



**Automatização dos fluxos de trabalho.
Aumentar a agilidade dos negócios e colher os
benefícios da transformação digital.**

Índice

- | Workflow automation: imprescindível para os negócios
- | Novos níveis de agilidade nos negócios
- | Os fluxos de trabalho automatizados se beneficiam de uma rede autônoma
- | 3 etapas para automação dos fluxos de trabalho e processos
- | Uma abordagem holística simplifica a jornada



Workflow automation: imprescindível para os negócios

Hoje, quase todas as organizações têm alguma forma de iniciativa de transformação digital em andamento. Estão adotando a Internet das Coisas (IoT), nuvem e outras tecnologias digitais para trabalhar de forma mais produtiva, atender a novas demandas e simplificar as operações. E embora essas iniciativas sejam um avanço significativo, elas são apenas o primeiro passo para a verdadeira agilidade nos negócios.

Para maximizar os benefícios da transformação digital, as organizações devem conectar pessoas e objetos para automatizar fluxos de trabalho e processos de negócios. As tecnologias de hardware, software e integração necessárias para fazer essas conexões estão disponíveis. E elas estão sendo amplamente adotadas por organizações que buscam aumentar ainda mais a eficiência operacional.

Acelere as iniciativas de automação

Em 2020, o Relatório sobre o Futuro do Emprego do Fórum Econômico Mundial observou que mais de 80% dos líderes empresariais consultados estavam acelerando a automação dos processos de trabalho e expandindo o uso do trabalho remoto.¹

As empresas de pesquisa e consultoria do setor também observaram e comentaram essa tendência.

Em 2021, o Gartner divulgou um comunicado de imprensa onde Fabrizio Biscotti, vice-presidente de pesquisa do Gartner, disse que “a hiperautomação passou de uma opção para uma condição de sobrevivência. As organizações exigirão mais automação de processos de TI e negócios, pois são forçadas a acelerar os planos de transformação digital em um mundo Digital-First – ou seja, que prioriza os serviços digitais – pós-COVID-19.”² E em seu relatório, “Tendências sobre o Futuro do Trabalho: o trabalho é distribuído (Future of Work Trends: Work is Distributed)”, o Gartner aconselha as organizações a “tornar a destreza digital da força de trabalho uma prioridade máxima e a voltar-se para a capacitação digital centrada no ser humano.”³

Aumente a destreza digital

As organizações que automatizam fluxos de trabalho e processos de negócios para trabalhar de maneira mais rápida, mais inteligente e mais informada, obtêm a destreza digital necessária para aumentar sua agilidade nos negócios e alcançar o sucesso neste mundo moderno. Elas conseguem novas oportunidades para:

- Acelerar a conclusão de tarefas e os tempos de resposta
- Reduzir custos operacionais
- Reduzir os requisitos de supervisão de gerenciamento e o potencial de erro humano
- Ganhar maior visibilidade em novas oportunidades de negócios
- Melhorar a experiência do cliente
- Detectar e resolver questões de forma proativa antes que elas causem problemas
- Melhorar o gerenciamento de qualidade e a conformidade regulatória
- Simplificar e acelerar os processos de aprovação
- Aumentar a precisão do planejamento

¹ Relatório de 2020 sobre o Futuro do Trabalho (The Future of Jobs Report 2020), Fórum Econômico Mundial, Outubro de 2020.

² Gartner prevê que o mercado mundial de software de ativação de hiperautomação atingirá quase US\$ 600 bilhões até 2022 (Gartner Forecasts Worldwide Hyperautomation-Enabling Software Market to Reach \$600 Billion by 2022), Abril de 2021.

³ Tendências sobre o Futuro do Trabalho: o trabalho é distribuído (Future of Work Trends: Work Is Distributed), Helen Poitevin, Gartner, 15 de Outubro de 2021.
GARTNER é uma marca registrada e marca de serviço da Gartner, Inc. e/ou suas afiliadas nos EUA e internacionalmente, e é usada aqui com permissão. Todos os direitos reservados.

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.



Novos níveis de agilidade nos negócios

Existem maneiras quase ilimitadas de automatizar fluxos de trabalho e processos de negócios. As oportunidades variam de acordo com o setor, requisitos organizacionais, objetivos e estratégias de transformação digital. Os exemplos abaixo expandem o potencial, mas não pretendem servir como abordagens prescritivas. Um parceiro especialista em workflow e automação de processos de negócios pode ajudar a identificar os melhores casos de uso e oportunidades em organizações individuais.

