

OPINIÃO

Hiperautomação:
Entenda como aumentar
a produtividade do seu
negócio e crescer de
forma inteligente

Ary Vilhena (*)

A hiperautomação é um conceito que está ganhando destaque pois combina automação tradicional com tecnologias emergentes, como inteligência artificial, machine learning e automação robótica de processos (RPA).

Essa combinação poderosa não apenas automatiza tarefas rotineiras, mas também transforma processos inteiros, permitindo que as empresas operem de forma mais ágil, eficaz e inteligente.

Essa estratégia vai além da automação simples de tarefas repetitivas. Ela está relacionada à identificação, análise e otimização de processos em toda a organização, incluindo os canais de atendimento ao cliente. Isso significa que desde as tarefas mais simples até as operações mais complexas, tudo é examinado em busca de oportunidades de automação e melhoria. Ao adotar essa abordagem holística, as empresas podem eliminar gargalos, reduzir erros e acelerar a entrega de valor aos clientes.

Segundo uma pesquisa realizada pela Zapier, empresa que fornece integrações para aplicações web para uso em fluxos de trabalho automatizados, em 2021, 90% dos entrevistados afirmaram que a automação de processos melhorou seu trabalho e 66% disseram ter ficado mais produtivos com a automação. Um dos benefícios mais evidentes da ferramenta é o aumento da produtividade. Ao automatizar processos manuais e repetitivos, as empresas podem realocar os seus colaboradores para atividades de maior valor agregado ou especializadas, como implementar a inovação, melhorar a tomada de decisões, aumentar a interação com clientes, e isso trará inúmeros benefícios tanto para a companhia como para os colaboradores, pois além de melhorar a eficiência operacional, eles se sentirão mais valorizados e estimulados em desempenhar funções mais estratégicas dentro da empresa.

Além disso, o Gartner, líder mundial em pesquisa e aconselhamento de empresas, publicou dados que evidenciam o espaço que a hiperautomação já conquistou e como ela deve estar cada vez mais presente nos próximos anos. Segundo a consultoria, o mercado mundial de softwares deve chegar a investimentos de US\$ 6 bilhões até o final de 2024.

Outro ponto importante a ser destacado é que a hiperautomação tem como objetivo ajudar as empresas a melhorar agilidade e capacidade de adaptação em atividades internas. Com processos automatizados e sistemas interconectados, as organizações podem responder rapidamente às mudanças no mercado, às demandas dos clientes e às oportunidades emergentes. Isso é especialmente importante em um mundo onde a velocidade é essencial para o sucesso e a capacidade de inovar rapidamente podendo ser a diferença entre liderar o mercado e perder espaço para os concorrentes.

A implementação de respostas automáticas para perguntas frequentes permite que os clientes recebam assistência imediata, mesmo fora do horário comercial convencional. Isso não só aumenta a satisfação do cliente, mas também libera a carga de trabalho dos agentes de atendimento. Consequentemente, a capacidade de encaminhar chamadas com base em palavras-chave identificadas na solicitação do cliente permite um serviço mais personalizado e eficiente.

A integração com bancos de dados permite consultas simples, como verificação de saldo ou status de pedidos, diretamente através do canal de atendimento escolhido pelo cliente. Isso reduz a necessidade de transferências entre diferentes setores e agiliza a resolução de problemas. Sendo assim, a solicitação automatizada de feedback após interações com o cliente permite uma avaliação constante da qualidade do serviço e a identificação de áreas de melhoria. Isso demonstra um compromisso com a excelência no atendimento e fortalece o relacionamento com o cliente.

Mas, para que as empresas consigam ter resultados relevantes com esse conceito que está ganhando espaço no ambiente corporativo, é muito importante que elas utilizem soluções inovadoras como inteligência artificial, machine learning, pois com essas tecnologias será possível coletar, analisar e interpretar grandes volumes de dados de forma rápida e eficiente. A partir disso, elas identificam padrões, preveem tendências e tomam decisões mais informadas e orientadas por dados e assim será possível ter resultados mais relevantes com a hiperautomação.

