



Quer adotar um bot? Não precisa desistir do seu sistema legado

Braulio Lalau de Carvalho (*)

Toda inovação pode
trazer dor de cabeça

Utilização de bots para automatização de processos de negócios é uma tendência que, em pouco tempo, deverá estar presente em quase todas as empresas. A maioria reconhece as vantagens de sua adoção e deseja trabalhar com essa tecnologia, mas esbarra em um problema: seu sistema legado.

Muitos empresários acreditam que os bots são uma tecnologia muito avançada e que, justamente por isso, precisaria trocar todos os sistemas da sua empresa para adotar a ferramenta. Mas isso não é verdade. A adoção de bots não obriga ninguém a desistir de seu sistema legado ou de sistemas com tecnologias anteriores, já em uso na organização.

Justamente por ser uma tecnologia muito avançada, o bot consegue se integrar com o sistema corporativo, adaptando-se ao meio. Tudo será integrado com o que já existe, não existindo nenhuma perda ou desperdício de tecnologia.

Essa é uma excelente notícia, pois amplia as oportunidades das empresas. Hoje fala-se muito sobre os chatbot e sua capacidade de evolução com o machine learning, mas o futuro será certamente das automatizações de processos de negócios com bots. Essa é uma tendência que, segundo analistas, deve afetar cerca de 230 milhões de trabalhadores e que registra um retorno sobre investimento de 600% a 800% para algumas funções, de acordo com pesquisa da London School of Economics.

Nesse contexto, o bot irá atuar como mais um canal de comunicação, um elo entre os diversos segmentos e tecnologias. Ele irá ajudar a distribuir as informações. As tecnologias já existentes nas

empresas não serão perdidas, mas terão o seu poder de trabalho ampliado pela adoção da nova ferramenta.

Eu entendo esse temor por parte dos empresários e profissionais da área. A possibilidade de ter que adotar um novo sistema - e manter a empresa em pleno funcionamento enquanto esse processo se desenrola - é realmente de causar arrepios. Mas essa preocupação apenas comprova que muitos profissionais ainda não entendem com clareza a capacidade de trabalho dos bots. O que poderia ser apontado como um ponto fraco (a necessidade de mudança dos seus sistemas anteriores) é na verdade algo simplesmente contornável.

A utilização desta tecnologia, e sua consequente evolução, irá aumentar a medida que for combinada com as tecnologias cognitivas, criando bots mais inteligentes e com uma capacidade mais apurada de machine learning. No mundo todo, a previsão é de que o mercado de automatização robótica de processos deverá alcançar a cifra de US\$ 5 bilhões até 2020, de acordo com a Transparency Market Research.

A adoção de bots não impede o uso do seu sistema legado. Em outras palavras, qualquer empresa pode apostar na ferramenta porque não irá perder a sua tecnologia atual. O que vai acontecer é a integração com o que já existe, sem desperdício. Os bots não serão responsáveis pela dor de cabeça gerada por uma mudança de sistema. Pelo contrário: eles irão facilitar o trabalho, automatizando processos e adicionando inteligência para o dia a dia da organização.

(*) É diretor da Lealis, startup que atua com o desenvolvimento e consultoria diferenciada para serviços digitais e de inovação, produtos para fidelização, OCR, FR e desenvolvimentos de bots. Para mais informações acesse <http://lealis.com.br>.

Cinco aplicações da Internet das Coisas no varejo

A Internet das Coisas (IoT), uma das tecnologias que mais deve impactar a vida das pessoas e das empresas nas próximas décadas, nada mais é uma rede em que objetos passam a estar conectados uns aos outros por meio de sensores embutidos capazes de receber e transmitir dados em tempo real

Cássio Pantaleoni (*)

Essa rede permite que esses dispositivos se comuniquem, analisem e compartilhem informações sobre o mundo ao nosso redor, utilizando plataformas e softwares baseados em nuvem.

