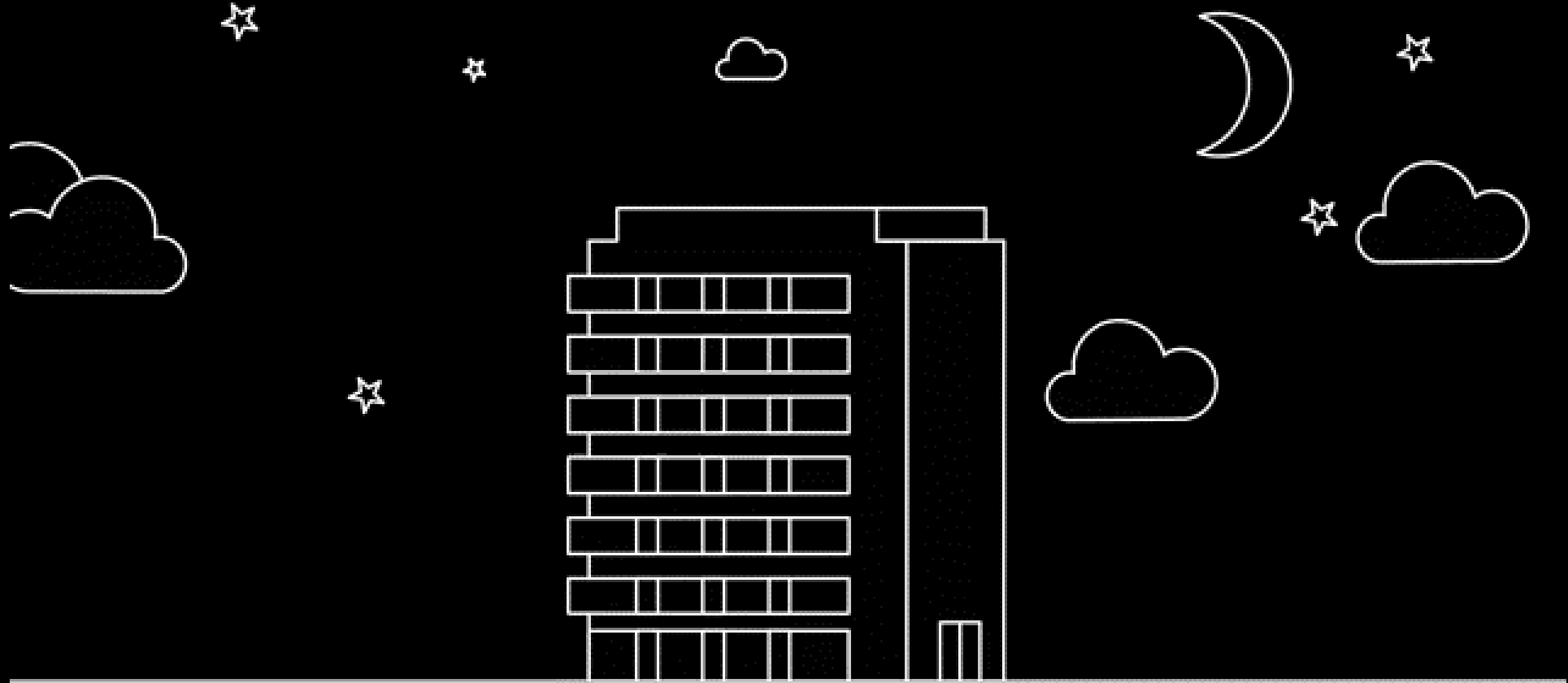




## **Otimizando Processos com RPA**

12o. Insurance Service Meeting  
São Paulo, 07 de novembro de 2018





We imagine, deliver and **run** the future.

A network diagram consisting of numerous nodes (small circles) connected by thin lines, forming a complex web. The nodes are distributed across the right side of the image, with some appearing larger and more prominent than others. The background is dark, and the overall aesthetic is technical and digital.

Contexto

# Contexto

Organizações estão enfrentando cada vez mais desafios – internos e externos – na busca pela **excelência em Gestão e processos**.



Inseridos neste cenário, robôs permitem um ganho maior de eficiência ao executar os processos de forma eficaz, eliminando trabalhos manuais e repetitivos, e viabilizando o aprimoramento da inteligência operacional com uso de automações e sofisticadas tecnologias cognitivas:

## RPA e RCA

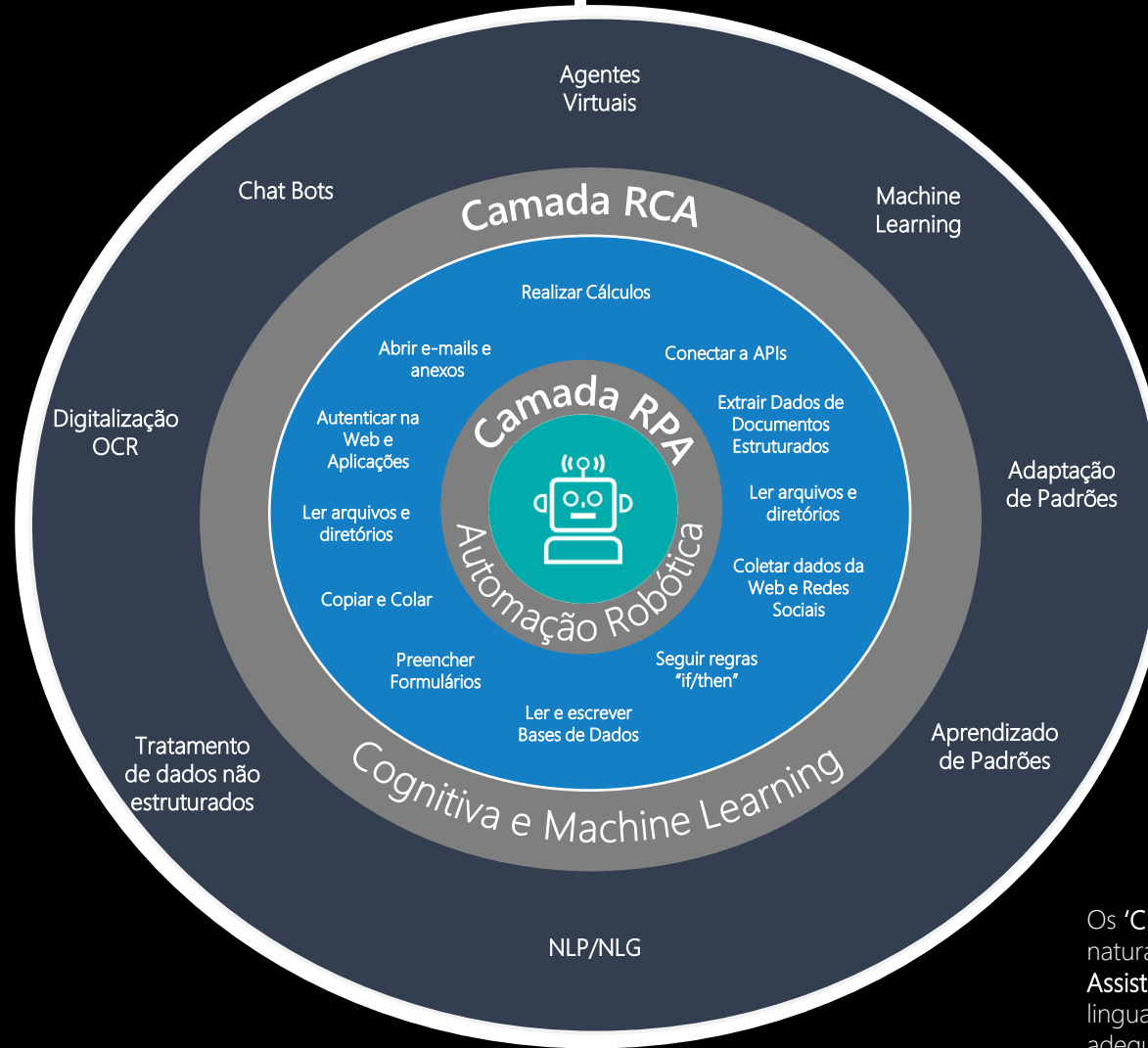
# RPA Robotic Process Automation

# RCA Robotic & Cognitive Automation

## Automação de Processos



A automatização via **Robotic Process Automation (RPA)** opera na camada de interface de usuário e simula a execução humana de processos repetitivos que não requerem criatividade. Executa processos sem interrupção, mais rápido do que humanos e com menor chance de erros



Insights cognitivos e capacidade de aprendizado

A **Geração de Linguagem Natural (NLG)**, converte dados em linguagem de texto natural. **Machine learning** possui a capacidade de reproduzir o julgamento humano e melhorar o seu desempenho por exposição a dados, sem seguir instruções explicitamente programadas e fornece insights para tomada de decisão.



Engajamento cognitivo

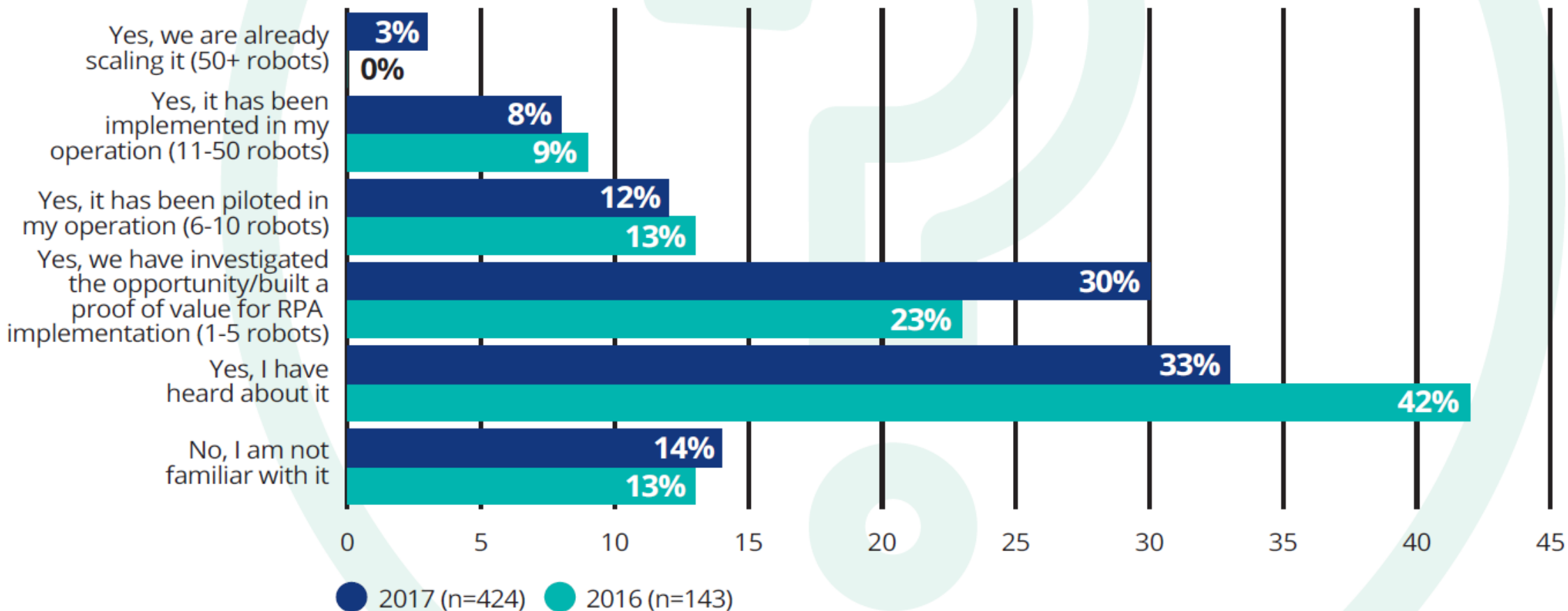
Os **'Chat-Bots' inteligentes** automatizam a interação do idioma natural via canais digitais online ou voz. **Assistentes inteligentes**, interagem através de conversa em linguagem natural e detectam sentimentos e respondem adequadamente ao tom de voz. Ambos aprendem com a experiência e melhoram ao longo do tempo

"Reproduz ações humanas"

"Reproduz julgamentos humanos"

