

O que é RPA?

Como uma ferramenta amplamente disseminada em 2018 pode aumentar sua produtividade em 350% e lucro em valores dificilmente estimáveis.

Publicado por:

Pedro Yuri Eimert

<https://www.pedroeimert.com.br/>

(21) 98712-9281

Mr Freire: Soluções Tecnológicas

<https://www.mrfreire.com.br/>

RPA? Quê?

A automação de processo robótico (RPA) é o uso de software com inteligência artificial ([IA](#)) e recursos de [aprendizado de máquina](#) para lidar com tarefas repetitivas de alto volume que anteriormente exigiam que os humanos realizassem. Essas tarefas podem incluir consultas, cálculos e manutenção de registros e transações.

A tecnologia RPA consiste em robôs de software ([bots](#)) que podem imitar um trabalhador humano. Os robôs RPA podem efetuar login em aplicativos, inserir dados, calcular e concluir tarefas e, em seguida, efetuar logout. Atualmente, os profissionais dividem tecnologias RPA em três grandes categorias: probots, knowbots e chatbots.

- **Probots** são bots que seguem regras simples e repetíveis para processar dados.
- [Knowbots](#) são robôs que pesquisam na Internet para coletar e armazenar informações especificadas pelo usuário.
- [Os chatbots](#) são [agentes virtuais](#) que podem responder a consultas de clientes em tempo real.

O software RPA não faz parte da infraestrutura de TI de uma organização. Em vez disso, fica em cima dela, permitindo que uma empresa implemente a tecnologia de maneira rápida e eficiente - tudo sem alterar a infraestrutura e os sistemas existentes. O que distingue o RPA da automação de TI tradicional é a capacidade do software RPA de estar ciente e se adaptar às mudanças de circunstâncias, exceções e novas situações. Depois que o software RPA é treinado para capturar e interpretar as ações de processos específicos em aplicativos de software existentes, ele pode manipular dados, acionar respostas, iniciar novas ações e se comunicar com outros sistemas de forma autônoma.

Benefícios do RPA

A tecnologia de automação de processo robótica pode ajudar as organizações em suas jornadas para a [transformação digital](#), fazendo o seguinte:

- permitindo um melhor atendimento ao cliente;
- garantir operações e processos de negócios em conformidade com regulamentos e normas;
- permitindo que os processos sejam concluídos muito mais rapidamente;
- fornecer maior eficiência digitalizando e auditando os dados do processo;
- criando economia de custos para tarefas manuais e repetitivas;
- e permitindo que os funcionários sejam mais produtivos.

Aplicações de RPA

Algumas das principais aplicações do RPA incluem o seguinte:

- **Atendimento ao cliente:** o RPA pode ajudar as empresas a oferecer um melhor atendimento ao cliente, automatizando tarefas do centro de contato, incluindo verificação [de assinaturas eletrônicas](#) , upload de documentos digitalizados e verificação de informações para aprovações ou rejeições automáticas.
- **Contabilidade:** As organizações podem usar o RPA para contabilidade geral, contabilidade operacional, relatórios transacionais e orçamento.
- **Serviços financeiros:** As empresas do setor de serviços financeiros podem usar o RPA para pagamentos em moeda estrangeira, automatizando aberturas e fechamentos de contas, gerenciando solicitações de auditoria e processando solicitações de seguro.
- **Assistência médica:** As organizações médicas podem usar o RPA para lidar com registros de pacientes, reclamações, suporte ao cliente, gerenciamento de contas, cobrança, relatórios e análises.
- **Recursos humanos:** o RPA pode automatizar tarefas de RH, incluindo [integração e exclusão](#) , atualização de informações dos funcionários e processos de envio de folhas de ponto.
- [Gerenciamento da cadeia de suprimentos](#) : o RPA pode ser usado para compras, automatizando o processamento e pagamentos de pedidos, monitorando os níveis de estoque e rastreando as remessas.