(*) CEO da Smartspace by Digivox, plataforma que otimiza processos de atendimento por meio da Inteligência Artificial Generativa, com voicebots e chatbots.

Microsoft oferece aos seus funcionários
na China oportunidades em outros países

A Microsoft ofereceu a cerca de 800 de seus funcionários, que são baseados em suas instalações na China, a oportunidade de se transferirem para outros países.

Vivaldo José Breternitz (*)

A maior parte desses profissionais, de nacionalidade chinesa, atua nas áreas de computação em nuvem e inteligência artificial. As oportunidades oferecidas estão em países como Estados Unidos, Irlanda, Austrália e Nova Zelândia, como disse o Wall Street Journal.

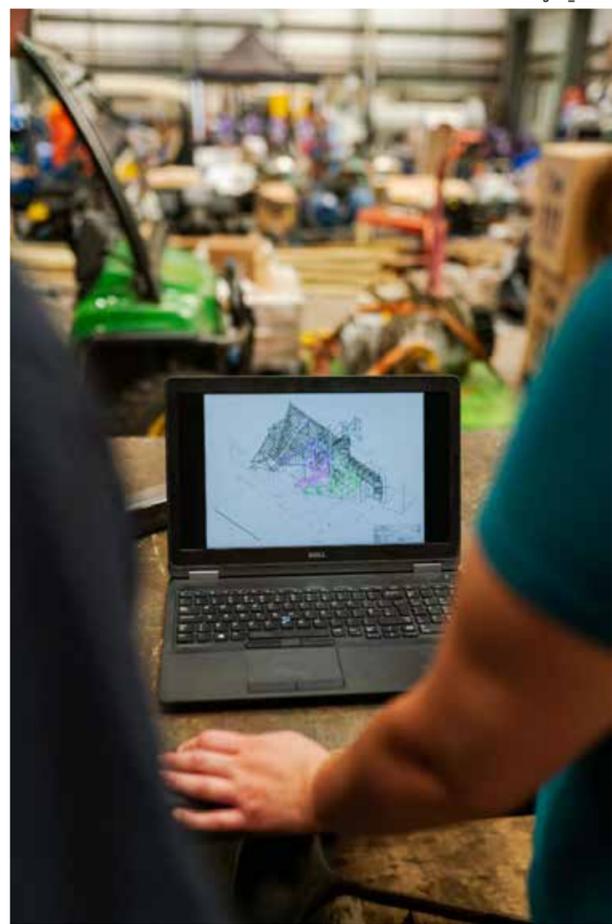
A medida surge no contexto das crescentes tensões entre Estados Unidos e China, em que a administração do presidente Joe Biden impôs restrições às importações de vários produtos chineses, incluindo baterias para veículos elétricos, chips de computador e produtos médicos.

Além disso, o governo americano está restringindo a exportação para a China de chips e outros produtos ligados à inteligência artificial e está considerando a hipótese de aumentar essas restrições e tornar inviável, em termos de custos, a importação de veículos elétricos chineses.

A Microsoft disse ao WSJ que oferecer aos seus funcionários oportunidades em outros países é uma prática normal, desmentindo qualquer ligação desse fato com uma guerra comercial, ao mesmo tempo que reafirmou seus compromissos com a China.

Evidentemente são declarações que visam não gerar ruídos, mas que provavelmente não são inteiramente verdadeiras.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da FATEC SP, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas – vjnitiz@gmail.com.

Governança digital é a chave para a
sustentabilidade das automações empresariais

No cenário atual, marcado por avanços tecnológicos constantes e uma corrida pela eficiência operacional, é comum observar empresas adotando soluções tecnológicas para automatizar processos e aumentar a produtividade. No entanto, muitas vezes essa busca por automação é conduzida de forma desorganizada, resultando em soluções fragmentadas e vulneráveis a falhas. É nesse contexto que a governança digital emerge como uma ferramenta essencial para garantir a sustentabilidade e a evolução contínua das automações empresariais.