# Avanço da adoção da Automação

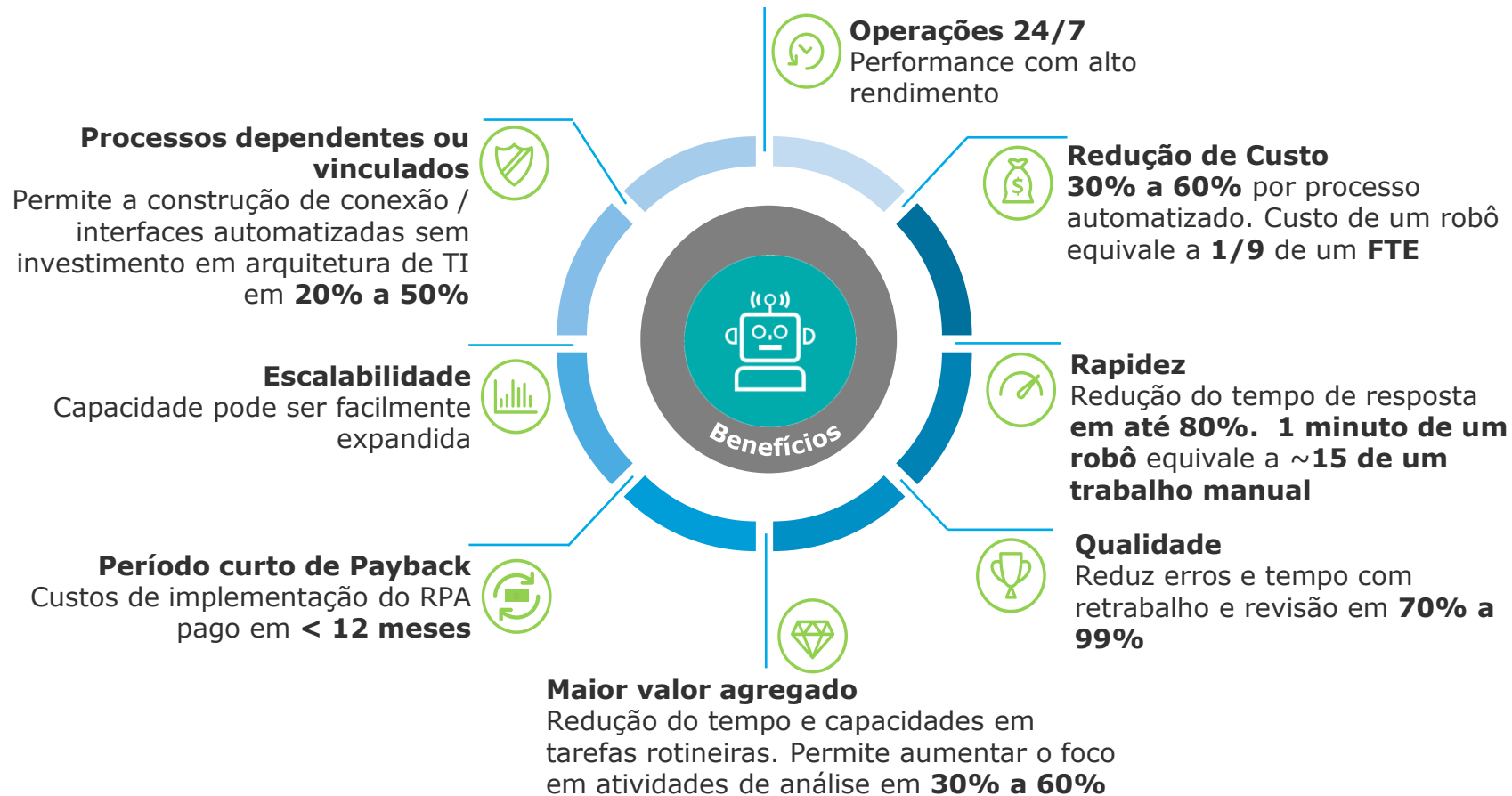
A sua Empresa já ouviu falar de RPA?



Fonte: Deloitte RPA Survey 2018

# Benefícios da Automação

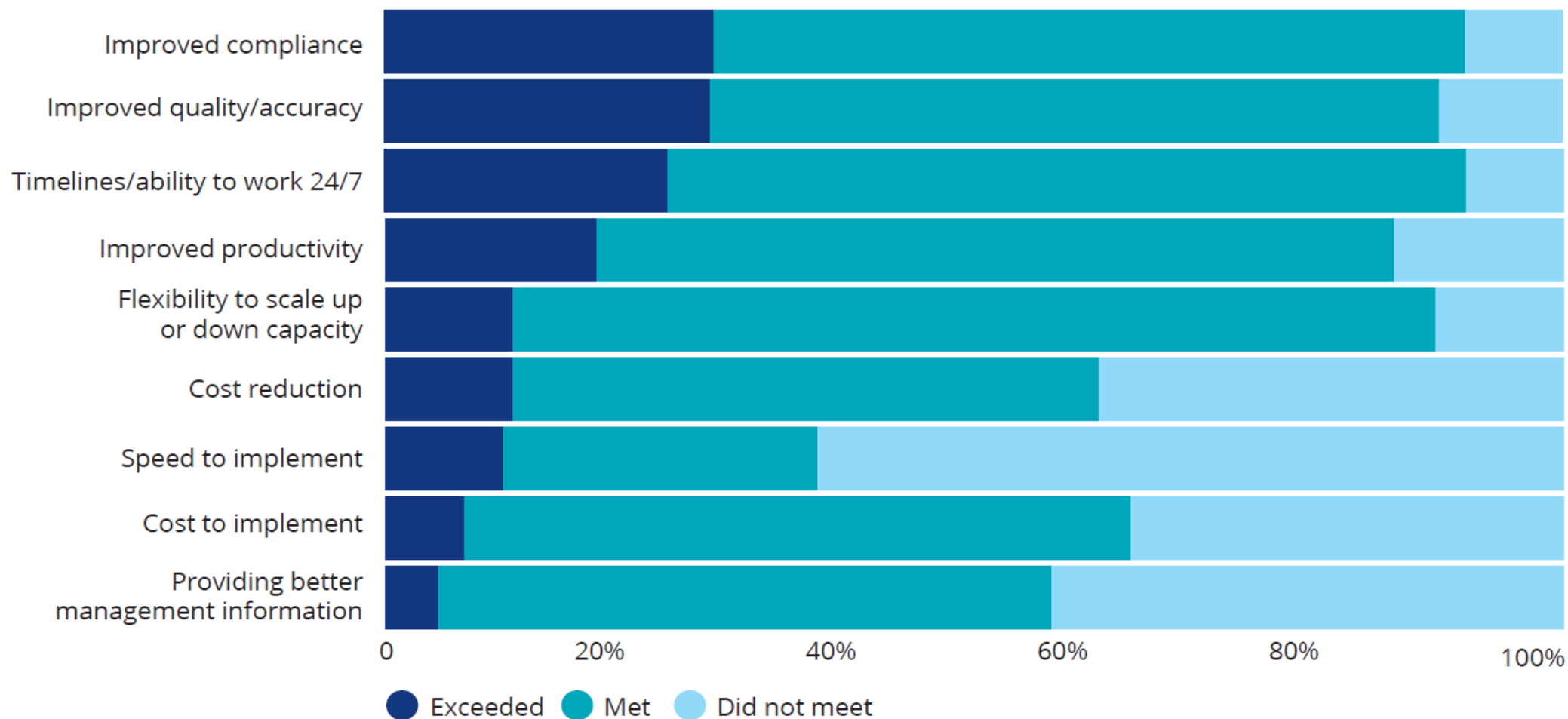
Benefícios da implementação de automações nas áreas da companhia podem gerar **aumento de receita, redução e contenção de custos.**





