de Uso #2:**

### **Contas a Pagar e compras a pagar**

A automação robótica de processos métricos pode ajudá-lo a impulsionar nesse caso o Dias A Pagar Pendentes (DPO). Embora um DPO elevado tenha suas vantagens, como há mais dinheiro em caixa para operações de curto prazo, pode ser complicado em termos de reputação. Um DPO alto é bom quando é acionado por termos de crédito amigáveis, e não tão bom se a razão é que você não é capaz de pagar suas contas a tempo devido à ineficiência.

Os atrasos operacionais nas contas a pagar geralmente ocorrem durante o processamento das faturas. As faturas de fornecedores não são padronizadas, e precisam ser cruzadas com os pedidos de compra e aprovadas. A automação inteligente pode racionalizar este processo de ponta a ponta mesmo que os documentos recebidos sejam em papel, graças à tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres (OCR).

Os robôs de software podem direcionar as faturas para o membro da equipe responsável pela sua aprovação e criar lembretes. Eles também podem comparar o pedido de compra com a fatura, compará-los e sinalizar os desencontros (se houver) para revisão.



Aqui estão alguns exemplos do que o RPA pode fazer em processos de contas a pagar:

- Verificação e configuração do fornecedor
- Entrada do pedido de compra
- Extração dados de faturas e pedidos de compra
- Processamento de faturas de fornecedores
- Verificação cruzada de faturas com pedidos de compra
- Preparação e/ou execução de pagamentos
- Validação e reconciliação de pagamentos
- Auditoria de conformidade de despesas
- Monitoramento de duplicatas
- Resposta a consultas de fornecedores





## Conclusão

Os casos de uso que mencionamos aqui abrangem a maioria dos processos comerciais que estão relacionados aos diversos mercados, mas não esgotam o tema (e nem se aproximam disso). Isso significa que qualquer departamento de qualquer setor de mercado com altos volumes de processos realizados manualmente pode se beneficiar da transformação digital mesmo sem mudanças drásticas na infra-estrutura. E essa é a essência da automação inteligente com o RPA: você pode tomar um atalho para uma melhor produtividade, permitindo que as pessoas executem tarefas mais complexas e estratégicas que geram valor.



## Seja parceiro da ElectroNeek

O setor de automação digital de processos via RPA é nossa grande aposta para 2022 e o resto da década: a América Latina está em franco processo de desenvolvimento tecnológico e econômico, e empresas dos mais diversos setores estão apostando na transformação digital e na automação via RPA para aumentar a eficiência e reduzir custos.

**Se você tem interesse em se tornar um provedor de automação via RPA, a ElectroNeek é sua parceira ideal. Nosso pacote de benefícios inclui:**

- **Licenciamento zero**, que permite que você fique com 100% da receita obtida pelos bots vendidos - não cobramos licenças do seu cliente final;
- **Bots ilimitados**, permitindo que você construa quantos bots quiser, e venda-os para quantos clientes distintos desejar;
- **Software no-code/low-code**, facilitando sua introdução aos programas da ElectroNeek e uma adesão mais rápida à tecnologia;
- **Suporte em marketing e vendas**, que garante leads mensais distribuídos a nossos parceiros de acordo com suas categorias de associação (bronze, prata e ouro), para que sua base de clientes cresça mais rapidamente e você atinja um ROI mais alto em menos tempo;



- **Consultoria especializada**, com um processo minucioso de onboarding, onde focamos em conhecer seu negócio, objetivos e nicho de mercado, atentando para a construção de um plano Go-to-Market eficaz e factível, aumentando consideravelmente a chance de mais ROI em menos tempo;

- **Melhor suporte do mercado**, com equipes locais de Partner Success e Customer Support;

**Agende sua reunião com nossa equipe hoje mesmo e faça parte da revolução da automação digital com a ElectroNeek!**

**ENTRE EM CONTATO**

