

Automação para pessoas: aproveitando o melhor da natureza humana

Por **Redação E-Commerce News** - 16/05/2019

 Compartilhar

 Compartilhar

 Compartilhar

 E-Mail

 Imprimir



Por que as pessoas cometem erros quando realizam tarefas monótonas e repetitivas no trabalho? Temos uma capacidade limitada de nos mantermos concentrados exatamente neste tipo de atividade. Depois de algum tempo, as pessoas tendem a ser atraídas por qualquer outro evento externo mais interessante, o que pode levar a erros – alguns com baixo impacto, outros podem ter consequências brutais.

Para evitar este tipo de problema, a automação de processos, especialmente em tarefas repetitivas, pode ser uma importante aliada para conciliar o que há de melhor entre homens e robôs. Segundo Ingrid Imanishi, gerente de soluções avançadas da NICE, a automação pode mesmo aumentar a produção **criativa** dos funcionários ao reduzir ou eliminar a necessidade de execução de **tarefas repetitivas**.

Uma iniciativa recente da NICE, em parceria com Dan Ariely, professor de psicologia e economia comportamental da Universidade James B. Duke e fundador do The Center for Advanced Hindsight, utiliza pesquisas científicas para demonstrar que existe uma profunda **sintonia** entre a complexa **dinâmica humana** e as **tecnologias de automação inteligente no desktop**. Segundo Ariely, tanto as pessoas quanto a tecnologia têm pontos fortes e limitações. A combinação das forças de trabalho robótica e humana cria uma oportunidade sem precedentes para as empresas aproveitarem os pontos fortes e minimizarem as limitações de cada uma delas.

A plataforma de **Advanced Process Automation (APA)** da NICE oferece integrações tanto em automações de desktop (assistidas) quanto robóticas (não assistidas), tudo em uma única oferta. Com a capacidade de automatizar processos operacionais mais complexos, a estrutura da NICE para integração com fornecedores de softwares cognitivos permite que as organizações se beneficiem da incorporação das mais avançadas tecnologias do mercado, como a **NEVA**, *NICE Employee Virtual Attendant, assistente virtual com suporte inteligente, em tempo real, para todas as áreas das organizações.*



Performa.AI

Como a mais recente inovação nas tecnologias de atendimento virtual e automação robótica de processos, a NEVA personifica a forma como as forças de trabalho humana e robótica podem atuar em conjunto, redefinindo as capacidades das empresas globais para alcançar níveis sem precedentes de eficiência operacional e qualidade na prestação de serviços.

A solução de RPA da NICE conta, também, com o **Automation Finder**, uma solução baseada em **Inteligência Artificial**, que torna mais fácil, rápida e barata a identificação de processos que podem ser automatizados para proporcionar excelentes níveis de retorno sobre o investimento (ROI) e eficiência. O método para identificação de processos maduros para automação robótica ou de desktop é algo que a maior parte das organizações considera altamente desafiador.

“O Automation Finder possui uma abordagem mais abrangente e cientificamente orientada para a análise e seleção de sequências de ações, reduzindo os desafios e o esforço requerido para levantamento de processos a serem automatizados. A solução coleta e analisa dados das atividades de desktop dos funcionários, concentrando-se, assim, em tarefas e processos

relevantes executados diariamente pelos mesmos. Os dados são alimentados em um **algoritmo** baseado em machine learning, que identifica padrões repetitivos de comportamentos e ações de funcionários e, por fim, recomenda sequencias de tarefas ou fluxos de trabalho precisos que apresentam o melhor potencial de automação e obtenção de ROI”, explica Ingrid Imanishi.

Ao identificar os processos candidatos à automação e após implementá-los, a solução estimula um ciclo contínuo de entrega permanente de valor, reflexo da seleção automatizada e precisa de tarefas para automação. Como resultado, a solução **poupa tempo** para as organizações e aumenta as chances de atingir as **metas** estabelecidas pelos processos automatizados, ampliando a eficiência e maximizando o ROI.

De acordo com a executiva, existem projetos envolvendo a automação de processos de compras que passaram a economizar, após a implementação da solução de RPA da NICE, **US\$ 1,5 milhão** ao ano. Em outros casos, houve **50%** de redução no tempo de chamada e o que levava três dias passou a ser realizado em 3h. “Ao permitir que as pessoas se concentrem em atividades mais motivadoras e de maior valor, as empresas otimizam as operações e passam a ter efetivamente uma vantagem competitiva”, completa Imanishi.

Redação E-Commerce News

Fundado no ano de 2009, o E-Commerce News é um site projetado para profissionais de todas as áreas, interessados nos mais recentes conteúdos sobre o e-commerce no Brasil e no mundo.