No caso do varejo, as tais "coisas" conectadas podem incluir chips para rastreamento de inventário (RFID - Identificação por Rádio-Frequência), balcões com infravermelho para controle de tráfego no interior das lojas, sistemas de rastreamento via celular e Wi-Fi, sinalização digital, um quiosque ou até mesmo um dispositivo móvel que o cliente esteja usando.

Os principais elementos de uso da IoT incluem a cadeia de suprimentos, o consumidor sempre conectado e as aplicações em lojas inteligentes. A seguir, confira exemplos de cinco áreas nas quais os varejistas já estão tirando proveito das vantagens da Internet das Coisas:

1 - Manutenção Preditiva - Ela é usada no gerenciamento de energia, na prevenção de falhas ou na detecção de outros problemas. Em um supermercado, por exemplo, há muitos equipamentos em uso constante, entre os quais os sistemas de refrigeração dos setores de frios, laticínios e carnes. Naqueles que possuem sensores, é possível prever qualquer ocorrência que possa afetar o consumo de energia, no intuito de manter ou monitorar as variações de temperatura e assim garantir a qualidade dos alimentos.

2 - Transporte Inteligente - A eficiência no transporte dos produtos é um dos objetivos de aplicações no varejo, e a Internet das Coisas pode ser utilizada com diversos propósitos: manutenção, rastreamento e otimização de rotas, por exemplo. Muitos varejistas fizeram uso no passado do GPS, mas com a IoT é possível saber a que distância um pallet está de determinada loja, com um grau de precisão muito maior.

3 - Armazenamento Sob Demanda - Quando se trata de estocagem, a IoT se conecta a dois conceitos muito atuais: automação e robótica, ambos impulsionados pela demanda de compras tanto nas lojas físicas quanto de compras online. A Internet das Coisas permite monitorar as oportunidades de vendas em tempo real e, ao mesmo tempo, fazer o rastreamento das vendas perdidas nas lojas. Vale lembrar que o RFID é um item da IoT muito bem testado e que pode ser usado para a gestão do inventário. Atualmente, um centro de distribuição ou armazém é organizado com corredores e prateleiras. No futuro, eles serão espaços abertos, nos quais os pallets automáticos serão organizados de acordo com a demanda e em tempo real.



4 - Cliente Conectado - Cada vez mais os consumidores, sempre conectados, são impactados por onde passam. Os varejistas entendem que os clientes são capazes de pesquisar preços e níveis de estoque das lojas em seus dispositivos móveis. Mas e se fosse possível fazer uma oferta personalizada e com um melhor preço ou oferecer serviços com base na geolocalização? E se fosse possível oferecer serviços exclusivos aos clientes mais leais e que geram mais valor para o negócio? Antes, a regra era oferecer promoções a todos os clientes, na esperança de que alguns deles pudessem ter interesse. Com a Internet das Coisas, é possível entender todo esse contexto e saber quando o cliente precisa de ajuda ou de algum incentivo para realizar a compra, agindo de forma proativa.

5 - Loja Inteligente - Em um shopping center, o tráfego de pessoas pode ser analisado entre vários lojistas, sendo possível entender toda a jornada de compras. Antigamente, era necessário realizar pesquisas para saber se os varejistas estavam atendendo às necessidades dos clientes, e só então eram aplicados os programas de treinamento. Agora, pode-se usar o monitoramento de tráfego para saber se os clientes estão frequentando a área onde está determinado produto. Com isso, basta direcionar um atendente para aquele local ou analisar essa informação posteriormente e verificar a necessidade de algum ajuste no layout da loja, para atrair clientes mais rentáveis. Fazendo isso, é possível personalizar a experiência de compra, abrindo oportunidades para implementar ações de marketing digital ou a oferta de anúncios nos dispositivos móveis.

Com o rápido crescimento das compras online, os varejistas estão muito interessados em trazer a experiência do cliente para dentro de suas lojas físicas. A razão disso é que eles querem ter acesso aos mesmos tipos de dados e análises já usados no varejo digital, com o objetivo de criar novas experiências e coletar novas informações que os ajudem a prever quando os clientes irão comprar novamente.