# Benefícios em Medidos na Satisfação do Cliente

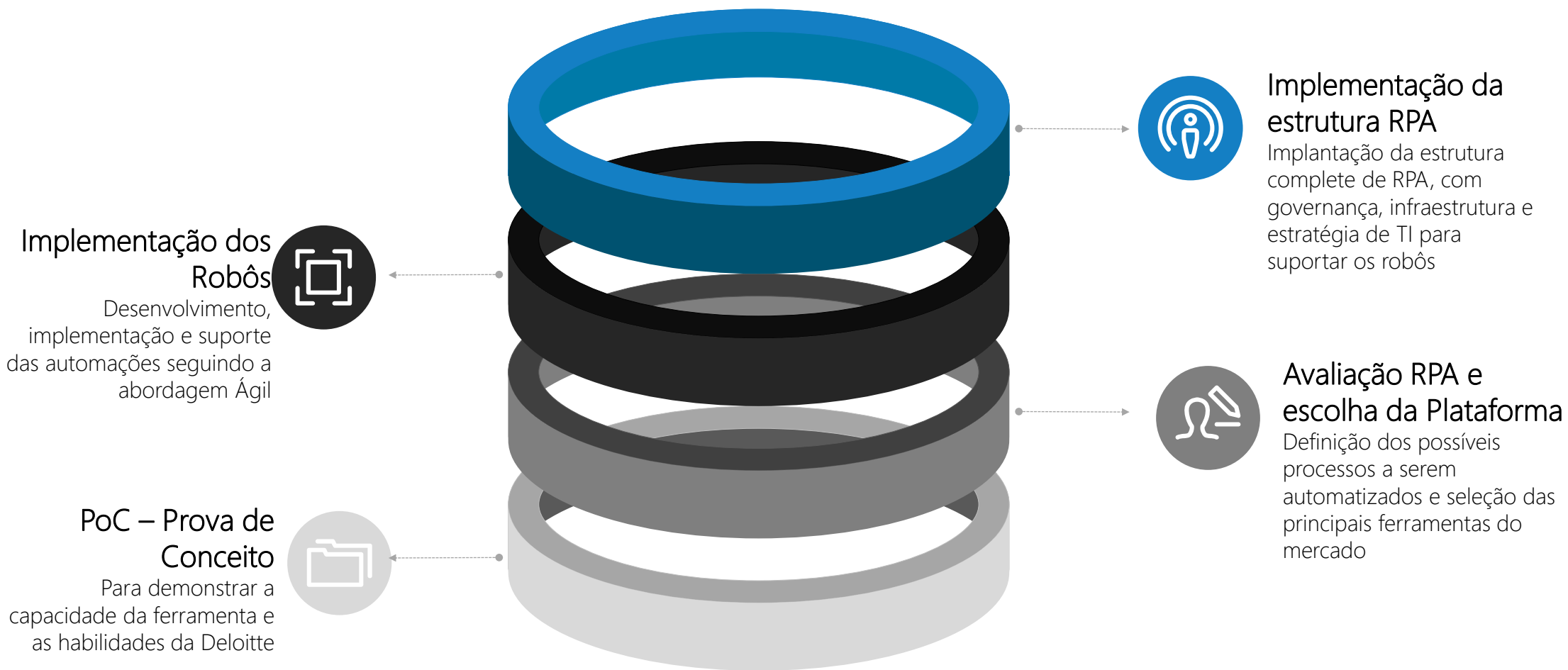
O seu Projeto de RPA atingiu as expectativas em termos de:



Fonte: Deloitte RPA Survey 2018

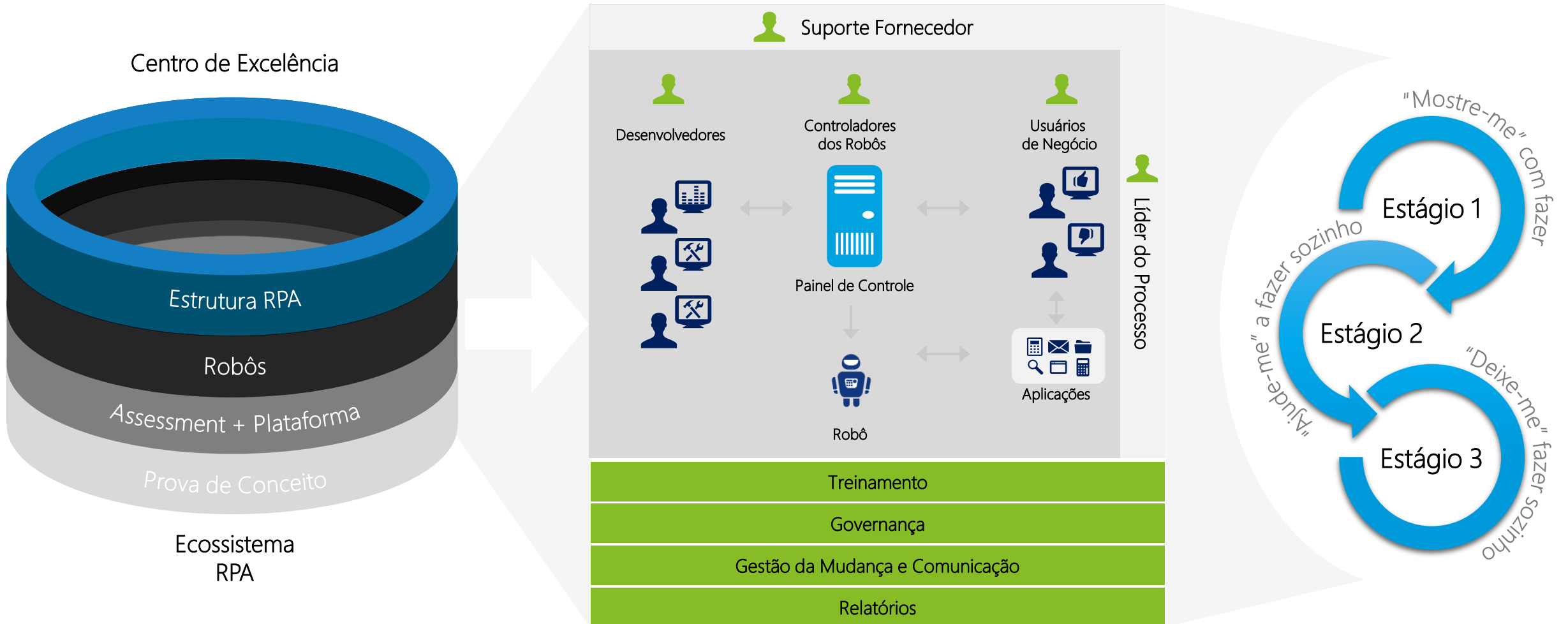
# Jornada da Automação

A Deloitte Brasil tem uma ampla histórica liderando empresas ao longo de sua jornada de automação. Os projetos ocorrem seguindo quatro etapas principais:



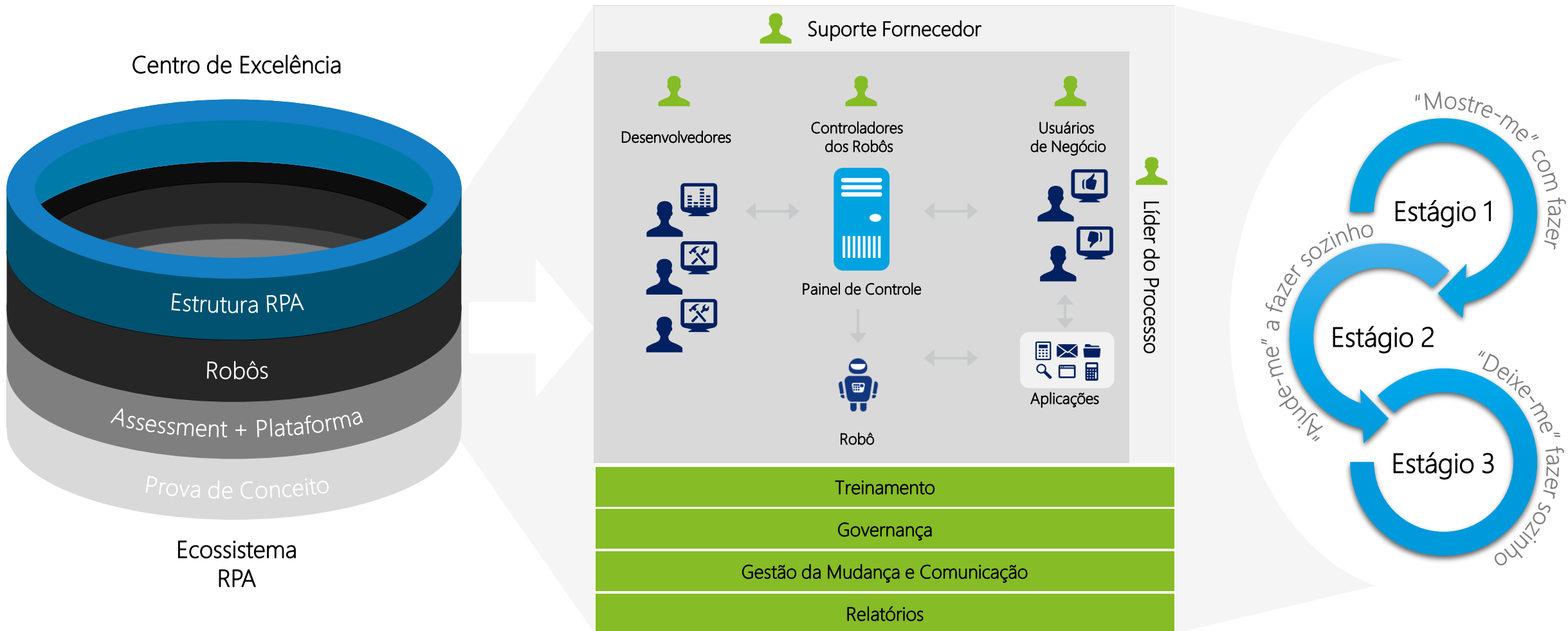
# Centro de Excelência

O futuro do trabalho passa pela redefinição dos papéis e responsabilidades das pessoas e a utilização de tecnologias exponenciais que 'empoderem' a força de trabalho, agrupados em um Centro de Excelência robusto e sustentável.



# Centro de Excelência

O futuro do trabalho passa pela redefinição dos papéis e responsabilidades das pessoas e a utilização de tecnologias exponenciais que 'empoderem' a força de trabalho, agrupados em um Centro de Excelência robusto e sustentável.





# Cenários em Seguradoras

# Cenários em Seguradoras

- A. Cadastros, Validações e Indexação de Documentos para Emissão
- B. Faturamentos e averbações
- C. Garantia da Qualidade das Apólices
- D. Trabalho em parceria

