



White paper

Trabalhando de forma diferente: como a automação ajuda as organizações a superar 8 desafios de hoje



Resumo

Nos últimos anos, a forma em que trabalhamos mudou radicalmente. Hoje, as organizações enfrentam novos obstáculos, como o suporte ao trabalho remoto e híbrido, a incerteza econômica e a agitação política, o aumento da IA, e muito mais.

A automação do fluxo de trabalho pode ajudar as organizações a superar esses desafios e posicioná-las melhor para o futuro.

Conteúdo

- 03/ Um mundo totalmente novo
- 03/ Automação do fluxo de trabalho
- 03/ Os desafios atuais das organizações
 - 04/ 1. Trabalho flexível
 - 04/ 2. Incerteza constante
 - 05/ 3. O auge da IA
 - 05/ 4. O sumiço da confiança
 - 06/ 5. Requerimentos de conformidade
 - 06/ 6. A necessidade de sustentabilidade
 - 07/ 7. Baixo índice de desemprego
 - 07/ 8. Demandas dos clientes
- 07/ Preparados para o mundo que está por vir
- 08/ Sobre a Iron Mountain

Um mundo totalmente novo

Lembra-se dos primeiros dias da pandemia, quando todos pensávamos que ficaríamos em casa por algumas semanas e depois a vida voltaria ao normal?

Hoje entendemos que as coisas nunca voltarão a ser como eram. A esta altura, já lemos as palavras “o novo normal” tantas vezes que a frase parece banal. No entanto, vale a pena fazer uma pausa para observar que os últimos anos marcaram o início de uma onda de mudanças sem precedentes. As organizações estão lidando com as consequências da COVID-19, da inflação, das mudanças climáticas, da agitação política e dos desastres naturais, ao mesmo tempo em que se adaptam às rápidas inovações tecnológicas.

Em um [relatório sobre o estado atual das organizações](#), os analistas da McKinsey escrevem: “os líderes empresariais do mundo todo estão enfrentando atualmente não apenas a volatilidade econômica, a instabilidade geopolítica e os efeitos persistentes da pandemia da COVID-19, mas também uma série de mudanças organizacionais que têm implicações significativas para estruturas, processos e pessoas”. Ele acrescenta que “as mudanças incluem questões complexas sobre como se organizar rapidamente para criar resiliência, encontrar o equilíbrio certo entre o trabalho presencial e o remoto, lidar com a deterioração da saúde mental dos funcionários e desenvolver novas capacidades em uma época de mudanças tecnológicas, entre outras”.

Diante desses desafios, os gerentes estão procurando medidas concretas e práticas que possam ajudar suas equipes a lidar com as circunstâncias atuais e, ao mesmo tempo, preparar-se para o futuro.

Não há respostas fáceis. No entanto, uma coisa que as organizações podem fazer é automatizar ainda mais os fluxos de trabalho.

Automação do fluxo de trabalho

Seja qual for o seu trabalho, é quase certo que você tenha tarefas rotineiras que precisam ser concluídas com bastante regularidade. Essas tarefas provavelmente não são tão difíceis, mas têm de ser feitas a tempo para manter sua organização funcionando. E em alguns departamentos, como correspondência, recursos humanos, gestão de faturas e contratos, a papelada é responsável por uma grande porcentagem do tempo dos funcionários.

Essas tarefas manuais e repetitivas podem se tornar obstáculos e diminuir o ritmo de trabalho. Elas também podem induzir a erros e os funcionários as consideram tediosas.

A automação do fluxo de trabalho aproveita o poder da tecnologia para gerenciar essas tarefas. Ela define processos baseados em regras que permitem que os computadores realizem a maioria das tarefas sem intervenção humana. Quando surgem casos incomuns, ela os direciona para uma fila de exceções, para a pessoa certa decidir o que fazer.

A automação do fluxo de trabalho sempre foi uma boa ideia. Ao simplificar os processos, as organizações se tornam mais eficientes e os funcionários podem se concentrar em tarefas mais estratégicas e inovadoras. E nas circunstâncias atuais, a automação faz mais sentido do que nunca.

Os desafios atuais das organizações

Atualmente, as grandes organizações estão enfrentando uma série de desafios que raramente enfrentavam antes. A automação do fluxo de trabalho pode ajudar a

resolver muitos deles. Aqui estão oito obstáculos com os quais muitas empresas estão lidando no momento e que a automação do fluxo de trabalho pode ajudar a superar.