O diferencial com o uso da Internet das Coisas vem da capacidade do varejista em detectar, entender e trabalhar em cima dos dados e das análises. Para isso, será necessário investir em aplicativos que melhor atendam às demandas dos clientes e que, no fim das contas, gerem valor para o negócio.

(*) É presidente do SAS Brasil.

News @TI

Case

@A Pelle Brasil, empresa de fabricação e prestação de serviços de estamparia em couro, conseguiu diminuir consideravelmente o tempo para comercializar e processar os pedidos de seus clientes graças à adoção de um sistema gratuito de gestão desenvolvido para micro, pequenas e médias empresas. Rose Almeida, diretora da empresa, explica que realiza muitas vendas por um aplicativo de mensagem e que precisa efetuar as notas fiscais com agilidade. Esse processo foi facilitado pela plataforma. "Antes precisávamos de três pessoas para realizar os processos. Hoje tenho uma secretária que realiza essa função. Eu auxílio e consulto as informações que preciso mesmo estando fora da empresa, tudo através do meu smartphone. Como o sistema é prático, eu consigo fazer o pedido pelo celular, realizar a venda e emitir uma nota fiscal apenas com um lançamento, tudo de uma só vez" (<https://www.sistemagratis.com.br/>).

Celcoin lança recargas para TV pré-paga

@O Celcoin - aplicativo que transforma o celular em maquina para revenda de recargas, recebimento de contas e serviços - lança um novo recurso para micro e pequenos empreendedores: a venda de pacotes de canais para TV por assinatura pré-paga, como Sky e Claro TV. A partir desta semana, os clientes das operadoras de TV que assinam planos pré-pagos poderão comprar novos pacotes de canais através dos agentes Celcoin, que irão oferecer mais esta conveniência, além de recargas de crédito para celular, pagamento de contas, consulta de CPF, entre outros serviços exclusivos Celcoin (<http://www.celcoin.com.br/>).

Distortions chega ao mercado dia 15/02

@A espera para o lançamento de Distortions agora tem contagem regressiva definida. O premiado jogo independente brasileiro desenvolvido pela Among Giants será lançado oficialmente no dia 15 de fevereiro de 2017. Haverá também uma pré-venda limitada que começará no dia 8 de fevereiro. "Quem adquirir uma cópia do Distortions durante esse período terá acesso a uma experiência exclusiva dentro do jogo, que será divulgada em breve, além da trilha sonora completa do jogo, novas roupas e um violino especial para a Menina", contou Thiago Girello, diretor do projeto. "Essa experiência inclui também o acesso ao Dev Room, sala onde testamos todas as mecânicas do Distortions e onde o jogador poderá conhecer mais sobre o game em si", completou (<https://www.facebook.com/distortions.game/>).

Nova exposição mostrará como as Inteligências Artificiais são treinadas

@Como aproveitaremos os benefícios que a Inteligência Artificial (IA) pode nos trazer para criar um futuro mais digno e sustentável para todos? É sobre esse questionamento que o Laboratório de Atividades do Amanhã/LAA, um espaço de experimentações no Museu do Amanhã, apresentado pelo Banco Santander, reabre suas portas com mais uma experiência inovadora: "AYA e seu mundo de inteligências artificiais criativas". A partir do dia 19 de dezembro, os visitantes serão recebidos pela AYA, anfitriã de IA da nova exposição, elaborada em parceria com a IBM Watson e treinada para conseguir responder às dúvidas mais comuns sobre Inteligência Artificial. A AYA será constantemente treinada a partir dos questionamentos e também irá aprender com o público.



O futuro dos brasileiros é o blockchain

"A visão do Governo sobre a economia: se se move, tribute. Se continua se movendo, regule. Se parar de se mover, subsidie". Uma das citações que eu mais gosto do Ronald Reagan, ex-presidente americano, diz muito do nosso Estado hoje.