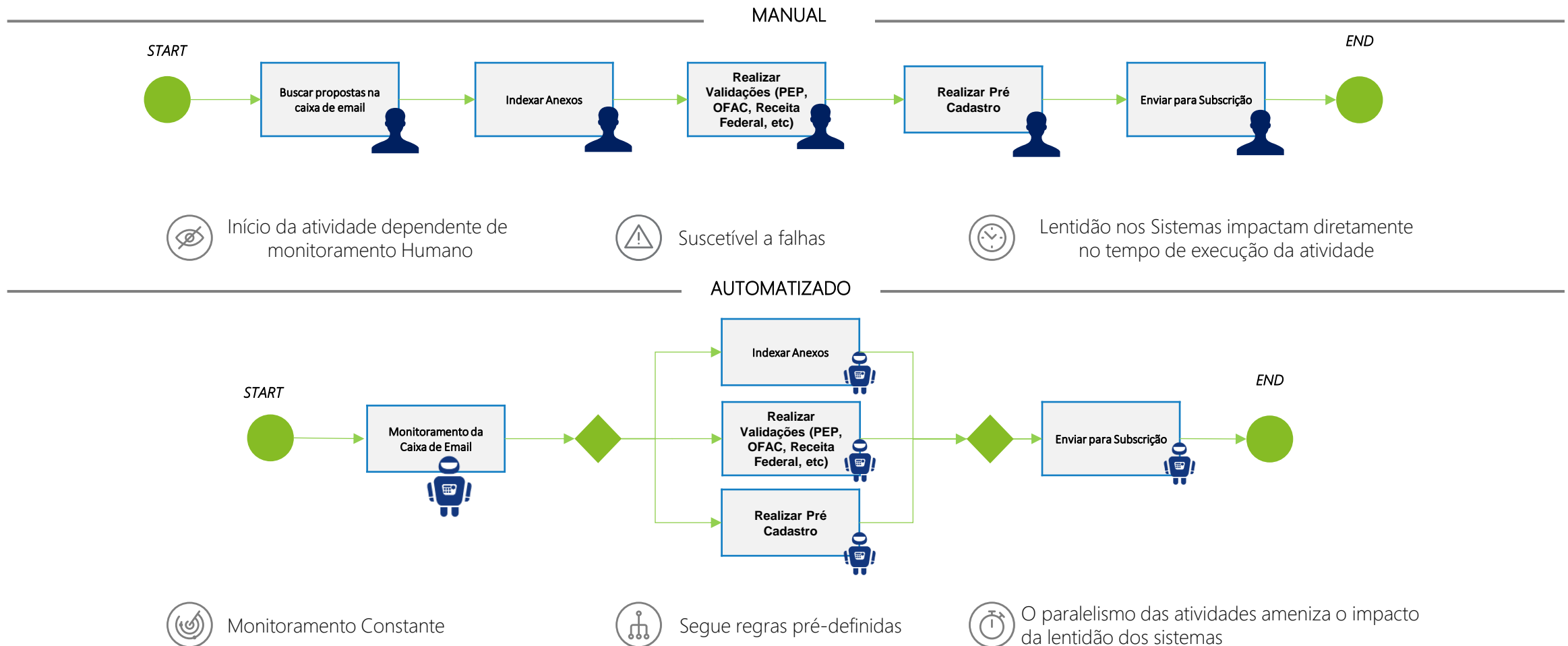


A

Cadastros, Validações e Indexação de Documentos  
para Emissão

# Cadastros, Validações e Indexação de Documentos para Emissão

Robôs podem automatizar as atividades realizadas durante a pré-emissão de uma apólice, desde o **monitoramento** por novas Propostas em uma caixa de **email** às **validações** obrigatórias (PEP, OFAC, Receita Federal, e outras) e **preenchimento das informações** dos objetos segurados no Sistema de Seguros da Companhia.





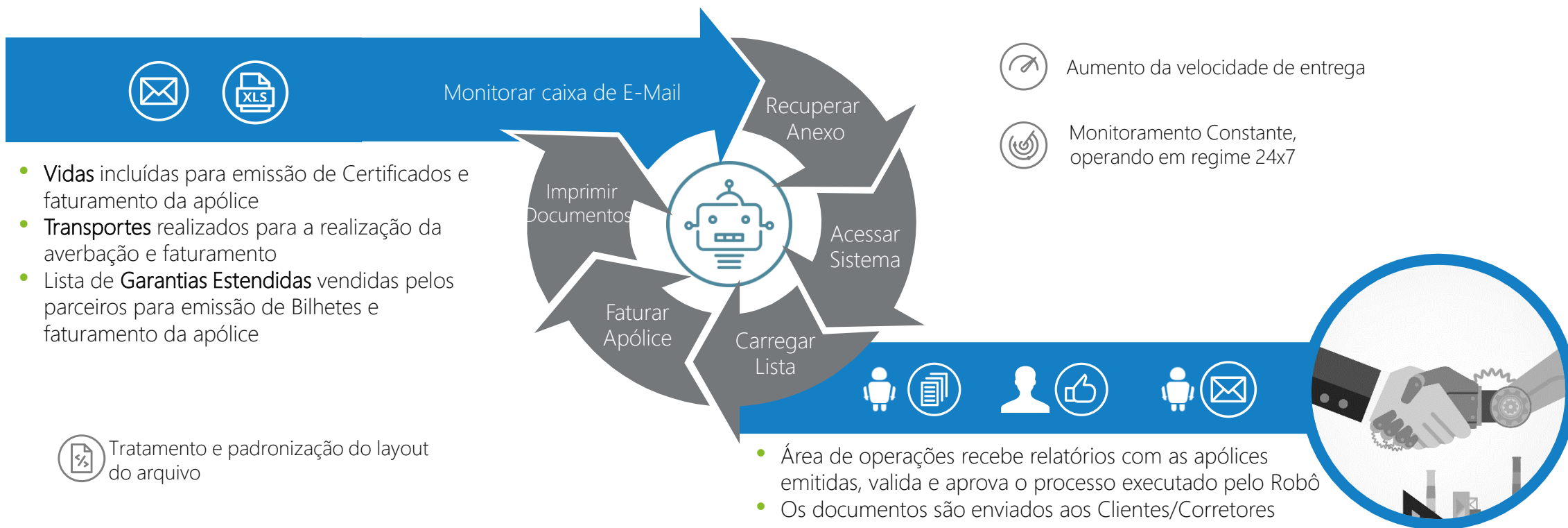


B

Faturamentos e averbações

# Faturamentos e Averbações

Robôs também possuem um amplo espaço de atuação no processo de faturamento de apólices, emissões de certificados e averbações. À partir de uma lista de informações fornecida pelo Cliente ou Corretor, o robô é capaz de reproduzir a navegação em tela e realizar grande parte do processo e gerar relatórios sem interação humana.