Aeroportos eficientes

Com os altos volumes de tráfego circulando pelos aeroportos, a capacidade de identificar onde e quando ocorre o congestionamento é crucial para aumentar a eficiência operacional e a lucratividade. Com fluxos de trabalho automatizados, os aviões podem ser desviados para um terminal menos congestionado. E as equipes de manuseio de bagagem podem ser informadas imediatamente quando uma aeronave chega ao portão, para que estejam prontas para descarregar as malas sem atrasos. Em áreas onde as pessoas se reúnem, alimentos, bebidas e pontos de venda podem ser adicionados para aumentar o comércio.

Aplicativos de rastreamento de ativos e alertas automatizados também podem ser usados para aumentar a eficiência nos aeroportos. Com essas soluções automatizadas, os funcionários das companhias aéreas podem identificar rapidamente a localização de cadeiras de rodas, carrinhos elétricos e outros equipamentos.

Os processos de segurança também podem ser automatizados. Um dispositivo IoT que detecta fumaça ou calor pode enviar automaticamente a localização do problema e uma foto da situação atual, e acionar o alarme de incêndio. A equipe que recebe a notificação pode acessar imediatamente o feed do circuito fechado de TV em tempo real (CCTV), para avaliar a situação com mais detalhes.

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.





Hospitais conectados

Nos hospitais, uma visão proativa do estado dos dispositivos médicos pode melhorar os cuidados e evitar a quebra de equipamentos valiosos. Por exemplo, a equipe de atendimento pode ser notificada automaticamente quando as bombas de infusão estão acabando. E a equipe de manutenção pode ser alertada automaticamente quando a mesma bomba de infusão detecta um problema com sua operação, como uma peça desgastada que aciona um sensor ou uma saída que não corresponde à taxa de fluxo configurada.

Os aplicativos automatizados também permitem que os hospitais monitorem a localização de equipamentos médicos, funcionários e pacientes. A equipe pode perguntar a um chatbot onde está a maca mais próxima e receber um mapa mostrando a localização exata. Os funcionários também podem se encontrar facilmente. E eles podem monitorar a localização dos pacientes para garantir que não entrem em áreas restritas, se aventurem ao ar livre ou se percam em um labirinto de corredores de aparência semelhante.

Os dados também podem ser usados para aumentar a eficiência nos hospitais. Por exemplo, um aplicativo pode correlacionar dados sobre o número de funcionários em serviço e os tempos de espera dos pacientes para otimizar automaticamente os níveis de pessoal.

Outros aplicativos podem ser usados para configurar limites virtuais em torno de “hotspots” em hospitais que precisam ser monitorados e para identificar quem está e esteve na área, e por quanto tempo. Com essa visibilidade, os hospitais podem automatizar e acelerar o rastreamento de contatos para reduzir a propagação de doenças infecciosas e identificar rapidamente pessoas que podem ter sido expostas a vírus contagiosos.

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.



Escolas centradas no aluno

Nas escolas, principalmente em grandes campi, a automação pode ser aplicada para aumentar a segurança com:

- Notificações automatizadas que alertam os alunos sobre eventos importantes, como incêndio, inundação ou vazamento de gás, uma tempestade que se aproxima ou uma ameaça à segurança humana
- Aplicativos de chamada de emergência e câmeras de CFTV conectadas a sistemas de segurança centrais, que garantem que o pessoal da escola esteja ciente imediatamente quando os alunos estiverem com problemas
- Sistemas de iluminação automatizados que aumentam a visibilidade em todo o campus

A automação também pode melhorar a segurança do aprendizado. Por exemplo, nomes de usuário e senhas seguros e específicos para a turma, criados especificamente para a turma, podem ser enviados automaticamente aos alunos logo antes do início de uma turma para minimizar a possibilidade de dispositivos não autorizados se conectarem à rede sem fio.

Em outros casos, a automação pode ser usada para atender aos requisitos do conselho escolar, como ligar e desligar automaticamente o equipamento em horários específicos para minimizar o uso e economizar energia.



Cidades inteligentes

A automação do fluxo de trabalho e dos processos de negócios são essenciais para aumentar a eficiência operacional, o envolvimento dos cidadãos e reduzir os custos nas cidades inteligentes.

Na rede da cidade, a configuração automatizada de dispositivos elimina a necessidade de entrada manual de dados, reduzindo o risco de erros e permitindo que a equipe se concentre em tarefas de maior valor. Solicitações e aprovações automatizadas para serviços e permissões da cidade liberam a equipe técnica das tarefas comuns e fornecem aos cidadãos uma maneira eficiente e consistente de acessar os serviços da cidade.

Fora dos escritórios centrais da cidade, a automação pode ser usada para:

- Otimizar as operações de semáforos (coordenar a assistência policial ou despacho para atendimento quando os semáforos não estiverem funcionando)
- Acender e apagar as luzes da rua (acionar a iluminação alguns metros à frente de ciclistas, pedestres e/ou carros)
- Detectar e localizar as luzes de rua que precisam ser substituídas
- Rastrear a localização dos veículos públicos e monitorar o uso de combustível
- Monitorar as lixeiras em toda a cidade para otimizar as rotas de coleta de lixo (ir apenas para locais que precisam ser esvaziados)
- Alinhar as operações de aquecimento, ventilação e ar condicionado (HVAC) com horários de pico de visitantes em bibliotecas e instalações recreativas

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.





Hotéis acolhedores

Na hotelaria, a automação é fundamental para antecipar os desejos e necessidades dos hóspedes e tornar sua estadia o mais tranquila e agradável possível.

A experiência começa com o check-in automatizado, recurso que se tornou obrigatório desde o início da pandemia. Continua até o quarto do hóspede, onde todas as comodidades do quarto – luzes, cortinas, TVs, ventiladores, aquecimento e ar condicionado e fechaduras – podem ser automatizadas e controladas a partir de um aplicativo inteligente personalizado. Uma vez que o hóspede esteja acomodado, ele pode usar o aplicativo inteligente para fazer solicitações quanto a horários de despertar e não incomodar, arrumação, serviço de quarto, lavanderia ou manutenção.

A gerência do hotel também pode usar os dados coletados do aplicativo para ajustar os níveis de pessoal e serviços necessários aos requisitos dos hóspedes, e poder proporcionar uma excelente experiência.

Casinos seguros

A segurança é uma aposta alta no setor de cassinos. Mas também é importante garantir que os visitantes tenham uma grande experiência. Com a abordagem certa para a automatização do fluxo de trabalho e dos processos comerciais, os operadores de cassinos podem ter o melhor dos dois mundos.

A vigilância por vídeo sempre ativa fornece visibilidade crítica de todas as atividades dentro e fora do cassino. A equipe de segurança tem acesso confiável a imagens de CCTV de alta qualidade e em tempo real, que os ajudam a proteger as operações e os clientes do cassino.

Com serviços baseados em localização e análise de dados, os operadores de cassinos podem entender melhor a jornada do cliente e otimizar as operações conforme necessário. Isso pode incluir:

- Mover máquinas de jogos para mais perto de onde as pessoas se reúnem depois de comer ou de assistir a um show
- Envio automático de ofertas de experiências VIP para os principais clientes
- Oferecer incentivos para usar as máquinas de jogo fora dos horários de pico
- Informar proativamente os clientes onde estão localizados seus jogos favoritos
- Personalizar as comunicações para aumentar o envolvimento do cliente
- Fornecer atualizações de segurança para os clientes
- Notificar a segurança quando os clientes entram em áreas restritas (com limites geográficos)

Os fluxos de trabalho automatizados se beneficiam de uma rede autônoma

Para todos os exemplos da seção anterior, é desejável ter uma rede autônoma. Seria muito difícil e demorado configurar, monitorar, manter e dar suporte manualmente a todos os dispositivos e tecnologias conectados à rede que são necessários para automatizar os fluxos de trabalho e processos de negócios, com segurança.

Uma rede autônoma pode configurar, monitorar e curar a si mesma. Também pode entender o que está acontecendo na rede para poder agir com base nessas atividades, sem a intervenção humana. As ações acionadas podem incluir redirecionamento automático de tráfego, alertar a segurança sobre possíveis violações e alertar a equipe operacional para intervenções necessárias, entre outras coisas. Essa inteligência integrada simplifica as operações de rede e alivia uma carga operacional significativa da equipe de TI.

Simplifique a configuração da rede

Com uma rede autônoma, dispositivos, usuários e aplicativos são provisionados de forma autônoma. Quando um novo dispositivo é conectado, a rede o detecta automaticamente, o identifica e o configura com base no perfil definido para esse tipo de dispositivo.

Considere uma situação em que uma câmera CCTV é adicionada. A rede detecta o dispositivo e usa seu endereço MAC, seu certificado, se houver, ou tira sua impressão digital para determinar que tipo de dispositivo é. Em seguida, ele aplica automaticamente a configuração predefinida para esse tipo de dispositivo. Além de definir porta, protocolo e outras configurações para a câmera de CCTV, o perfil determina:

- Quem pode acessar o dispositivo
- Qual parte da rede o dispositivo pode acessar
- Quais políticas de segurança devem ser aplicadas
- Quanta largura de banda deve ser reservada para o uso do dispositivo

A rede autônoma também usa a tecnologia [Shortest Path Bridging \(SPB\)](#) para criar um caminho de ponta a ponta desde o dispositivo até a aplicação que ele usa. A rota é composta por vários links físicos ativos para permitir o reencaminhamento automático se houver um problema na rede.

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.





Acelere a resolução dos problemas

As redes autônomas também são projetadas para detectar e resolver problemas sem intervenção manual.

A rede autônoma coleta continuamente informações sobre as atividades da rede. Ao detectar um problema, a rede notificará os administradores e fornecerá sugestões para ajudar a identificar a causa raiz e resolvê-la. Dependendo da forma como a rede está configurada, o administrador da rede pode ou não precisar aprovar a resolução sugerida. Se a aprovação não for necessária, a rede implementa automaticamente a correção necessária.

Por exemplo, se um usuário não conseguir se conectar a um ponto de acesso Wi-Fi, a rede pode determinar se há um problema com um servidor DHCP ou se o usuário simplesmente digitou a senha Wi-Fi de forma errada. Da mesma forma, se a rede detectar uma área da rede Wi-Fi onde a cobertura é fraca, ela pode sugerir a realocação de um ponto de acesso específico ou a alteração do canal usado por um ponto de acesso.

Como a inteligência é distribuída por toda a rede, a rede também pode se curar. Se um ponto de acesso Wi-Fi tiver um problema, os outros pontos de acesso aumentarão automaticamente a potência do sinal para tentar cobrir a área afetada. Essa autocorreção reduz o impacto dos problemas na rede e oferece a oportunidade de resolvê-los antes que afetem notavelmente o desempenho do aplicativo e a experiência do usuário.

Whitepaper

Automatização dos fluxos de trabalho. Aumentar a agilidade dos negócios e colher os benefícios da transformação digital.



Benefícios da rede autônoma

Os recursos de autoconfiguração, automonitoramento e autorrecuperação em redes autônomas fornecem benefícios importantes, incluindo:

- Integração segura de dispositivos com técnicas de segmentação que protegem o restante da rede contra comprometimentos
- Configuração de dispositivo sem contato, com perfis de dispositivo predefinidos
- Políticas de segurança unificadas com base no tipo e função do dispositivo
- Adições, movimentos e alterações fáceis porque os dispositivos são reconfigurados automaticamente
- Desempenho de aplicativos otimizado devido à solução de problemas automatizada e proativa
- Menos tempo de inatividade, porque a rede pode compensar automaticamente os problemas
- Menor risco de erros humanos, porque as tarefas manuais são significativamente reduzidas
- Maior escalabilidade, porque a inteligência é distribuída por toda a rede, em vez de centralizada em um único dispositivo físico

3 passos para a automatização do fluxo de trabalho e do processo

Cada organização terá uma abordagem única para redes autônomas e automação dos fluxos de trabalho. No entanto, há três passos-chave que são comuns a todas as organizações.

1. Crie uma base para a rede autônoma

As redes que incluem soluções de LAN e LAN sem fio (WLAN) são necessárias para fornecer conexões e desempenho consistentes, que permitem que os dispositivos alternem entre ambientes com e sem fio de maneira contínua e segura. E as soluções que fornecem inteligência distribuída garantem que não haja um único ponto de falha na rede. Elas também oferecem uma capacidade muito melhor de dimensionamento para suportar um grande número de dispositivos, como pontos de acesso WLAN.

São necessárias soluções de core de rede programáveis com inteligência integrada para permitir conexões automáticas entre si, dispositivos LAN e WLAN, aplicativos e serviços. Elas devem cumprir os padrões de segurança mais recentes e implementar as melhores práticas nos processos de segurança. E devem ser capazes de coletar continuamente dados que podem ser usados para análise preditiva, manutenção preventiva e preditiva e correlação avançada de eventos.

Por fim, é importante implementar um único sistema de gerenciamento para toda a rede. Isso fornece um nível adicional de integração entre redes com e sem fio e simplifica as operações de rede. Também permite visibilidade em toda a rede para melhorar a eficiência do gerenciamento da rede e promover a agilidade dos negócios.





2. Acrescente tecnologias e aplicações de automação

Para acrescentar automação, as organizações precisarão:

- Um mecanismo de fluxo de trabalho que suporta recursos avançados de automação e define ações automáticas para acionadores de eventos específicos. O mecanismo deve ser integrado a ferramentas de negócios, como as usadas para gerenciamento de operações e planejamento de recursos empresariais.
- Soluções de comunicação e colaboração que levam as informações certas para as pessoas, sistemas, dispositivos e aplicativos certos no momento certo
- Tecnologias que permitem um contexto de geolocalização com serviços baseados em localização
- Aplicativos para novos recursos, como rastreamento de ativos e rastreamento de contatos

3. Trabalhe com um parceiro especializado

Um parceiro conhecedor e experiente pode simplificar a mudança para redes autônomas e ajudar as organizações a tirar proveito de fluxos de trabalho automatizados e processos de negócios. O parceiro deve ser capaz de:

- Oferecer o conjunto completo de soluções, tecnologias e aplicações de rede necessárias para alavancar totalmente o fluxo de trabalho e a automação dos processos comerciais
- Compreender a complexidade e os riscos da conexão de dispositivos IoT à rede, e fornecer maneiras de simplificar sua implantação sem comprometer a segurança
- Fornecer orientação e recomendações à medida que as estratégias de automação são desenvolvidas e implementadas
- Incorporar soluções de uma variedade de fornecedores para garantir que a estratégia de automação ideal seja implementada para apoiar as necessidades, orçamentos e objetivos de negócios imediatos e de longo prazo

Uma abordagem holística simplifica a jornada

A Alcatel-Lucent Enterprise fornece as soluções, tecnologias e experiência que as organizações precisam para migrar para redes autônomas e tirar proveito do fluxo de trabalho e automação de processos de negócios, em qualquer setor.

Combinamos soluções de rede seguras e autônomas com plataformas de comunicação e colaboração líderes do setor para permitir a automação de ponta a ponta. Também oferecemos uma abordagem flexível para Rede como Serviço (NaaS), que ajuda as organizações a acelerar sua mudança para uma rede autônoma de maneira bastante econômica. Para obter mais informações, leia nosso whitepaper, "Accelerating Digital Transformation With Network as a Service" (Acelerando a transformação digital com a rede como serviço).

Saiba mais

Para saber como a Alcatel-Lucent Enterprise pode ajudar sua organização a automatizar com segurança os fluxos de trabalho e processos de negócios, [entre em contato conosco hoje mesmo](#).

Com a confiança de organizações líderes em todo o mundo

Com nossa combinação exclusiva de soluções, conhecimento e experiência, temos a confiança de organizações em todo o mundo e em todos os setores para ajudar a maximizar seus benefícios de transformação digital. Por exemplo:

- A [Universidade UIN Antasari Banjarmasin](#), na Indonésia, procurou-nos para conseguir uma infraestrutura de rede segura e automatizada, gerenciamento centralizado e soluções de comunicação e colaboração seguras. A transformação da rede permitiu um campus inteligente que atende às exigências dos alunos e do pessoal e proporciona um ambiente de aprendizagem mais colaborativo e personalizado.
- A [Metz Eurometropolis](#), na França, alavancou nossas soluções para modernizar e transformar sua infraestrutura de rede com conectividade Wi-Fi extensa e gerenciamento unificado, bem como sistemas telefônicos e uma plataforma segura e completa para comunicação e colaboração em nuvem.
- O [Departamento de Transporte de Nevada \(NDOT\)](#) escolheu nossos switches de rede robustos e tecnologia SPB para suportar com segurança o número crescente de sensores, câmeras e outros dispositivos IoT ao longo de 8.000 quilômetros (5.000 milhas) de estradas e rodovias mantidas pelo estado. A solução estabelece as bases para o sistema de transporte inteligente de última geração do NDOT.
- O [Okada Manila Resort](#) implantou nossa solução de rede convergente para criar uma rede redundante e resiliente, que fornece conectividade confiável para milhares de dispositivos em espaços de jogos, hotéis e varejo e que pode ser facilmente dimensionada para suportar futuras expansões.
- O [Inspira Health Network](#) ajudou a aumentar a satisfação do paciente e a produtividade dos enfermeiros, permitindo que a equipe acesse aplicativos clínicos de qualquer lugar do hospital usando uma rede ALE W-Fi com acesso unificado e aparelhos WLAN. Este fluxo de trabalho otimizado entre enfermeiro e paciente permite que mais tempo seja gasto com os pacientes.