A evolução do RPA

O RPA evoluiu de três tecnologias principais: [raspagem de tela](#), automação de fluxo de trabalho e inteligência artificial. Raspagem de tela é o processo de coletar dados de exibição de tela de um aplicativo herdado para que os dados possam ser exibidos por uma [interface de usuário](#) mais moderna. As vantagens do software de automação de fluxo de trabalho, que elimina a necessidade de entrada manual de

dados e aumenta as taxas de atendimento de pedidos, incluem maior velocidade, eficiência e precisão. Por fim, a inteligência artificial envolve a capacidade dos sistemas de computador de executar tarefas que normalmente requerem intervenção e inteligência humanas.

Hoje, o software RPA é particularmente útil para organizações que possuem muitos sistemas diferentes e complicados que precisam interagir juntos fluidamente. Por exemplo, se um formulário eletrônico de um sistema de recursos humanos estiver sem um CEP, o software de automação tradicional sinalizaria o formulário como uma exceção e um funcionário trataria a exceção pesquisando o CEP correto e inserindo-o no formulário. Quando o formulário estiver completo, o funcionário poderá enviá-lo para a folha de pagamento para que as informações possam ser inseridas no sistema de folha de pagamento da organização. Com a tecnologia RPA, no entanto, o software com capacidade de adaptação, autoaprendizagem e auto-correção lidaria com a exceção e interagiria com o sistema de folha de pagamento sem assistência humana.

O que procurar no software RPA

Quando os líderes empresariais procuram tecnologias RPA, devem considerar várias coisas:

- **Escalabilidade:** As organizações devem selecionar o software RPA que exige a implantação de robôs de software em desktops ou ambientes virtualizados. Eles devem procurar plataformas RPA que possam ser gerenciadas centralmente e que sejam massivamente escaláveis.
- **Velocidade:** As empresas devem ser capazes de projetar e testar novos processos robóticos em poucas horas ou menos, além de otimizar os bots para trabalhar rapidamente.

- **Confiabilidade:** À medida que as empresas lançam robôs para automatizar centenas ou mesmo milhares de tarefas, elas devem procurar ferramentas com monitoramento e análise integrados que lhes permitam monitorar a integridade de seus sistemas.
- **Inteligência:** As melhores ferramentas RPA podem suportar atividades simples baseadas em tarefas, ler e gravar em qualquer fonte de dados e aproveitar o aprendizado mais avançado para melhorar ainda mais a automação.
- **Classe Corporativa:** As empresas devem procurar ferramentas criadas desde o início para escalabilidade, confiabilidade e capacidade de gerenciamento de nível corporativo.

Tomada de decisão em nível C em torno da RPA

Embora o software de automação deva substituir até 140 milhões de funcionários em período integral no mundo até 2025, muitos empregos de alta qualidade serão criados para aqueles que mantêm e aprimoram o software RPA.

Quando os robôs de software substituem as pessoas na empresa, os executivos de [nível C](#) precisam ser responsáveis por garantir que os resultados dos negócios sejam alcançados e que novas políticas de governança sejam atendidas.

A tecnologia de automação de processos robóticos também exige que o [CTO / CIO](#) assuma mais um papel de liderança e assuma a responsabilidade pelos resultados dos negócios e pelos riscos da implantação de ferramentas RPA.

Além disso, o COO, o CIO e o diretor de recursos humanos, bem como o executivo de nível C relevante que é o proprietário do processo que está sendo automatizado, devem trabalhar para garantir

a disponibilidade de uma plataforma segura de nível corporativo para controlar e operar bots nos sistemas.

Para onde está indo o mercado de automação de processos robóticos

Um relatório da Global Market Insights Inc. espera que o mercado de RPA atinja US \$ 5 bilhões até 2024. O aumento da adoção de tecnologias de RPA pelas organizações para aprimorar suas capacidades e desempenho e aumentar a economia de custos impulsionará o crescimento do mercado de automação de processos robóticos durante esse período.

“Sem fins lucrativos, The New York Foundling, economiza 100,000 horas em trabalho manual anualmente com RPA”

<https://www.uipath.com/solutions/customer-success-stories/new-york-foundling-ngo-rpa>

“JLT India reduz custos e ao mesmo tempo aumenta a produtividade em 350% implantando robôs UiPath”

<https://www.uipath.com/solutions/customer-success-stories/jlt-india-insurance-rpa>

“Federal Bank faz parceria com UiPath para cumprir um prazo quase impossível de conformidade”

<https://www.uipath.com/solutions/customer-success-stories/federal-bank>