1. Trabalho flexível

O impacto mais visível da pandemia nas organizações foi a adoção de estilos de trabalho flexíveis, incluindo o trabalho remoto e híbrido. Embora para algumas empresas essas mudanças tenham sido de curta duração e os funcionários tenham voltado a trabalhar em seus escritórios, muitas organizações continuaram a permitir que pelo menos alguns funcionários trabalhassem fora do local de trabalho.

Segundo a [McKinsey](#), “desde a pandemia da COVID-19, cerca de 90% das organizações adotaram uma série de modelos de trabalho híbridos que permitem que os funcionários trabalhem em locais externos durante parte ou grande parte do tempo”. Ele também observa que os funcionários gostam muito dessa nova maneira de trabalhar: “quatro em cada cinco funcionários que trabalharam em modelos híbridos nos últimos dois anos querem mantê-los”.

Isso pressionou as organizações a continuarem a permitir o trabalho remoto e híbrido. De acordo com um [relatório](#), nos EUA, 46% dos trabalhadores de todos os setores são remotos ou híbridos, e essa porcentagem é consideravelmente maior em setores como o bancário e o de desenvolvimento de software.

A [Forrester](#) afirma que os empregos em outras partes do mundo estão se tornando cada vez menos presenciais. “A Europa ultrapassará os EUA em termos de trabalho flexível”, prevê a empresa, acrescentando: “os Países Baixos lideram o continente em seu apoio ao trabalho flexível, com 74% dos trabalhadores autorizados a trabalhar remotamente até 2023”.

Embora muitos funcionários adotem com entusiasmo o trabalho remoto, ele apresenta alguns problemas complexos para as empresas. Até mesmo algo tão simples como a entrega de correspondência pode se dificultar quando as pessoas não estão fisicamente no mesmo lugar.

A automação oferece uma maneira de melhorar a colaboração entre os funcionários remotos, digitalizando documentos e colocando-os na nuvem para que todos possam acessá-los de qualquer lugar, a qualquer momento. Por exemplo, a Iron Mountain oferece uma solução que digitaliza documentos físicos e os entrega rapidamente à equipe, independentemente de onde ela estiver. A solução também mantém a segurança com permissões baseadas em funções e melhora a colaboração, facilitando o compartilhamento de documentos entre os membros da equipe.

2. Incerteza constante

Há mais de um ano, os economistas vêm prevendo que uma recessão pode estar a caminho. Será que isso vai acontecer ou teremos uma “aterrissagem suave”?

Acrescente a isso o recente pico de desastres naturais – a mudança climática continuará a aumentar a taxa de incêndios, enchentes e tempestades? Será que a próxima catástrofe afetará você?

Quando as nações atualmente em guerra farão a paz? Haverá mais conflitos internacionais em outras partes do mundo? Quem vencerá a próxima eleição? Como isso afetará a economia em geral ou a sua empresa em particular?

Ninguém sabe as respostas para essas perguntas. A melhor coisa que os líderes empresariais podem fazer é tentar tornar suas organizações o mais resilientes possível, para estarem preparadas para lidar com eventos inesperados.

E uma das melhores maneiras de fortalecer a resiliência é aumentar a eficiência de sua organização. De fato, [um estudo recente da McKinsey](#) revela: “mais de um terço dos líderes entrevistados citam a eficiência como uma das três principais prioridades de suas organizações”.

A automação do fluxo de trabalho aumenta a eficiência, permitindo que os funcionários se concentrem em tarefas de alto valor. E, como geralmente envolve documentos, também pode promover a colaboração, o que, por sua vez, pode levar a uma maior inovação. Ela torna os funcionários mais produtivos e lhes dá tempo e treinamento para lidar com qualquer imprevisto que possa surgir.

3. O auge da IA

Um desenvolvimento recente e inesperado que teve consequências foi o lançamento do ChatGPT. Ele foi apenas o primeiro de uma onda de ferramentas de inteligência artificial (IA) generativa.

Essas novas ferramentas estão preparadas para transformar o trabalho tanto quanto – ou até mais – do que a pandemia. Conforme a [Deloitte](#), “a IA generativa se tornará uma parte essencial de quase todas as ofertas de software empresarial até 2024”.

Ela até estima que a IA generativa para software empresarial será um mercado de US\$ 10 bilhões.

O [Gartner](#) concorda amplamente, prevendo que “até 2026, mais de 80% das empresas terão usado APIs, modelos ou aplicativos de IA generativa em ambientes de produção, em comparação com os 5% atuais”.