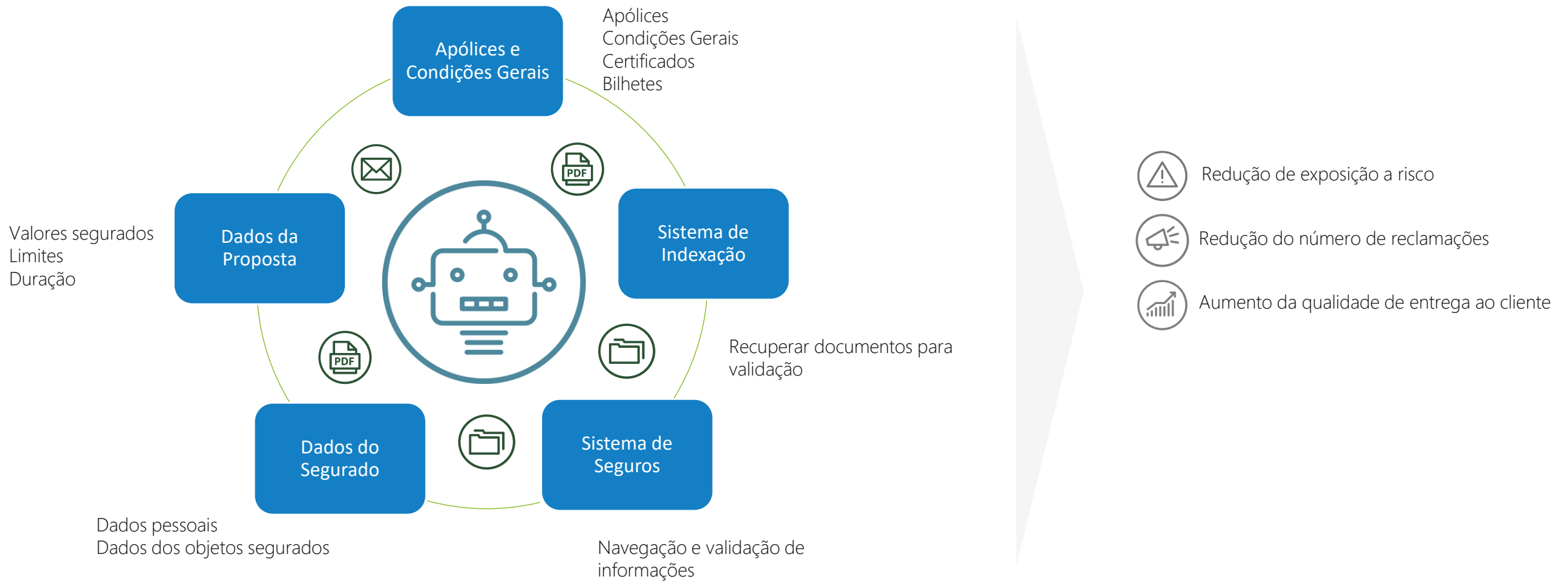


C

# Garantia da Qualidade das Apólices

# Garantia de Qualidade das Apólices

A agilidade e alta disponibilidade característica de um robô permite a realização de QAs de 100% das apólices emitidas identificando erros antes de chegar aos clientes, garantindo entregas de qualidade e evitando exposição da companhia a riscos.





D

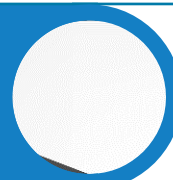
Trabalho em parceria

# Trabalho em parceria

Outro grande potencial da utilização de robôs é no trabalho em conjunto e simultâneo com o usuário

## Agilidade na operação

Área de operações e sinistros de uma seguradora trabalha simultaneamente em vários sistemas: de emissão, de indexação de arquivos, de sinistros, etc. O operador necessita se manter autenticado e consultar as apólices em todos eles.



Robôs podem agilizar o dia a dia:

- Autenticando automaticamente em todos os sistemas assim que o operador entrar no Windows
- Consultando automaticamente as apólices/cadastros/arquivos da tarefa em andamento

O dia a dia:

1



Usuário de Sinistros autentica em sua máquina

2



O Robô autentica automaticamente em todos os sistemas e exibe a fila de trabalhos pendentes

3



O usuário seleciona um sinistro para atuar

4



O Robô consulta a apólice em todos os sistemas e deixa pronto para o usuário analisar

5



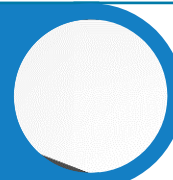
Se algum sistema se deslogar por inatividade, o robô faz o login automático assim que o usuário abrir o sistema novamente



Foco na análise!

## Execução de funcionalidades não existentes

Durante a abertura de sinistro, o usuário coleta algumas informações do segurado e precisa indicar assistências técnicas e oficinas credenciadas para o segurado levar o objeto a ser reparado. Empresas muitas vezes utilizam pacotes de mercado para a Gestão de Sinistros.



Robôs podem adicionar novas funcionalidades executando paralelamente aos sistemas:

- Acionando APIs de terceiros de forma oculta
- Coletando informações e gerando relatórios

O dia a dia:

1



Operador abre um sinistro com o cliente na linha e preenche os dados cadastrais

2



Ao detectar o preenchimento de um CEP, o robô aciona uma API de terceiro para buscar a oficina credenciada mais próxima do cliente

3



O operador solicita que o cliente se dirija ao endereço da assistência e encerra o atendimento

4



O Robô coleta as informações e gera um relatório de todos os sinistros abertos no dia



Baixo custo de desenvolvimento



Funcionalidades personalizadas para a necessidade da empresa, sem alterar o código da solução

