



JORNADA  
COLABORATIVA



# BPMS + RPA:

Pessoas e robôs  
trabalhando juntos para  
o sucesso da organização



**Kelly Sganderla**  
kelly@iprocess.com.br  
iProcess



## Apresentado por



### Kelly Sganderla

Consultora de Inovação de  
Processos

[kelly.sganderla@iprocess.com.br](mailto:kelly.sganderla@iprocess.com.br)

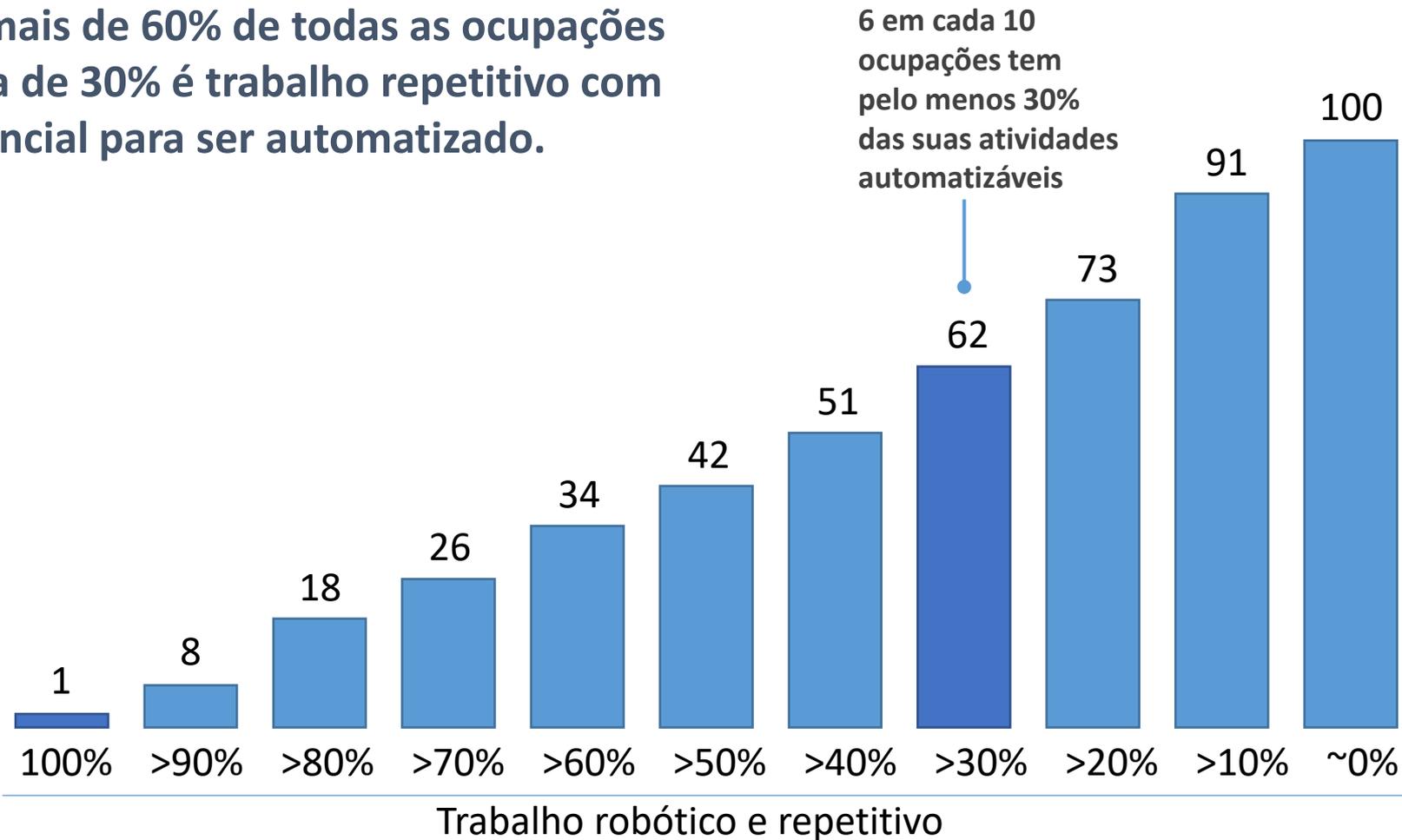


- Consultora de Inovação em Processos da **iProcess**
- **19 anos** de experiência em soluções BPM
- Instrutora de mapeamento, modelagem e automação de processos com BPMS e RPA na **iProcess Education**
- Bacharel em **Ciência da Computação** por UNILASALLE/RS
- Especialização **Mastering Design Thinking**, no MIT
- Pós-graduando **Novas Tecnologias, Transformação Digital e Agilidade**, na FIA
- Mestrando em **Gerenciamento de Dados e Processos de Negócio** no Instituto de Informática da UFRGS
- Certificação Profissional de Processos - ABPMP **CBPP** (desde 2012)
- Autora de artigos sobre BPM, BPMN, BPMS e RPA no **blog.iprocess.com.br**



Conecte-se  
comigo no  
linkedin!

Em mais de 60% de todas as ocupações  
cerca de 30% é trabalho repetitivo com  
potencial para ser automatizado.



# RPA

*(Robotic Process Automation)*

Robôs de software executam uma sequência de passos de um trabalho, interagindo com sistemas através das interfaces de usuários já existentes nas diversas aplicações utilizadas pelos profissionais da organização.



O robô desenvolvido com a tecnologia de RPA pode ser “**treinado**” para realizar uma sequência de passos e ações nos sistemas como se fosse um usuário.

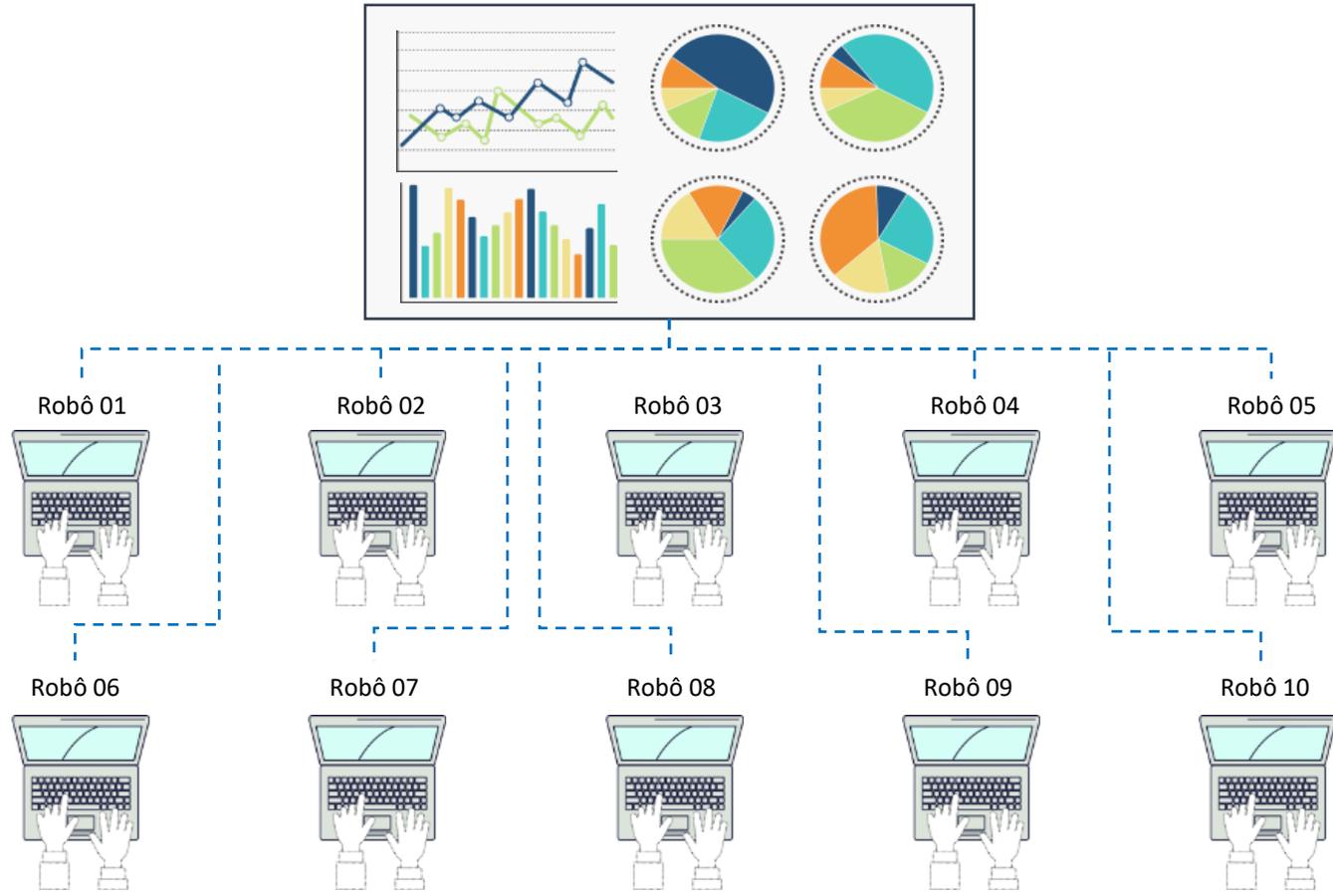




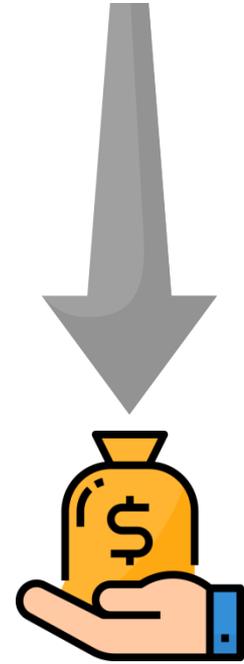
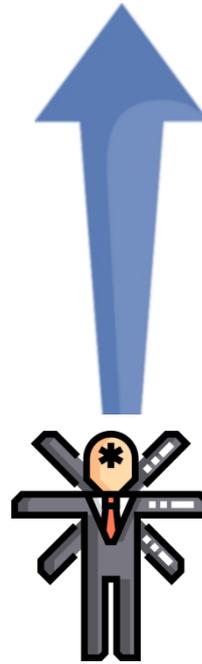
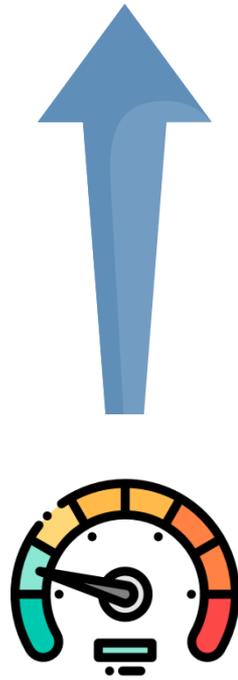
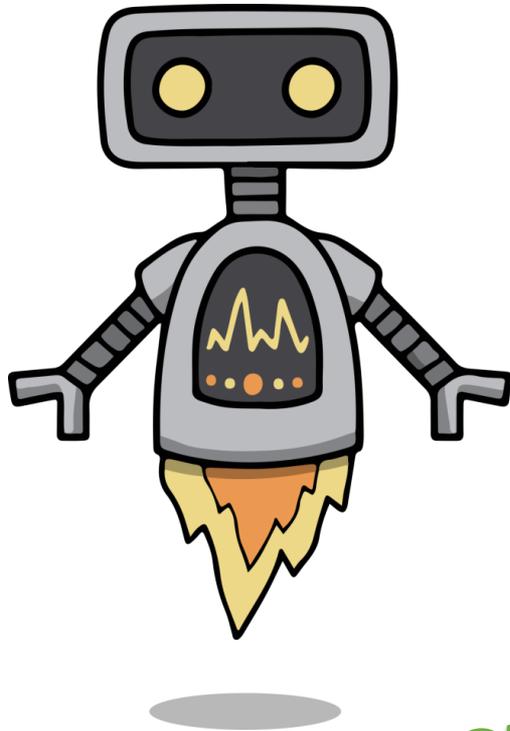
Após o treinamento, o robô pode ser agendado para executar os passos como se fosse uma pessoa operando o sistema, **mas até 5x mais rápido** que uma pessoa normal, com menos erros e com rastreabilidade da ações.



# Uma central de controle delega os processos para os robôs executarem.

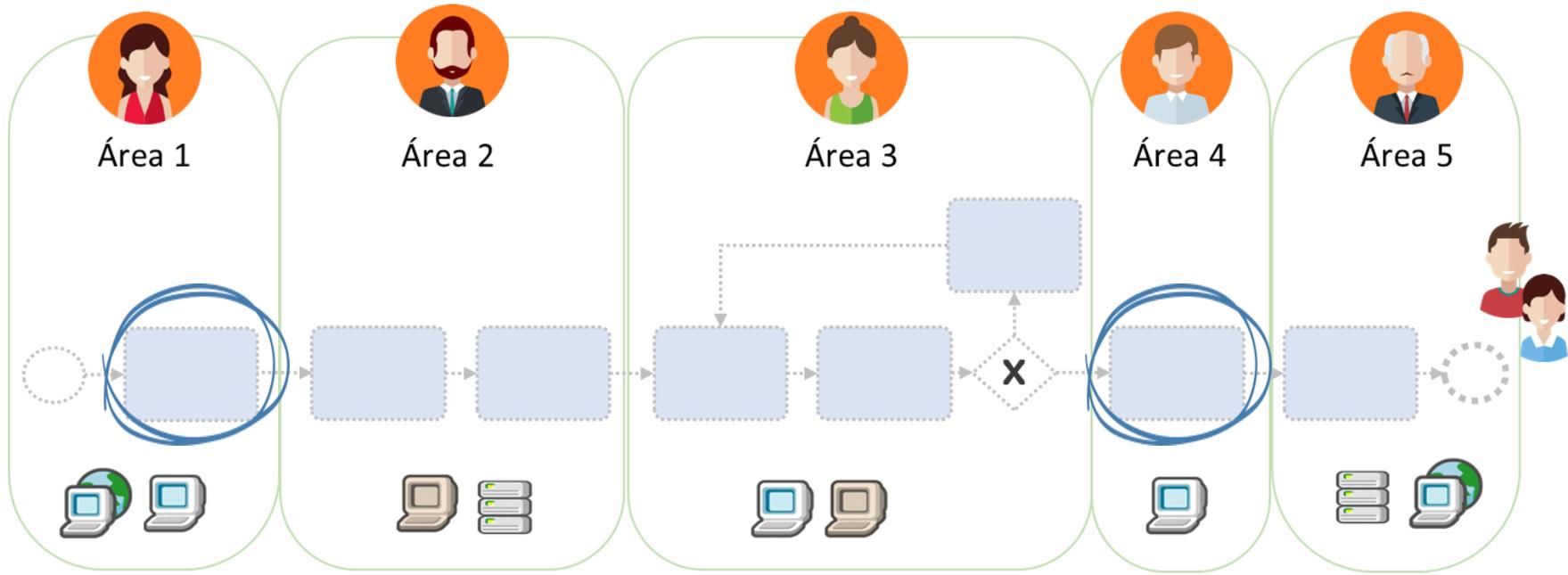


Com o uso de robôs, conseguimos fazer a **mesma atividade** de forma **mais rápida, maior volume e mais barata!**



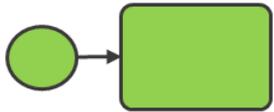
**Chamamos isso de EFICIÊNCIA!**



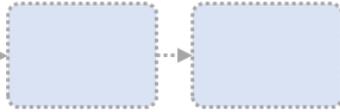




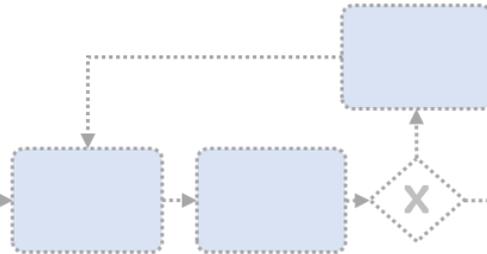
Área 1



Área 2



Área 3

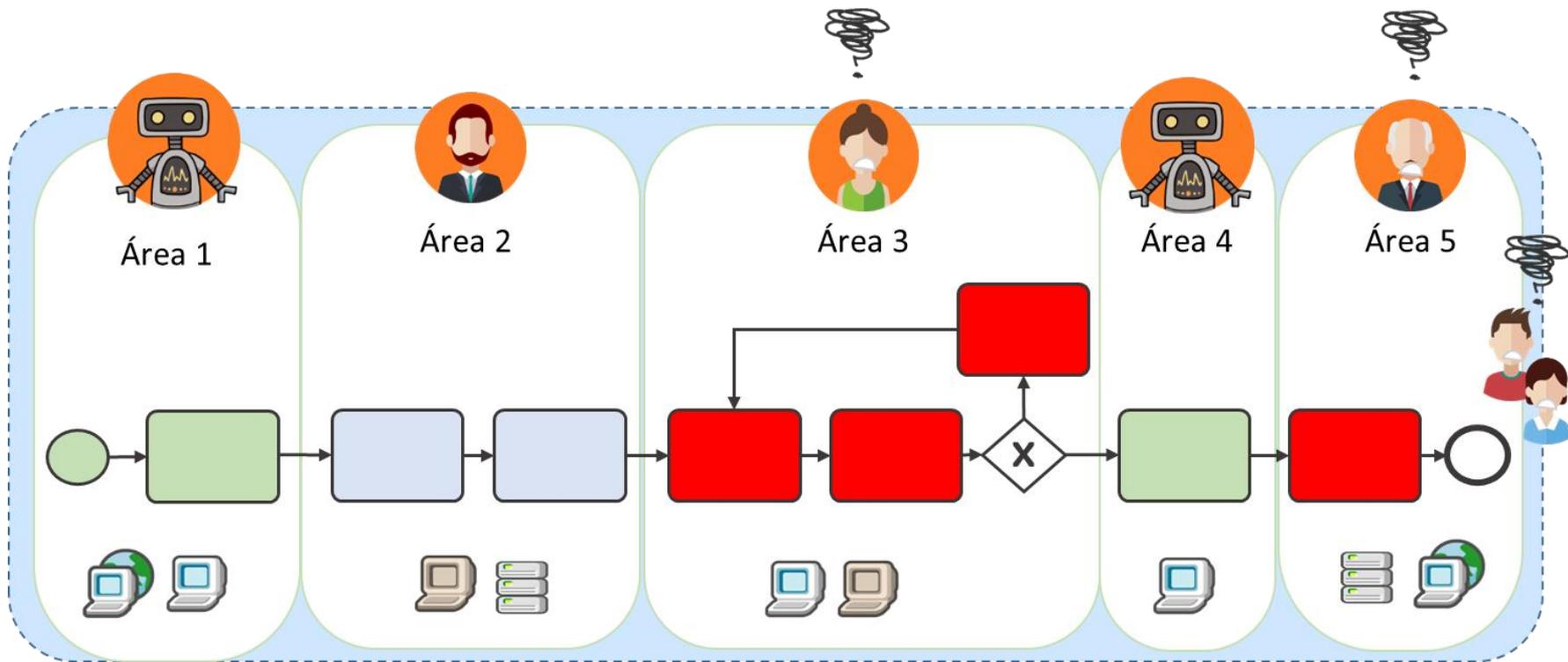


Área 4



Área 5





# BPM

*(Business Process Management)*

“ O **Gerenciamento por Processos de Negócio** é uma disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos de ponta a ponta. ”

[BPM CBOK 3.0, ABPMP]



# BPM estimula a transformação do negócio





# Hiperautomação

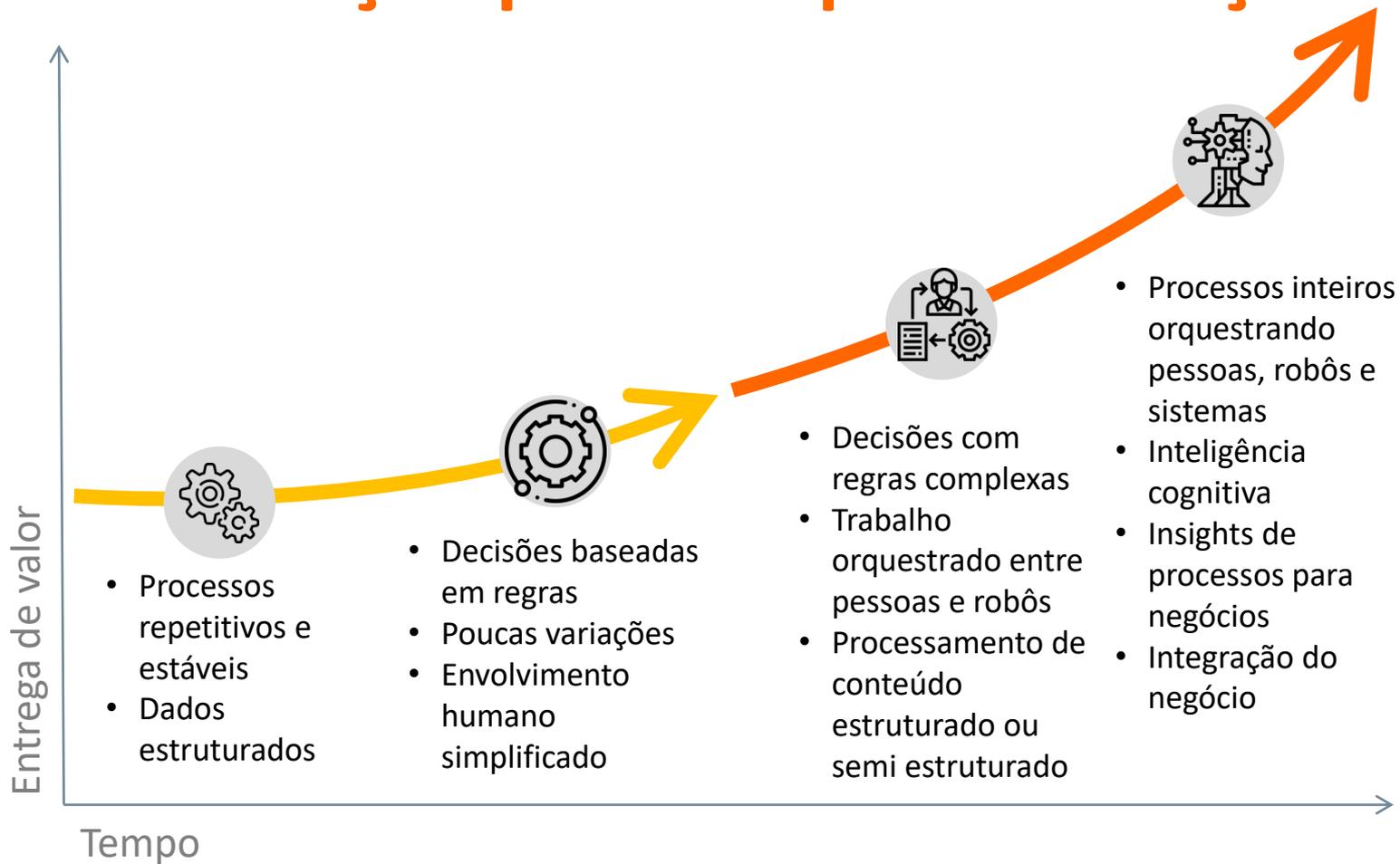
Jornada através da qual os negócios automatizam o máximo de processos de negócio e tecnologia possíveis usando ferramentas como inteligência artificial, aprendizado de máquina, software orientado a eventos, automação robótica de processos e outras formas de automação de decisões e tarefas.

Hiperautomação é a chave para excelência operacional digital e resiliência operacional para as organizações.

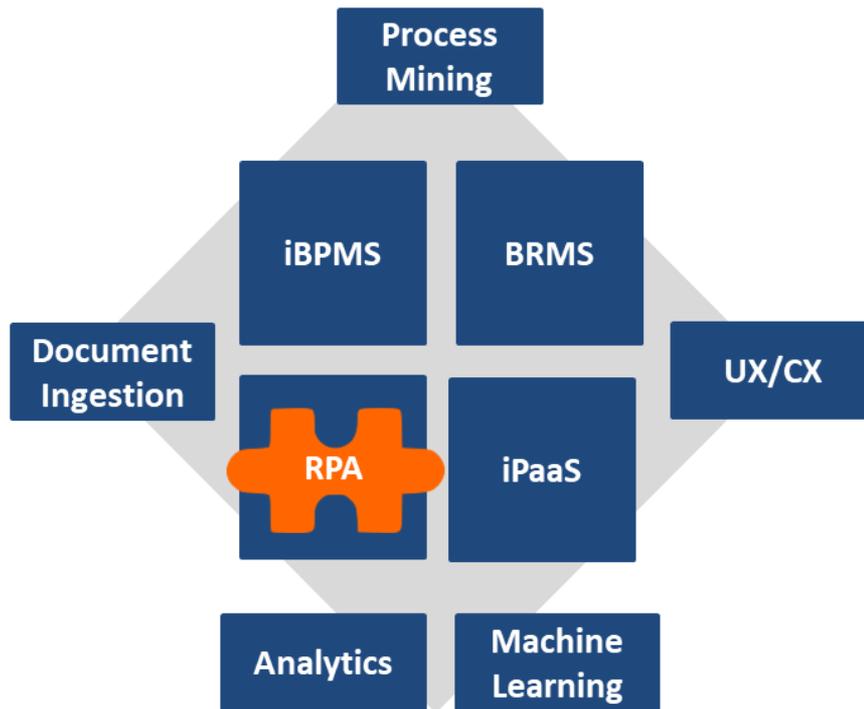
Fonte: Gartner - Top Strategic Technology Trends for 2021



# Da Automação para a Hiperautomação



# A caixa de ferramentas Digital Ops



Caixa de Ferramentas de Tecnologia  
**Digital Ops**

Fonte: Baseado em Gartner (46505C)

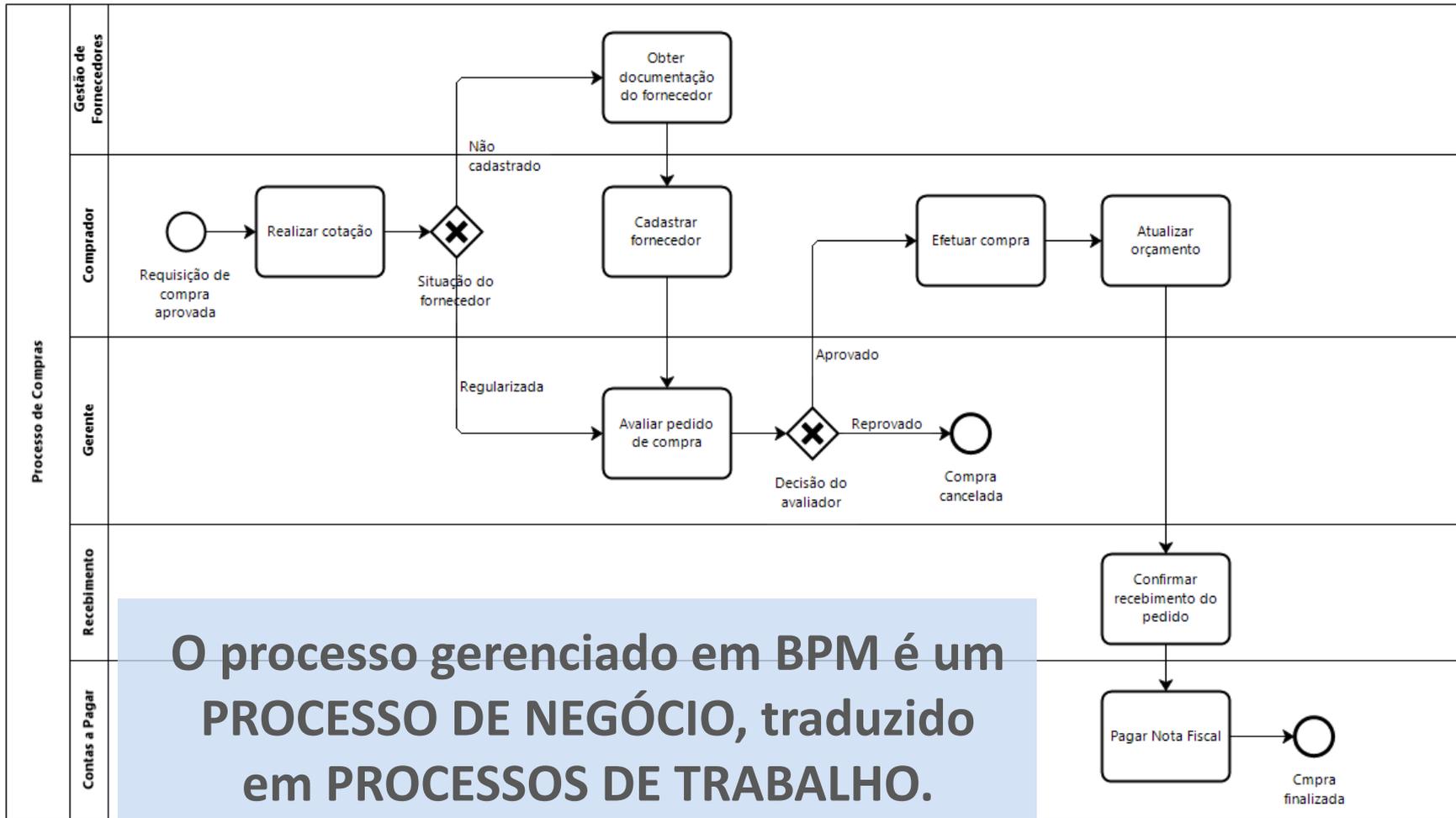


**iBPMS + RPA**



**HIPERAUTOMAÇÃO**





O processo gerenciado em BPM é um **PROCESSO DE NEGÓCIO**, traduzido em **PROCESSOS DE TRABALHO**.



Gestão de Fornecedores

Obter documentação do fornecedor

Não cadastrado

## > Receber documentação pendente de fornecedores em avaliação



Abrir e-mail



Extrair arquivo anexo



Abrir o navegador



Acessar o app de armazenamento na nuvem



Fazer login no app



Armazenar em pasta virtual



Abrir planilha excel



Atualizar status do documento pendente na planilha



Notificar analista responsável por e-mail

Decisão do avaliador

cancelada

Confirmar recebimento do pedido

Pagar Nota Fiscal

Compra finalizada

O processo executado pelo RPA é um **PROCESSO OPERACIONAL.**



# Da ideia à solução



Modelagem

Análise

Redesenho

Implementação

Monitoramento

Cliente



Contato do gerente de vendas

Equipe inbound



Avaliar se o contato é uma oportunidade

Gerente da Conta Comercial



Consultar dados do cliente

Criar oportunidade no CRM

Adicionar cliente ao cadastro

Realizar primeiro atendimento

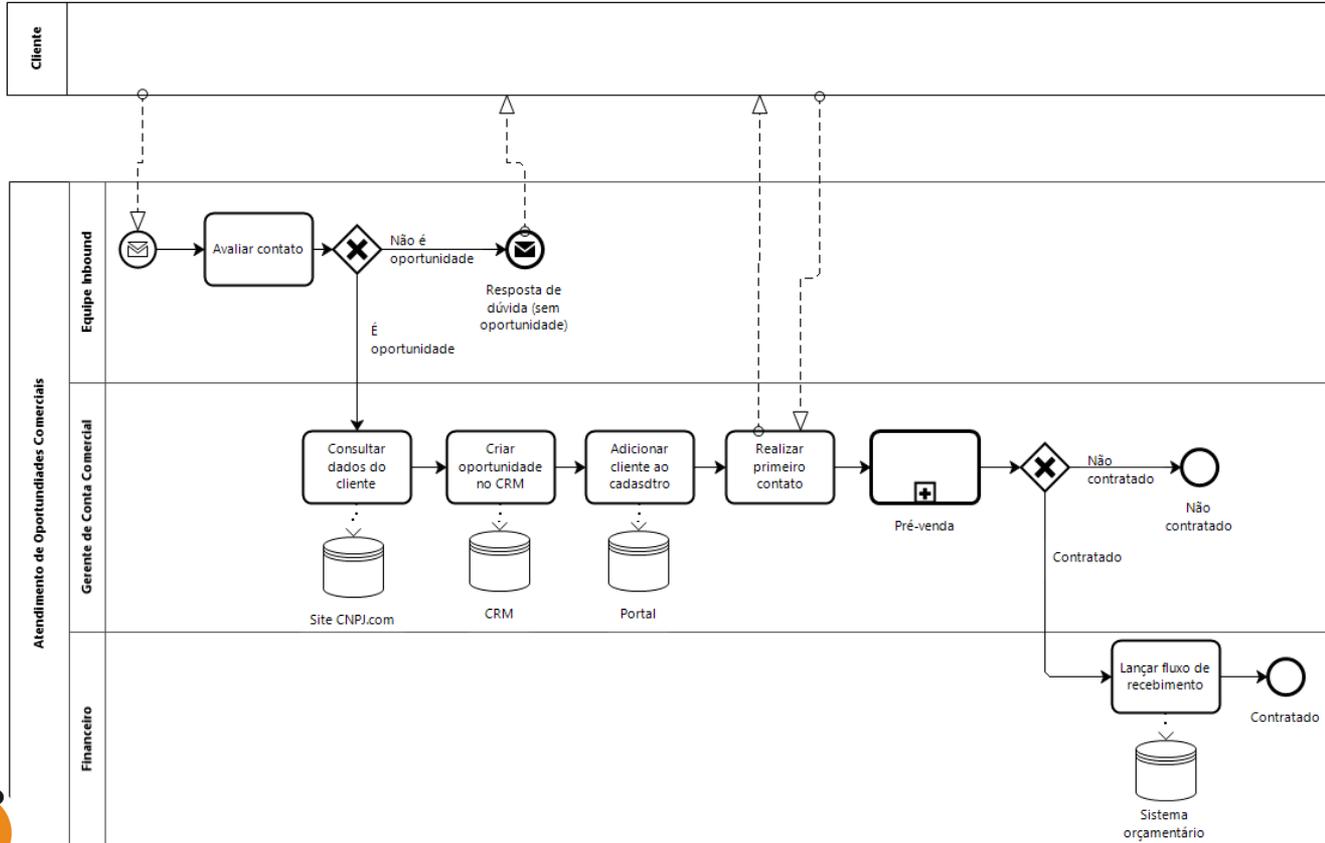
Realizar pré-venda [+]

Financeiro



Lançar fluxo de atendimento





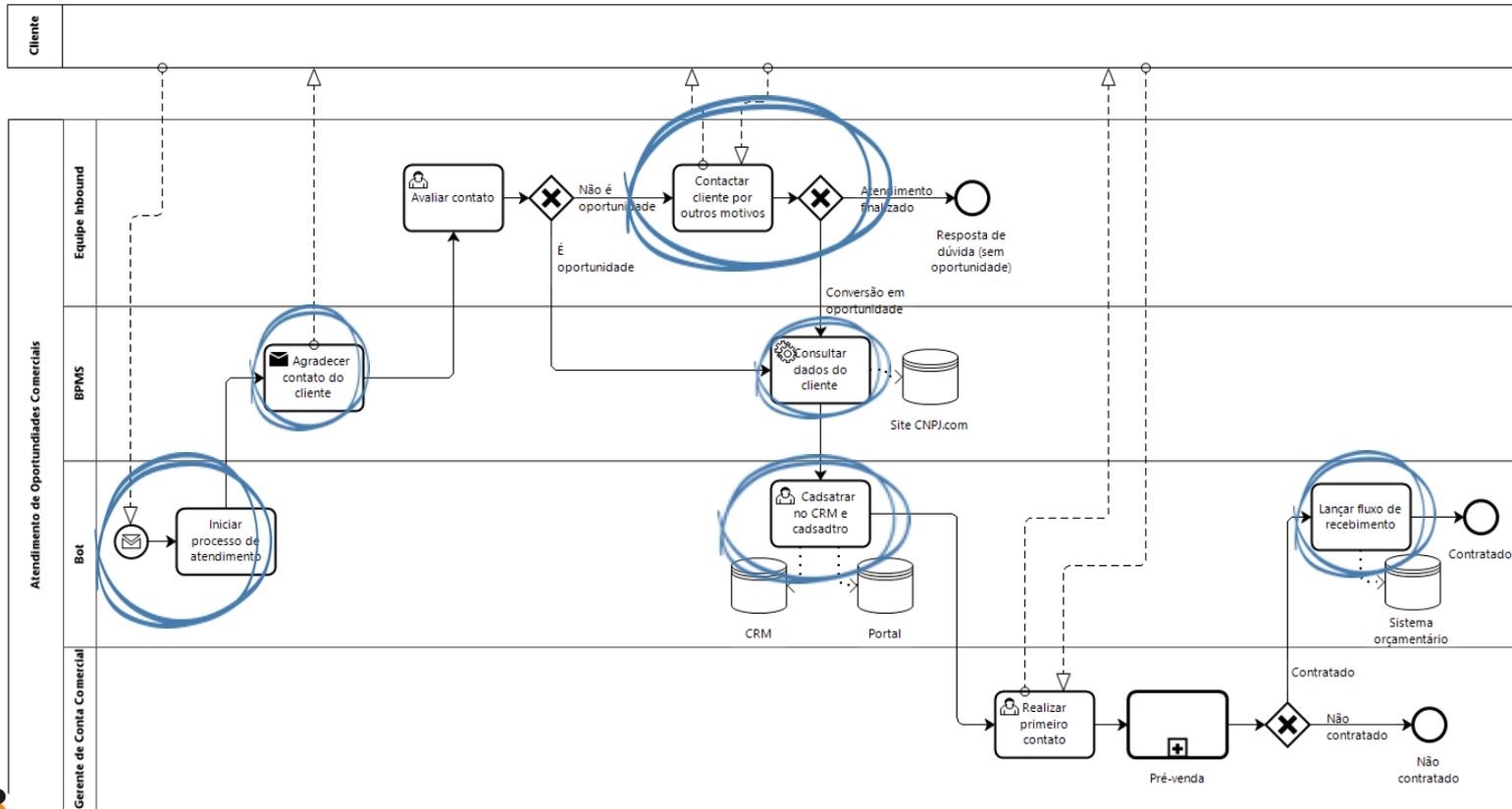
### Insatisfações dos clientes:

- *Enviaram pedido e não tem retorno imediato*
- *Demora para receber o primeiro contato (até 5 dias!)*
- *Contatos podem ser perdidos porque oportunidade não foi identificada no início*

### Insatisfações da equipe:

- *E-mails se perdem*
- *Equipe comercial passa muito tempo fazendo busca e preenchimento de dados*





### Ganhos do novo desenho:

- ✓ Não perde contatos por falta de entendimento
- ✓ Todos os e-mails são tratados em poucos minutos
- ✓ Tarefa de busca de dados eliminada através de integração com fonte de dados segura que possui serviços de consulta
- ✓ Tarefas de redigitação de informações eliminada com robotização
- ✓ Tarefa de input de dados substituída por API com sistema de orçamento



Modelagem

Análise

Redesenho

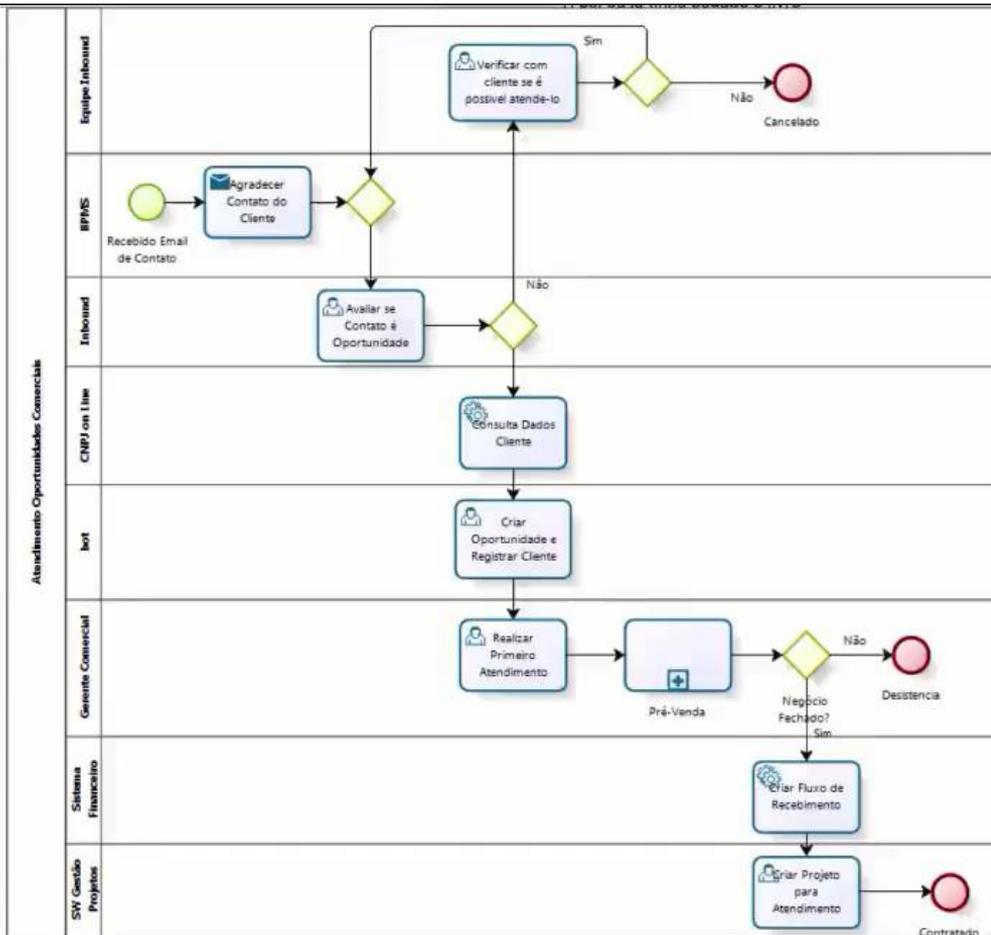
Implementação

Monitoramento



## **Processo Contato Comercial automatizado BPMS + RPA**





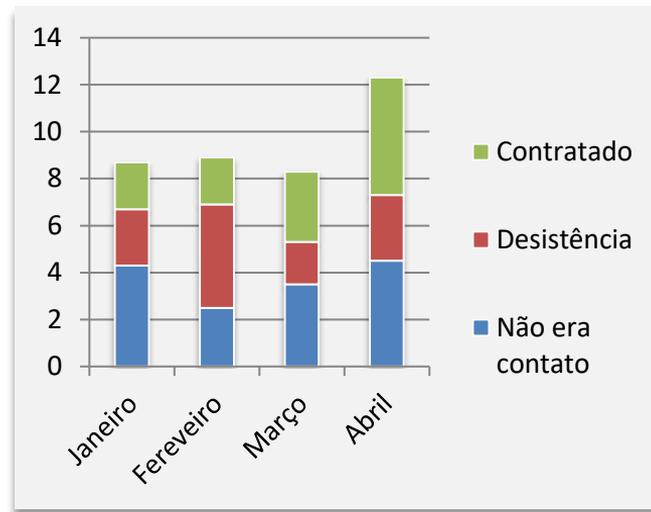
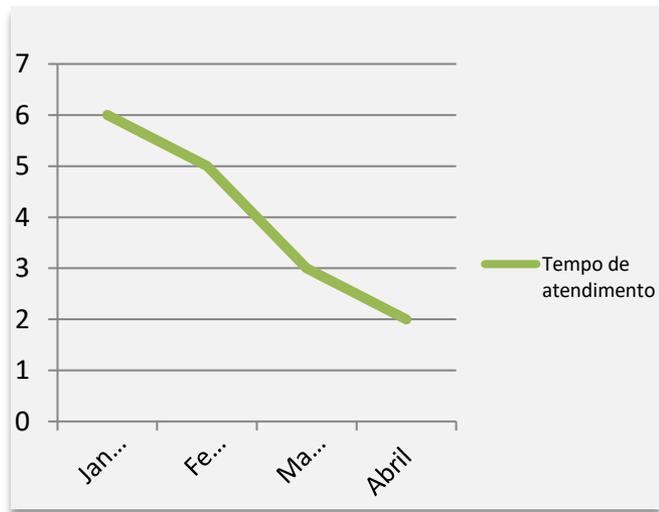
Modelagem

Análise

Redesenho

Implementação

Monitoramento



A iProcess é uma empresa especializada em **Soluções de Gestão por Processos** e tecnologias habilitadoras de **BPM & RPA**



**20 anos** dedicados a soluções de orientadas a processos



Uma das consultorias brasileiras **mais premiadas** em soluções para processos



**Centenas de processos** modelados, otimizados e automatizados



> BPM



RPA



TREINAMENTOS



BLOG



## Blog iProcess

Compartilhando conhecimento em **BPM e RPA**

#BPM #BPMN #modelagem de processos #RPA #robotic process automation  
#Business Process Management #automação de processos #melhores práticas BPMN  
#mapeamento de processos #BPMs #análise de processos #robotização #SOA #processo de negócio  
#Business Process Management System #webinar #soluções de BPM #plataformas de BPM #dicas  
#gestão de projetos BPM

Busca



### Como priorizar as oportunidades de robotização com RPA

Escrito por: Kelly Sganderlo - 16 de novembro de 2020

Compartilhar

O planejamento e avaliação apropriados das oportunidades de automação pode ser o divisor de águas entre o fracasso e o sucesso de uma implantação de Robotic Process Automation (RPA).

Já tratamos aqui no blog da iProcess sobre diversas formas de coletar ideias e oportunidades de robotização (confira o Webinar: [Como Encontrar as Melhores Oportunidades de Robotização](#)).

As ideias que surgem com frequência são muitas, então como separar aquelas que valem a pena gastar tempo avaliando e quais poderiam ser rapidamente descartadas?

Em geral, em muitas empresas, a principal característica adotada para identificar oportunidades de robotização é ser uma tarefa manual e repetitiva.

Naturalmente, baseado apenas nesse critério, as oportunidades de automatização que se apresentam são inúmeras. Mas nem todo processo é um bom candidato à automação só por ser repetitivo, o que faz necessário realizar uma classificação comparativa para selecionar e priorizar o estudo e desenvolvimento das melhores oportunidades.



#### A matriz de oportunidades de robotização usada pela iProcess

A técnica de priorização que utilizamos nas análises para classificar processos entre prioritários, interessantes e de pouco valor

#### Biblioteca



Índice de Artigos



Índice de Vídeos



Índice de Conteúdos

#### Links



E-book: Processos Automatizados com RPA – Baixe agora!



E-book: RPA de...



acompanhe o **blog.iprocess.com.br**



VIDEOS SOBRE

RPA - ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

BPM - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Blog LinkedIn Facebook YouTube

**iprocessbpm**  
2,8 mil inscritos

INSCRITO

INÍCIO VÍDEOS **PLAYLISTS** COMUNIDADE CANAIS SOBRE

Playlists criadas ORDENAR POR

<p><b>RPA - Roteiro de Aprendizado</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>BPMN - Business Process Model and Notation</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>BPM - Business Process Management</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>BPMS - Business Process Management System</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>RPA - Demonstrações de Processos Robotizados</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>
<p><b>Introdução ao conceito de RPA</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Webinar: A orquestração para integração de sistemas</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Exemplo de Automação de um Processo de Viagens</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Webinar: Ferramentas de BPM livres ou de baixo custo</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Webinar: O que há de novo em BPMN 2.0</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>
<p><b>Apresentação BizAgi Studio</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Apresentação Oracle BPM Suite</b> VER PLAYLIST COMPLETA</p>	<p><b>Webinar: Modelagem de Processos e Requisitos</b></p>	<p><b>Monitoramento de processos com BAM</b></p>	<p><b>Simulação de processos com Oracle BPM</b></p>



Acompanhe-nos no  
**youtube.com/**  
**iprocessbpm**



JORNADA  
COLABORATIVA



# BPMS + RPA:

Pessoas e robôs  
trabalhando juntos para  
o sucesso da organização



**Kelly Sganderla**  
kelly@iprocess.com.br  
iProcess