Ao refletirmos sobre a realidade das empresas, é evidente o dilema enfrentado pelos departamentos de TI, financeiro e administrativo. A falta de padronização e documentação adequada das automações resulta em uma dependência excessiva de indivíduos-chave. Quando esses colaboradores deixam a empresa, seja por motivos de saída voluntária ou imprevistos, como doença ou acidente, as automações por eles desenvolvidas se perdem, levando a um caos operacional.

Na prática, isso se traduz em horas desperdiçadas na tentativa de recuperar ou recriar processos automatizados. Os profissionais de TI são sobrecarregados com a manutenção de uma infinidade de agendadores e automações, enquanto os colaboradores do financeiro e do administrativo enfrentam a frustração de ver suas iniciativas de automatização se dissiparem com suas saídas.

Além disso, a falta de uma governança adequada impacta diretamente na capacidade das equipes de inovar e criar valor para a empresa. Profissionais talentosos são relegados à posição de meros solucionadores de problemas, incapazes de dedicar tempo e recursos para



desenvolver novas soluções e impulsionar o crescimento do negócio.

Nesse contexto, a implementação de uma plataforma de governança digital se revela como um ponto de inflexão crucial. Essas plataformas fornecem estruturas para a criação, documentação e gerenciamento de automações empresariais, independentemente das pessoas envolvidas. Com recursos de rastreamento e histórico, as empresas podem garantir a continuidade e a perenidade de seus processos automatizados.

Um exemplo prático ilustra os benefícios tangíveis dessa abordagem. Em uma empresa que enfrentava desafios semelhantes, a adoção de uma plataforma de governança digital permitiu a criação de automações sustentáveis e escaláveis. Os robôs desenvolvidos tornaram-se ativos valiosos da empresa, com capacidade de operar de forma consistente ao longo do tempo, independentemente das mudanças na equipe.

Mais importante ainda, a plataforma de governança liberou os talentos da equipe de TI para

se concentrarem em atividades estratégicas e inovadoras. O profissional que anteriormente estava sobrecarregado com tarefas de manutenção pôde finalmente dedicar seu tempo e expertise para impulsionar a transformação digital da empresa.

Em suma, a governança digital não apenas mitiga os riscos associados à dependência de indivíduos, mas também capacita as empresas a inovar e crescer de forma sustentável. Ao adotar uma abordagem centrada na governança, as organizações podem transformar seus desafios em oportunidades, construindo uma base sólida para o sucesso a longo prazo.

Portanto, é imperativo que as empresas reconheçam a importância da governança digital e a incorporem de forma proativa em sua estratégia de automação. Somente assim poderão trilhar o caminho rumo a uma transformação digital verdadeiramente sustentável e resiliente.

(Fonte: Gustavo Pasqual, Diretor Comercial da Autom Technologies).

News @TI

beeIT apresenta novo app FoodCare na Hospitalar 2024

@Especialista no desenvolvimento de soluções para Hotelaria Hospitalar, a empresa beeIT apresenta oficialmente o app FoodCare na Hospitalar 2024. A feira é considerada a principal do setor na América

Latina, e acontece de 21 a 24 de maio, na São Paulo Expo, em São Paulo. O novo aplicativo funciona mapeando o desperdício de comida em hospitais e instituições de saúde, a partir da interatividade do funcionário que recolhe a bandeja e das análises clínicas e restrições nutricionais dos pacientes.

ricardosouza@netjen.com.br

Editoriais

Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioph.com.br);

Comercial: comercial@netjen.com.br

Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Webmaster/TI: Fabio Nader; Edição Eletrônica: Ricardo Souza.

Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço Informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Jornal Empresas & Negócios Ltda

Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 – Vila Mariana – São Paulo – SP – CEP: 04128-080

Telefone: (11) 3106-4171 – E-mail: (netjen@netjen.com.br)

Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90

JUCESP, Nire 35218211731 (6/6/2003)

Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.