Ele acrescenta que uma das primeiras áreas a ser afetada pela IA generativa é o desenvolvimento de software. A empresa acredita que, “até 2028, 75% dos engenheiros de software corporativo usarão assistentes de codificação de IA, ante menos de 10% no início de 2023”.

Essa rápida adoção tem duas implicações importantes para a automação do fluxo de trabalho. Primeiro, à medida que os colaboradores se acostumam a usar a IA, eles esperam poder automatizar mais partes do seu dia. Os funcionários estarão cada vez menos dispostos a desempenhar funções que exijam a execução manual de tarefas repetitivas.

Em segundo lugar, as organizações poderão usar a IA para realizar parte da automação. Já existem ferramentas de IA que permitem a extração de palavras-chave e a análise de sentimentos como parte do processamento inteligente de documentos. Agora, as organizações estão encontrando novas maneiras de usar a IA, inclusive a IA generativa, para automatizar os fluxos de trabalho.

4. O sumiço da confiança

As pessoas não acreditam mais no que lhes é dito – e com razão. Com o surgimento da IA generativa, qualquer pessoa pode criar imagens, áudio e vídeo gerados por computador que parecem reais. E os políticos e especialistas alimentaram a desconfiança.

A [Forrester](#) destaca que “81% dos adultos na Internet nos EUA, Reino Unido, Espanha e Itália concordam haver muitas fake news e desinformação nas redes sociais”.



IA para automação do fluxo de trabalho

As organizações de todos os setores estão entusiasmadas com as possibilidades das mais recentes ferramentas de IA. A [Forrester](#) prevê que as organizações que utilizam a IA “liberarão até 50% mais tempo para os colaboradores se dedicarem à solução criativa de problemas, impulsionando a inovação centrada no cliente e criando um valor comercial sem precedentes”.

No que se refere mais especificamente à automação do fluxo de trabalho, a [Forrester](#) projeta que grandes modelos de linguagem, coordenados por assistentes autônomos no local de trabalho (também conhecidos como “colegas de trabalho digitais – *digital co-workers*”), impulsionarão 10% das automações operacionais até 2024.

Como esses colegas de trabalho digitais serão úteis? Talvez não haja melhor maneira de descobrir isso do que perguntar diretamente à IA generativa. Quando fizemos isso, o ChatGPT disse que poderia ajudar com o seguinte:

- **“Geração de Conteúdo:** modelos de IA generativa, como modelos de linguagem, podem ser usados para automatizar a geração de conteúdo, como relatórios, e-mails e documentação. Isso pode economizar tempo e garantir a consistência da comunicação nos fluxos de trabalho”.
- **“Otimização de Processos:** os algoritmos de IA generativa podem analisar grandes conjuntos de dados para identificar padrões e sugerir otimizações para os fluxos de trabalho existentes. Isso ajuda a simplificar os processos, melhorar a eficiência e reduzir os gargalos”.
- **“Suporte à Tomada de Decisões:** a IA generativa pode ajudar na tomada de decisões, fornecendo recomendações com base em históricos de dados. Isso é especialmente útil em fluxos de trabalho que envolvem tomadas de decisões complexas”.

A IA generativa também pode ajudar na automação de tarefas, adaptando os fluxos de trabalho às condições variáveis, bem como na síntese de dados.

Ele acrescenta: “desinformação, falta de transparência, discriminação de preços, segurança de dados, violações de privacidade, fraudes, escândalos e corrupção são apenas alguns dos sintomas que resumem o declínio da confiança pública e destacam sua fragilidade. A confiança deve estar no centro da estratégia de qualquer organização porque, sem ela, clientes, funcionários, parceiros e o público simplesmente se desinteressarão”.

Claramente, manter ou recuperar a confiança é uma meta de longo prazo que não pode ser resolvida simplesmente com a adoção de novas tecnologias. Dito isso, juntamente com uma cultura de transparência e justiça, a automação pode ajudar a criar confiança. Quando você automatiza os fluxos de trabalho, pode minimizar ou eliminar o impacto de alguns tipos de vies.

Por exemplo, se a automação baseada em regras avaliar os pedidos de empréstimo, os bancos poderão garantir com mais segurança que a etnia, o gênero e a idade dos candidatos não afetem as decisões. Ou, se uma empresa automatizar o processo de integração de novos funcionários, ela poderá ter certeza de que os novos colaboradores foram tratados com igualdade, o que a ajuda a criar confiança entre a equipe e, ao mesmo tempo, a cumprir as regulamentações vigentes.

5. Requerimentos de conformidade

No mundo todo, as agências governamentais estão impondo exigências crescentes às organizações, especialmente nas áreas de privacidade e segurança dos dados.

A automação do fluxo de trabalho pode ajudar as organizações a garantir a conformidade com as leis aplicáveis sempre que lidarem com dados confidenciais.

Por exemplo, um banco bem estabelecido na Europa Central descobriu que seus funcionários estavam sobrecarregados com e-mails de clientes e colegas. Além de gastar muito tempo respondendo esses e-mails, os profissionais às vezes perdiam prazos críticos, e a gerência do banco estava preocupada com o risco de violação das normas.

Para resolver o problema, o banco usou [Automação de Fluxos de Trabalho da Iron Mountain](#) a automação do fluxo de trabalho da Iron Mountain a fim de estabelecer processos para 22 fluxos de trabalho, 29 tipos de documentos e 660 índices de metadados. Como resultado, eles reduziram em 30% o tempo de atendimento a e-mails e melhoraram o tempo de resposta em 30%. Além disso, os dados foram criptografados e o *compliance* tornou-se mais rápido e fácil, deixando uma trilha de auditoria completa que a organização poderia usar para demonstrar que estava em conformidade com a lei.

6. A necessidade de sustentabilidade

À medida que a mudança climática se torna mais evidente na vida cotidiana, as organizações estão procurando novas maneiras de reduzir seu impacto ambiental e se tornar mais sustentáveis. De fato, um artigo da [MIT Sloan Management Review](#) revelou que 90% dos líderes empresariais acreditam que é importante que suas organizações se tornem mais sustentáveis.

Ofertas de automação de fluxo de trabalho da Iron Mountain

A Iron Mountain oferece uma variedade de soluções de automação de fluxo de trabalho que incorporam sua [plataforma de Processamento Inteligente de Documentos InSight](#). Essas soluções incluem o seguinte:

Correspondência digital - Elimine o papel de sua caixa de entrada. Independentemente de você pretender voltar ao escritório, permanecer virtual ou uma combinação de ambos, livrar-se da entrada e distribuição de correspondência física é fundamental para avançar.

Gerenciamento de reclamações - Simplifique o acesso às informações, reduza os riscos e melhore a experiência do cliente por meio de uma combinação de tecnologia e décadas de experiência global na digitalização e classificação de documentos bancários.

Processamento de faturas - Automatize seus processos para obter um fechamento mensal rápido e preciso. O painel de automação do fluxo de trabalho oferece controles e visibilidade otimizados.

Recursos humanos - Gerencie os registros digitais completos de seus funcionários, permitindo que eles e seus parceiros de negócios internos participem de fluxos de trabalho automatizados com integrações a sistemas de assinatura eletrônica e de RH.

Gerenciamento de contratos - Acompanhe e controle os ciclos de vida dos contratos com acesso centralizado, lembretes e atualizações automáticas, relatórios e descarte de documentos.

A Iron Mountain também conta com soluções específicas do setor para [bancos](#), [energia](#), [saúde](#), [seguros](#), [crédito imobiliário](#), e o [setor público](#).

Inclusive, o [Gartner](#) estima que: “até 2027, 25% dos CIOs terão remuneração vinculada ao impacto de sua tecnologia sustentável”. Uma maneira simples de ser mais ecológico é usar a automação do fluxo de trabalho para reduzir o consumo de papel de sua organização.

Com base em [algumas estimativas](#), “se os Estados Unidos reduzissem seu consumo de papel de escritório em apenas 10%, ou seja, 490.000 toneladas métricas, as emissões de gases de efeito estufa seriam reduzidas em 1,45 milhão de toneladas métricas. Isso é equivalente a tirar 280.000 carros das ruas por um ano”.

Em muitos casos, a digitalização dos fluxos de trabalho pode eliminar totalmente a dependência do papel. E mesmo quando isso não é possível, a digitalização de documentos e o armazenamento digital reduzem a necessidade de sistemas de arquivamento físico que geram custos com imóveis e mão de obra. Por sua vez, eles aumentam a emissão de carbono da organização.

7. Baixo índice de desemprego

Durante um período considerável, a taxa de desemprego permaneceu em níveis historicamente baixos. No momento em que este artigo foi escrito, o [Bureau of Labor Statistics dos EUA](#) informou uma taxa de desemprego de apenas 3,9%. Essa é uma boa notícia para os trabalhadores, mas complica as coisas para os empregadores.

Um impacto inesperado da pandemia foi que os trabalhadores começaram a repensar suas metas de carreira. Muitos estavam mais dispostos a mudar de emprego em busca de salários mais altos ou condições de trabalho mais favoráveis. Em uma [pesquisa](#), 39% dos entrevistados disseram planejam deixar seu emprego atual dentro de seis meses. E em [outra pesquisa](#), 41% dos funcionários do Reino Unido indicaram que estavam procurando um novo emprego.

Nessas condições, as organizações estão buscando todas as vantagens para atrair e reter colaboradores. Embora a automação não resolva todos os problemas, ela pode tornar sua organização mais atraente.

Trabalhadores qualificados estão procurando cargos em que não precisem fazer muita papelada manual. Eles querem trabalhar em empresas que usem a mais recente tecnologia de IA, apoiem o trabalho remoto e híbrido, tenham uma cultura de justiça e confiança, e contribuam para a proteção do meio ambiente. Por todos esses motivos e outros, a automação do fluxo de trabalho pode tornar sua empresa um lugar melhor para trabalhar.

8. Demandas dos clientes

Os funcionários não são os únicos que estão se tornando mais seletivos. Os clientes também estão exigindo mais das empresas com as quais fazem negócios. Em um relatório sobre tendências emergentes, a [Accenture observa](#): “os cortes necessários nos negócios tiraram a satisfação do cliente do topo da lista de prioridades – e eles estão percebendo”.

Após os confinamentos, em um mundo marcado pela crescente desconfiança, os clientes estão buscando conexões pessoais. Ironicamente, a automação do fluxo de trabalho pode ajudar as empresas a criar relacionamentos mais pessoais com seus clientes.

“A automação desempenha um papel crucial ao permitir que as empresas adaptem e personalizem as experiências, as comunicações e as ofertas dos clientes”, [diz a IDC](#). “Começando com a coleta e análise de dados, a automação simplifica o processo de coleta de dados de clientes de várias fontes, como interações no site, histórico de compras, atividade nas redes sociais e pesquisas com clientes”.

A automação pode usar esses dados para oferecer experiências mais personalizadas que fazem com que os clientes voltem sempre.

Preparados para o mundo que está por vir

Se os últimos anos nos ensinaram alguma coisa, é que não podemos prever o que está por vir. No entanto, independentemente das emergências que possam surgir, você estará em uma melhor posição para responder se agir hoje no sentido de aumentar sua eficiência e resiliência, ao mesmo tempo em que mantém seus custos baixos e constrói melhores relacionamentos com seus funcionários e clientes.

A automação de processos de trabalho desempenha um importante papel ao ajudar as empresas a enfrentarem os desafios atuais com antecedência e a se prepararem para o que pode vir no futuro. Para obter mais informações sobre como a automação do fluxo de trabalho pode ajudar você a atender às necessidades de sua organização, visite: [Automação do Fluxo de Trabalho](#).

Sobre a Iron Mountain

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar.



ironmountain.com/pt-br

© 2024 Iron Mountain, Incorporated e/ou suas afiliadas ("Iron Mountain"). Todos os direitos reservados. As informações contidas neste documento são de propriedade e confidenciais da Iron Mountain e/ou de seus licenciadores, não representam ou implicam em um convite ou oferta e não podem ser usadas para análise competitiva ou construção de um produto competitivo ou reproduzidas de outra forma sem a permissão por escrito da Iron Mountain. A Iron Mountain não se compromete com qualquer disponibilidade regional ou futura e não representa uma afiliação ou endosso de qualquer outra parte. A Iron Mountain não se responsabiliza por quaisquer danos diretos, indiretos, consequenciais, punitivos, especiais ou incidentais decorrentes do uso ou da incapacidade de usar as informações, que estão sujeitas a alterações, são fornecidas NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM, sem representações ou garantias com relação à precisão ou integridade das informações fornecidas ou adequação a uma finalidade específica. "Iron Mountain" é uma marca registrada da Iron Mountain nos Estados Unidos e em outros países, e Iron Mountain, o logotipo da Iron Mountain e suas combinações, e outras marcas marcadas por ® ou TM são marcas comerciais da Iron Mountain. Todas as outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos donos.