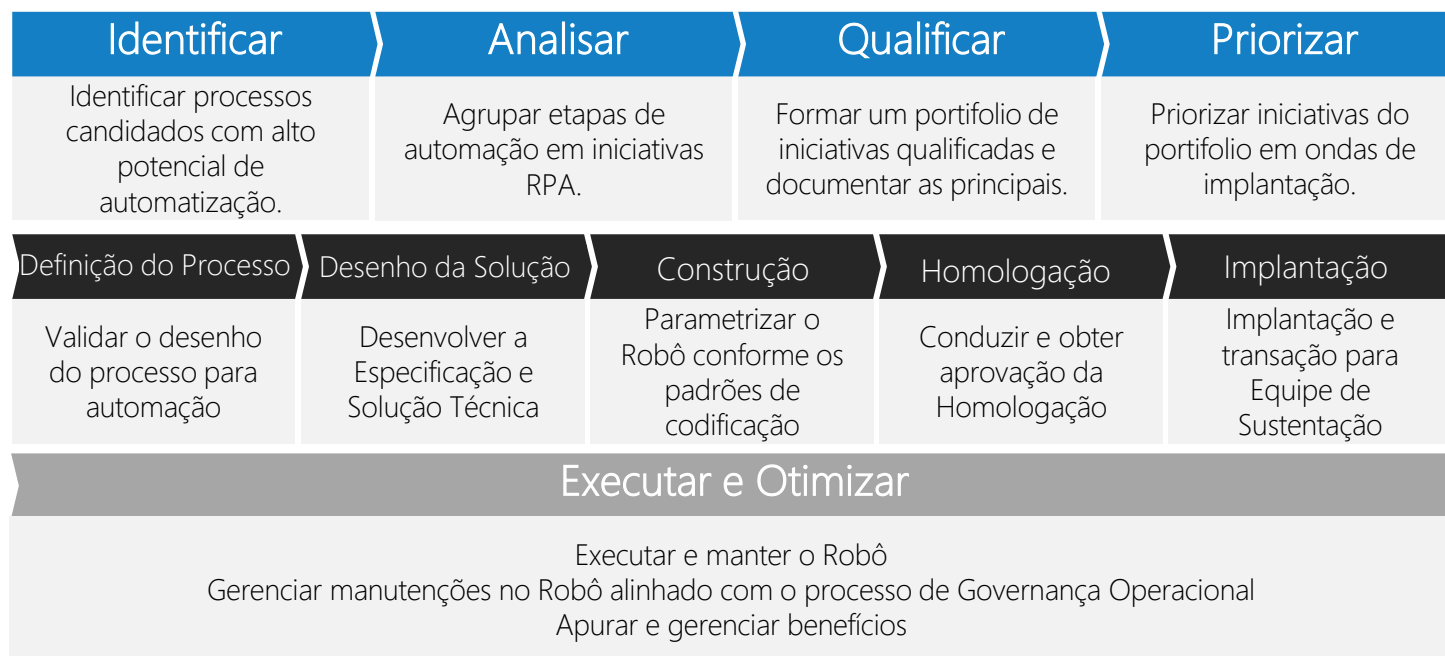
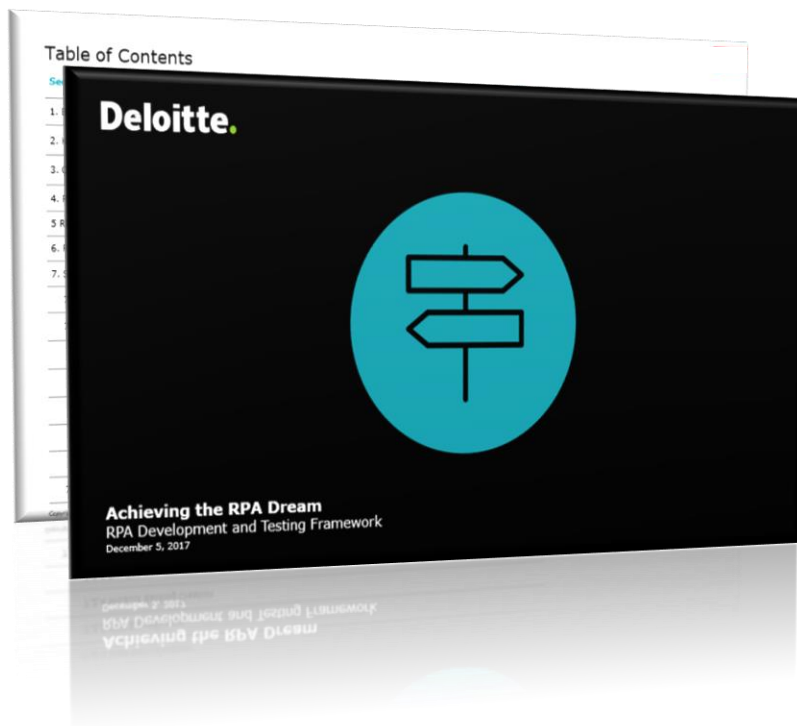


# Metodologia e Aceleradores

# Metodologia

O objetivo da Deloitte é implantar uma solução RPA robusta, sustentável e resiliente, ao utilizar sua própria metodologia e abordagem para desenho, desenvolvimento e teste da solução, de forma rápida e econômica. Uma estrutura baseada no framework Ágil para RPA.

## Framework Ágil Deloitte




















# Cases de Negócio

# Robôs na prática

#	Robô	Descrição	Vídeo
01	<a href="#">Cadastro de Fornecedores</a>	Cadastro de fornecedor no SAP a partir da leitura de um excel no email. Atualizando a planilha com o código SAP gerado e resposta do email	 
02	<a href="#">Ligação ativa antecipação de recebíveis</a>	Ativo para antecipação de recebíveis através de ligação com diálogo, identificação de fornecedor e título em aberto no SAP e fala do saldo.	
03	<a href="#">Consulta SCPC</a>	Consulta de situação no SCPC a partir da leitura de excel no email com resposta por email incluindo evidências em anexo.	
04	<a href="#">Admissão</a>	Parte 1: Cadastro completo de admissão incluindo dependentes no sistema FPW e envio para analista de RH realizar a conferência. Parte 2: Geração e envio por email do kit admissional contendo todos os documentos que deverão ser assinados pelo novo funcionário.	 
05	<a href="#">Conta Telefônica Corporativa</a>	Leitura através de OCR de conta telefônica corporativa para popular planilha excel, enriquecimento da planilha através do sistema fiscal Docs e do site da Receita (com resolução de captcha) e posterior movimentação para servidor SFTP.	
06	<a href="#">Captura Nota Fiscal de entrada (Prefeitura)</a>	Captura de nota fiscal de entrada no site da prefeitura, leitura de OCR e consulta de CEP no site dos Correios e devolução do endereço completo no arquivo Notepad.	
07	<a href="#">Geração de boletos</a>	Consultas no site do banco de intervalos de notas fiscais a partir de planilha excel e geração de boletos no formato pdf.	
08	<a href="#">Verificação no CPOM</a>	Conciliação de notas fiscais do sistema Docs com site da prefeitura e aplicação de checklist com regras de verificação.	
09	<a href="#">Taxa de câmbio</a>	Atualiza no SAP diariamente (scheduled) a taxa de câmbio corporativa através do site do Banco Central para todas as moedas.	
10	<a href="#">Tratamento de boletos</a>	Analisa e separa os boletos em digitais e imagem, coletando o código dos boletos digitais.	
11	Segunda via de boleto	Registram no CRM a solicitação de geração de segunda via de boleto. A informação é baixa em Excel que serve de base para leitura pelo robo e geração no site do Santander e envio da segunda via de boleto por email. Redução de 20% de FTE em um mês	

A close-up, slightly blurred photograph of a robotic arm in an industrial setting. The arm is dark grey and black, with various cables and mechanical components visible. The background shows a factory floor with some equipment and a computer monitor. The overall tone is professional and technological.

No **job** too big  
No **tech** too deep  
No **problem** too complex



**General information only**

This presentation contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collectively the "Deloitte Network") is, by means of this presentation, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this presentation.

**About Deloitte**

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/au/about](http://www.deloitte.com/au/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and high-quality service to clients, delivering the insights they need to address their most complex business challenges. Deloitte has in the region of 225,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited