Digital e inteligência artificial

Agentes de IA e automatização dos processos de negócio

Um dia prático para automatizar um processo de negócio de ponta a ponta, combinando regras, ferramentas de automatização e agentes de IA. Sobre um processo escolhido na sua empresa — pedido de compra, encomenda de cliente, documento de fornecedor, reclamação —, os participantes descrevem o fluxo, colocam o agente onde é preciso ler e interpretar, mantêm uma regra simples onde ela basta e preveem os controlos humanos.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Distinguir automatização por regras, robôs de software e agentes de IA, e escolher consoante a tarefa
2. Descrever um processo de negócio sob a forma de fluxo: gatilhos, etapas, dados, exceções
3. Conceber um encadeamento em que o agente lê, extrai, classifica ou redige, e em que um responsável valida
4. Prever a gestão de erros, a rastreabilidade e os indicadores de funcionamento
5. Construir o dossiê de lançamento de uma primeira automatização

Programa

Dia 1 — manhã

• Três formas de automatizar: regras e circuitos de validação, robôs de software, agentes de IA

• O que um agente sabe fazer num processo: ler um e-mail ou um documento, extrair dados, classificar, redigir, chamar uma ferramenta

• Demonstração Anir.io: tratamento de um pedido recebido até à validação

• Modelizar um processo: gatilho, etapas, dados, exceções, responsável

Dia 1 — tarde (oficina)

• Oficina: modelização de um processo da sua empresa e escolha do nível de automatização em cada etapa

• Controlos humanos, limiares de escalada e gestão de erros

• Rastreabilidade, direitos de acesso e proteção dos dados tratados

• Dossiê de lançamento: âmbito, indicadores, piloto, teste sobre uma amostra; teste de aquisições

Metodologia

• Demonstrações de automatizações em funcionamento

• Modelização dos seus próprios processos em subgrupos

• Comparação das opções de automatização sobre um mesmo caso

• Grelha de decisão reutilizável para os processos seguintes

• Troca de ideias entre as áreas de negócio e os sistemas de informação

Avaliação e documentos

Teste de aquisições no final do dia e avaliação a quente em D+1. Cada participante recebe um certificado numerado, verificável online; a empresa recebe o relatório de formação e o dossiê de lançamento da sua primeira automatização.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para uma abordagem mais ampla — escolha dos processos à escala da empresa, seis fichas de agentes e roteiro a 90 dias —, veja «IA agêntica: do assistente ao agente autónomo», em dois dias.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Chefes de serviço, responsáveis de processos, sistemas de informação, compras, administração de vendas
Pré-requisitos	Bom conhecimento de pelo menos um processo da empresa
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É preciso saber programar?
Não. O dia incide sobre a conceção do fluxo e dos controlos. As ferramentas de automatização atuais parametrizam-se em grande parte sem código; um representante dos sistemas de informação ajuda a verificar o que é possível com os seus programas.

Em que ferramentas se faz a demonstração?
No Anir.io, a ferramenta de agentes concebida na Afflatus. O método de modelização e a grelha de decisão aplicam-se a outras plataformas, incluindo as que já existem na sua empresa.

Que processo escolher para começar?
Um processo frequente, regido por regras escritas, cujos erros se corrigem facilmente: tratamento de pedidos recebidos, registo de documentos de fornecedores, preparação de respostas-tipo. As decisões sensíveis vêm mais tarde.

Qual é a diferença para a formação «IA agêntica: do assistente ao agente autónomo» de dois dias?
A formação de dois dias destina-se às chefias e resulta num roteiro empresarial. Este dia é mais operacional: um único processo, modelizado em detalhe até ao dossiê de lançamento.