O Brasil acaba de cair mais duas posições no ranking mundial de prosperidade pelo seu ambiente desfavorável de fazer negócio, graças à regulamentação e às regras desnecessárias impostas, o que impedem o desenvolvimento de todos. Isso me fez refletir: como é possível termos chegado nesse nível de degradação estando localizados em uma das partes mais ricas do mundo e com uma população tão adaptável, criativa e inovadora como a nossa?

Fui buscar então, a origem do motivo e cheguei à Revolução Industrial. O que ocorreu foi que com o surgimento de novas máquinas e automação da produção, nasceram empresas com maior produtividade, derrubando os preços de forma nunca vista antes. Tal eficiência gerou preocupação nas grandes corporações que, para se protegerem, tiveram a ideia de comprar essas novas empresas e impedir a competição, mantendo suas altas margens. Infelizmente para eles, sempre que mantinham margens elevadas, atraíam novos competidores, com máquinas mais modernas e preços mais baixos, inviabilizando a estratégia de comprar todos os concorrentes.

A outra ideia para evitar perdas de mercado foi a criação de cartéis, em que os fornecedores se juntavam para combinar um volume de venda e preços dos produtos, garantindo uma boa margem para todos. Esse modelo também se mostrou ineficiente, uma vez que sempre um dos participantes do acordo, por interesse próprio, vendia de forma "escondida" seus produtos a preços menores para alguns clientes. Obviamente, não conseguia conter a informação e todos ficavam sabendo.

O resultado disso era uma rivalidade ainda maior e uma concorrência ainda mais acentuada do que antes da formação do grupo. Pior, o problema persistia. Sem opção sua última cartada foi apelar para o Governo, alegando que os novos concorrentes seriam baratos, pois os produtos eram piores e portanto, pre-

judiciais à população. Assim, em nome de uma proteção e garantia de melhores produtos a saída era regulamentação para os setores.

Essas acabavam gerando regras impeditivas para players menores surgirem e menos interessante para os players maiores, criando uma reserva de mercado, mantendo o preço elevado e desestimulando a geração de novos empregos. Não é exatamente isso o que vivemos até hoje? De certo modo, sim. Quando o Estado

exige mais de 10 alvarás, e uma infraestrutura robusta para qualquer pequena indústria se estabelecer, ou regras e taxas para impedir inovações como a Netflix, por exemplo, está dando continuidade a esse formato que surgiu no passado. Mas, felizmente (e finalmente!), as tecnologias estão surgindo para quebrar essa lógica. A principal delas é o blockchain

O blockchain é uma tecnologia que visa a descentralização como estrutura para melhorar na segurança. Simplificando, ele é uma cadeia de blocos, e cada bloco tem três partes: um código único (Hash), o Hash do bloco anterior e a informação desejada. Qualquer mudança no bloco muda seu Hash e toda informação é pública e mantida por todos, de modo a criar consenso e confiança na comunicação direta entre duas partes (Peer 2 Peer), ou seja, sem o intermédio de terceiros e sem a intervenção do Estado.

A previsão é que nos próximos anos várias iniciativas (empresas) ou comunidades vão surgir usando o blockchain. Imagine que venha uma lei proibindo os aplicativos de carona, mas que uma solução baseada em blockchain surja. Como é descentralizada, não tem como o Estado coagir essa estrutura. Motoristas e passageiros interessados vão se cadastrar na plataforma e pagar diretamente uns para os outros. Mesmo que alguém tente regular isso ou punir a iniciativa, não irá conseguir.

Sendo a favor ou achando que essa nova estrutura será uma ameaça, a evolução dessa nova tecnologia é inevitável. Cabe a nós aprendermos como funciona para sairmos na frente e aproveitar as melhores oportunidades.

(Fonte: Mateus Azevedo é Sócio da BlueLab)