

Não fique para trás

Uma visão empresarial do
ambiente de automação low-code



Sumário

03 **Sumário executivo**

Descrição e objetivos do relatório
Definição da automação inteligente
Principais conclusões

06 **Tendências e descobertas**

Pessoas
Processos
Tecnologia

22 **Conclusão**

Escopo e metodologia da pesquisa



Sumário executivo

Sumário executivo

As empresas estão enfrentando grandes desafios e oportunidades criadas por novas fontes de dados e possibilidades crescentes de engajamento com clientes. Para atender ao crescimento da demanda, reduzir ineficiências e implementar soluções digitais rapidamente, as empresas estão buscando a automação inteligente.

A automação inteligente proporciona uma abordagem **Center-out™ integrada** para conectar processos operacionais e experiências de clientes. Baseada na gestão de casos, a automação inteligente integra inteligência artificial (IA) centralizada, automação de processos robóticos (RPA) híbrida e desenvolvimento de software low-code para eliminar a separação entre os dados que você tem e as experiências que deseja oferecer aos clientes e às equipes.

Mas nem todas as abordagens à automação inteligente oferecem o mesmo nível de inteligência ou eficácia. Compreender como os líderes setoriais estão aproveitando a automação inteligente e como outras empresas estão ficando para trás pode ajudar sua organização a encontrar o melhor caminho em uma jornada de automação que realmente sirva às prioridades do negócio.

Definição da automação inteligente: uma síntese de **peessoas, processos e tecnologia**

Para os fins deste estudo, definimos a **automação inteligente** como o mecanismo de transformação digital que orquestra processos, melhora os resultados dos clientes e promove agilidade nas operações.

Geralmente, ela inclui elementos de IA, RPA e desenvolvimento de aplicativos em low-code, exigindo uma estratégia de inovação que equilibre os valores de **peessoas, processos e tecnologia** sem perder o foco nas necessidades específicas da empresa e normas do setor. O nível de tecnologia de automação implementada vai depender muito da maturidade da estratégia de governança de cada organização, das necessidades específicas nas operações e de quanto os usuários comerciais vão adotar a automação inteligente como ferramenta.

A pesquisa sobre automação inteligente da Pega parte da premissa de que as empresas da maioria dos setores estão buscando ativamente soluções comerciais que sintetizem aplicações e processos low-code. E de que estão tentando alinhar melhor o setor de TI com as outras áreas. Mas as descobertas de nossa pesquisa confirmam que o grau de sucesso dessas tentativas varia muito, identificando claramente líderes e retardatários. Das empresas que procuram usar a automação inteligente para se diferenciar dos concorrentes mais próximos, estas foram as principais lições.

Automação inteligente:

o mecanismo de transformação digital que orquestra processos, melhora os resultados dos cliente e promove agilidade nas operações.

Principais conclusões

Não fique para trás

Um líder em automação inteligente há poucos anos poderia ser considerado um retardatário pelos padrões de hoje. Os dados de nossa pesquisa mostram claramente que a automação inteligente está se desenvolvendo em ritmo acelerado, revelando que as empresas que não reavaliarem e atualizarem suas tecnologias e processos vão ficar em desvantagem. A IA e a RPA ainda podem parecer soluções de ponta, mas os líderes deste estudo dizem que já estão investindo agressivamente em soluções low-code.

É preciso ter o apoio da equipe executiva

A pesquisa contém diversos dados que confirmam uma correlação entre maturidade da automação inteligente, apoio e colaboração de toda a equipe executiva da empresa. Quando a liderança está alinhada, os processos e a governança podem transformar automações inteligentes díspares e

descoordenadas em uma estratégia coesa para implementações atuais e futuras.

Incorpore estratégias de negócios nos processos de desenvolvimento de automação inteligente

Os retardatários podem não reconhecer ainda o valor de envolver os usuários comerciais no processo de desenvolvimento desde as etapas iniciais. Por sua vez, os líderes já reconhecem que a colaboração, desde a etapa de protótipos, melhora a experiência dos usuários, a conformidade regulatória e aplicativos low-code que atendem aos objetivos de negócios.

Implemente processos robustos para obter apoio de toda a empresa

As empresas líderes vão muito além de compreender o valor da automação inteligente. Elas geram apoio ativamente, estimulando a participação em todos os aspectos da transformação digital e do desenvolvimento low-code e expondo o valor comercial dessas inovações.

Planeje e implemente uma estrutura robusta de governança

Os líderes reconhecem que é preciso criar proteções padronizadas para a automação inteligente. Para eles, implementações de automação inteligente seguem requisitos abrangentes, que permitem crescimento em escala e reusabilidade. Os retardatários trabalham com estruturas informais ou sem nenhum tipo de estrutura.





Tendências e descobertas

Os três pilares da automação inteligente

Pessoas: Envolver a TI e unidades de negócios multidisciplinares para promover transformações reais

A importância das pessoas pode ser resumida pelo fato de que todos os avanços tecnológicos (e todos os processos criados para utilizar a tecnologia) dependem da visão e do comprometimento das pessoas que vão usá-los. **A automação inteligente precisa de muitos defensores, e os tomadores de decisão têm um papel indispensável em todas as etapas.** Uma de suas principais responsabilidades é criar uma cultura em toda a empresa que ajude os funcionários de todos os níveis a compreender, apoiar e usar a tecnologia.

A Gartner prevê que, até 2024, as organizações nas quais a TI compreende claramente as necessidades de seus clientes devem superar as métricas de experiência de cliente da concorrência em 20%.¹ Este é só um dos itens obrigatórios na automação inteligente: as operações de negócios precisam colaborar com a TI em todas as implementações, dos protótipos às atualizações, passando pelos requisitos de conformidade. Para resolver as dificuldades do dia a dia e adaptar-se às demandas do mercado, colaboração e estrutura são essenciais.

Empresas precisam de duas coisas: uma equipe com as habilidades certas, atitude e motivação; e boa governança, que estimule um ambiente colaborativo, minimize os riscos e maximize bons resultados de negócios. Nossa pesquisa demonstra que os líderes setoriais estão fazendo tudo o que podem para preencher a área de low-code com talentos diversificados.

Somente 18% dos participantes dizem ter uma equipe de transformação digital respondendo diretamente para uma equipe executiva. Mas esse grupo, no geral, relata mais colaboração entre os lados de negócios e técnico da empresa, governança melhor, mais estratégias interdepartamentais e mais plataformas para criar novos aplicativos. Essas empresas informam que seu desenvolvimento tem menos silos e mais transparência nos dados. E elas têm maior probabilidade de ter apoio de toda a empresa para a automação inteligente do que as empresas participantes em que o apoio da equipe executiva não é total nem coordenado. Elas estão usando low-code, IA e RPA até mesmo para melhorar sistemas herdados ou estabelecidos em taxas ligeiramente maiores do que as outras participantes. As líderes estão muito à frente em termos de reutilização de aplicativos low-code. Elas estão incorporando uma estrutura ampla de automação inteligente em seus planos para o futuro.

¹ Gartner, "Top Strategic Technology Trends 2021" (Principais tendências estratégicas de tecnologia de 2021), publicado na Tech Republic.

"As empresas líderes criam uma cultura e uma estrutura estratégica que formaliza a automação inteligente em toda a organização e torna os processos uniformes e repetíveis."



Quando todas as pessoas da empresa contribuem para a automação inteligente e seus processos, é provável que essa empresa aproveite a vantagem da liderança hoje.

O líderes da pesquisa que permitem que os usuários comerciais se sentem à mesa da automação inteligente foram os que mais progrediram. O que separa os líderes do grupo intermediário é o número de usuários de funções administrativas que estão participando (somente uma pequena porcentagem de participantes da pesquisa disse que usuários comerciais têm “pouca oportunidade” de desenvolver aplicativos e protótipos em low-code).

A automação inteligente precisa de mais de um defensor porque empresas que não contam com o suporte de toda a equipe executiva estão em desvantagem. Mas a posição de liderança também exige **apoio geral** à automação inteligente e a **participação ativa de todos** os principais tomadores de decisão em operações de TI e negócios. Em nossa pesquisa, 53% dos participantes com esse nível de supervisão e participação executiva indicaram que todas as funções de negócios colaboram na criação de aplicativos. Por sua vez, menos de um quarto dos participantes com somente um patrocinador executivo à frente da estratégia de automação inteligente (e sem apoio total, supervisão e participação do quadro executivo) tinham esse nível de envolvimento das áreas de negócios.

Os participantes que trabalham em funções de software e engenharia declararam a maior colaboração entre os departamentos de negócios e de TI, o que sugere que a motivação para a automação inteligente coordenada ainda pode estar vindo principalmente do lado da tecnologia. Isso sugere que talvez os retardatários precisem se dedicar mais para vincular o valor da automação inteligente aos objetivos de negócios. É possível que eles também precisem criar um ambiente em que os negócios e a TI devam participar da coleta de requisitos, criação de protótipos e estratégias para desenvolvimento de aplicativos.



53% indicaram
**que todas as
funções de negócios
colaboram na criação
de aplicativos**



Isso significa que os líderes estão recrutando agressivamente desenvolvedores não especializados em todos os setores? Não necessariamente. A maioria dos participantes da pesquisa declara ter cinco ou menos desenvolvedores com esse perfil na empresa. Cerca de um terço dos líderes emprega de cinco a dez, e somente 9% empregam de 10 a 50. Os únicos participantes que declararam ter 100 ou mais desenvolvedores eram retardatários, sem apoio da equipe executiva.

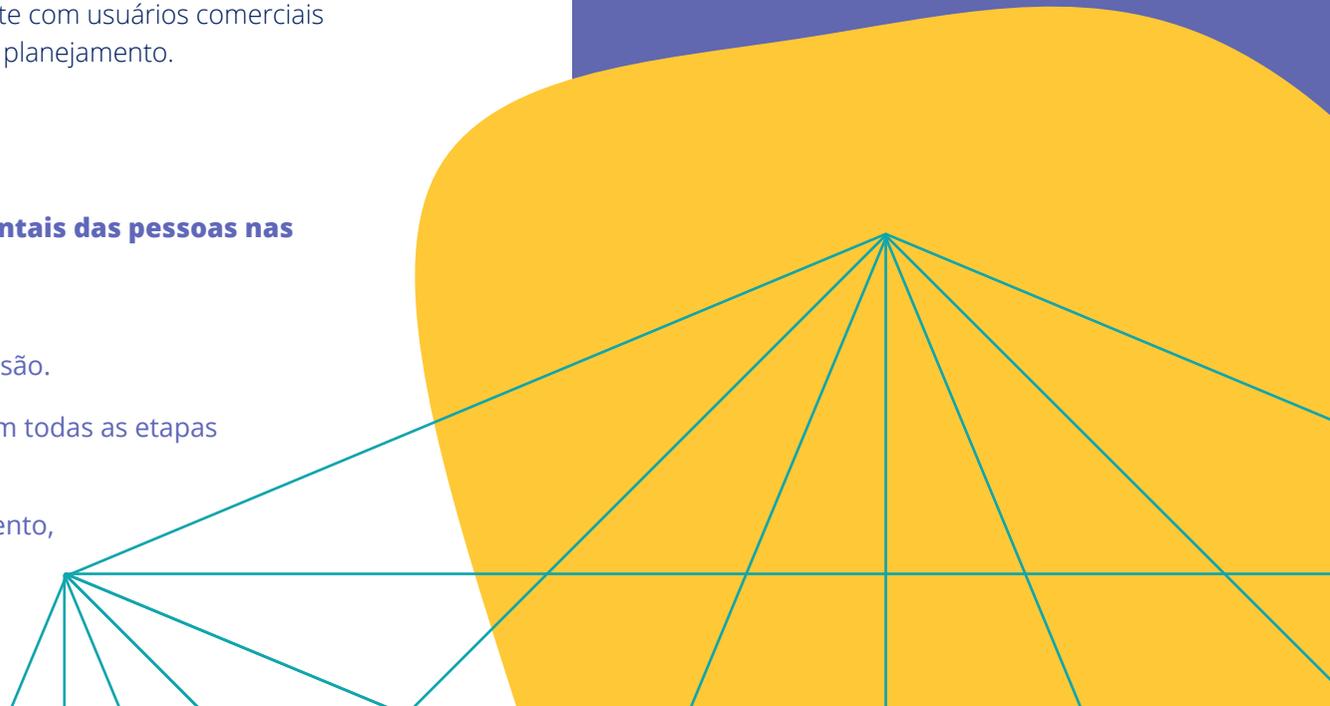
Esses dados sugerem que o número de desenvolvedores é menos importante do que o ambiente onde eles trabalham. Quando a automação inteligente fica restrita a um processo isolado e sem coordenação, o risco de TI invisível e investimentos ineficientes, que não atingem os objetivos de negócios, é maior. O foco dos líderes em uma sólida estrutura de governança e coordenação pode resultar em um pequeno aumento no número de desenvolvedores. Mas a qualidade e utilidade dos aplicativos serão os fatores de diferenciação em relação à concorrência.

Nossa pesquisa indica que, embora os retardatários possam entender a automação inteligente, os líderes apoiam as implementações abrindo espaço para todos os tipos de talentos projetarem, testarem e adaptarem aplicativos. Os dados sugerem também que, para muitos retardatários, a transformação digital ainda é um exercício técnico. Um quinto dos participantes com um CTO responsável pela automação inteligente declararam que falta apoio para a tecnologia, provavelmente com usuários comerciais que ainda não assumiram um papel de desenvolvimento e planejamento.

No geral, a pesquisa demonstra os papéis fundamentais das pessoas nas iniciativas de automação inteligente:

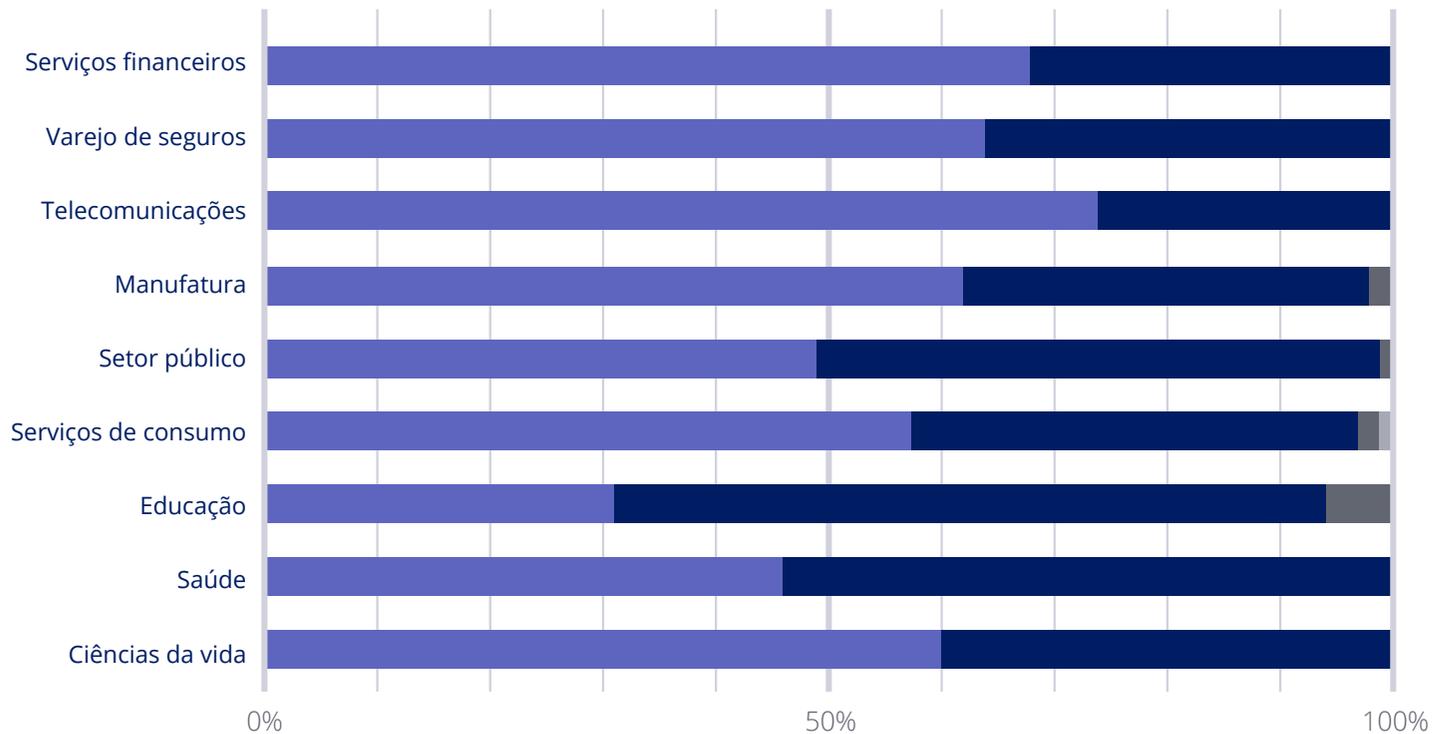
- A liderança define o espírito com seu apoio e supervisão.
- As unidades de negócios e a TI precisam colaborar em todas as etapas de desenvolvimento dos aplicativos.
- É preciso envolver talentos diversos no desenvolvimento, testes e implementação de aplicativos low-code.

“Quando a automação inteligente fica restrita a um processo isolado e sem coordenação, o risco de TI invisível e investimentos ineficientes, que não atingem os objetivos de negócios, é maior.”



Qual a eficácia da colaboração entre negócios e TI?

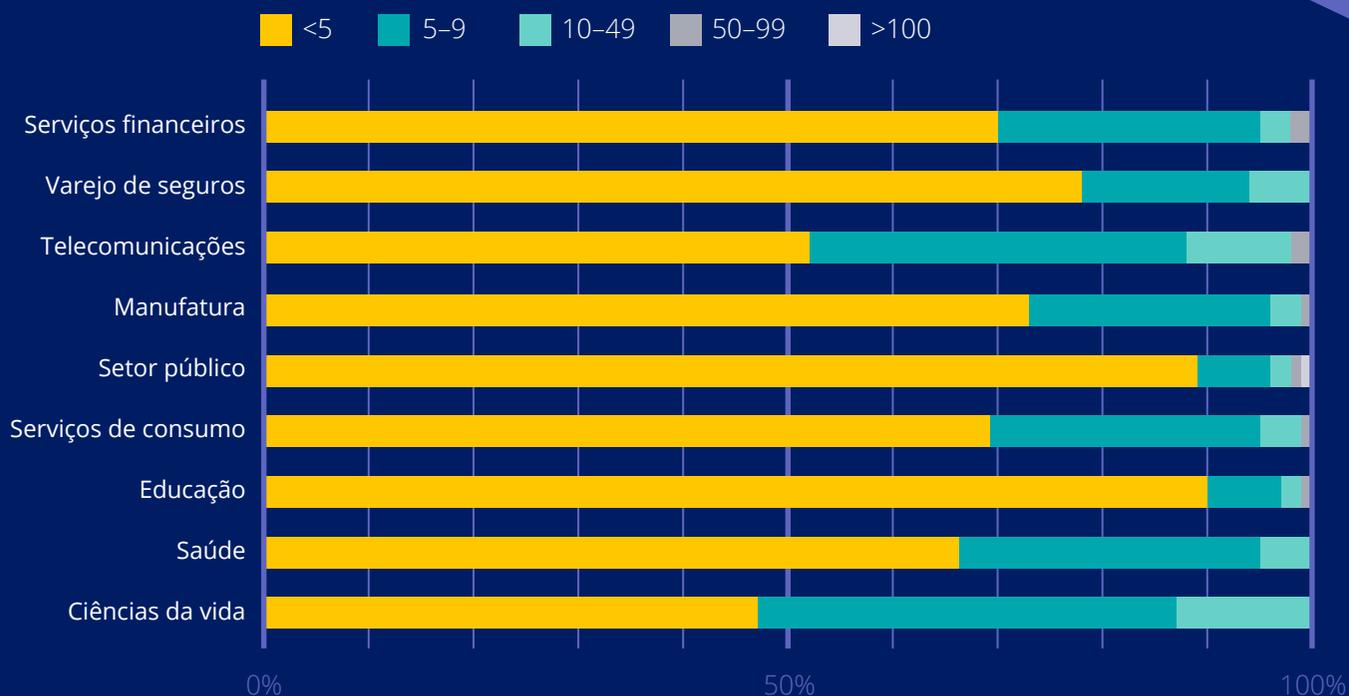
- Estratégia inter-departamentos eficaz, com supervisão robusta da equipe executiva
- Estratégia eficaz e coordenada com vários departamentos/funções
- Nenhuma estratégia geral e cooperação variada
- Negócios e TI não colaboram com eficácia



74% das participantes de Mídia e Comunicações declaram ter estratégias digitais eficazes de transformação entre departamentos e supervisão robusta da equipe executiva. Em Governo, são apenas 49%.

Quantas pessoas de sua organização você descreveria como “desenvolvedores não técnicos”, considerando a definição acima?

Um desenvolvedor não técnico é um usuário que cria novos aplicativos de negócios para serem consumidos por outros, usando ambientes de desenvolvimento e operação sancionados pela TI da empresa.



36% das empresas de Mídia e Comunicações e 35% das de Saúde e Ciências da Vida têm de cinco a nove desenvolvedores não técnicos. Educação (2%), Governos (7%), e Seguros (16%) estão para trás.

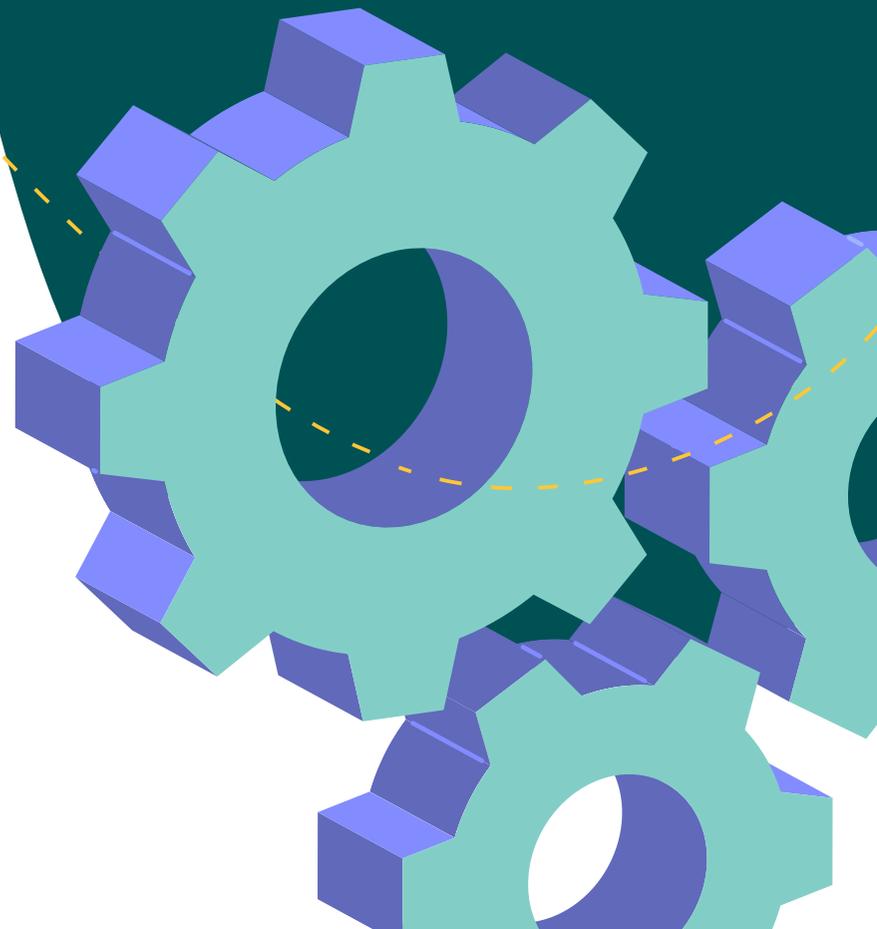
Processos: use proteções e governança para manter a agilidade da empresa

A revolução low-code já está adiantada. O mercado global para plataformas de desenvolvimento, que chegou ao fim de 2019 um pouco acima dos 10 bilhões de dólares, deve atingir 187 bilhões até 2030,² e a transformação digital está em aceleração em todos os setores. Com interfaces intuitivas substituindo o trabalho complexo da programação de software, muitos funcionários com boas ideias (que não precisam ser programadores altamente especializados) podem criar aplicativos que oferecem resultados melhores para a empresa, seus parceiros e clientes.

E onde está o problema? Em muitas empresas, os processos de planejamento, teste, desenvolvimento e lançamento de aplicativos ainda são descoordenados ou dominados pelos desenvolvedores de TI. Nossa pesquisa constatou que muitas empresas não estabeleceram processos firmes nem capacidade para desenvolvimento low-code. Com isso, podem acontecer duplicatas, flutuações de qualidade e sistemas que não capacitam as principais unidades de negócios. Já as empresas líderes estão criando uma arquitetura de processos na área de desenvolvimento de aplicativos. Elas têm sistemas para regular e dirigir a produção de aplicativos, que refletem as prioridades dos negócios.

Processos fortes começam com boa governança. Somente 30% de todos os participantes da pesquisa declaram ter uma estrutura de governança formal que inclui todos os projetos de automação inteligente. Esse resultado sugere que, em muitas empresas, os líderes ainda não supervisionam o processo completo.

“Processos fortes começam com boa governança.”



² Research and Markets, “Low Code Development Platform Market Research Report: By Offering, Deployment, Enterprise Vertical, Global Industry Analysis and Market Forecast to 2030”, novembro de 2020.

A coleta de requisitos para os líderes é “principalmente colaborativa” e envolve uma mistura de processos humanos e tecnológicos. As retardatárias dizem que a coleta de requisitos é um processo principalmente humano (22%) ou tecnológico (25%) que opera geralmente somente com pessoas especificamente envolvidas em cada processo. As empresas líderes também estão incluindo resultados de negócios no desenvolvimento de aplicativos desde as primeiras etapas, enquanto as retardatárias (cerca de 56% das participantes) indicam que o desenvolvimento de aplicativos ainda depende principalmente de habilidades ou de resultados dos negócios, mas não das duas coisas. Resumindo: a pesquisa revela que a integração de diversos pontos focais e fontes de informação com o tempo parece ser fundamental para criar avanços verdadeiros.

Temos mais provas da necessidade de supervisão pela equipe executiva na etapa de protótipo dos aplicativos. 64% das participantes dessa categoria dizem que os objetivos de negócios são capturados na fase de protótipo, enquanto somente 49% das empresas lideradas pelo CTO fazem o mesmo, e somente 36% daquelas cuja liderança é exercida pelo CEO. As retardatárias costumam capturar objetivos primeiramente em outros sistemas, fazendo com que o processo de desenvolvimento do aplicativo comece de forma descoordenada.

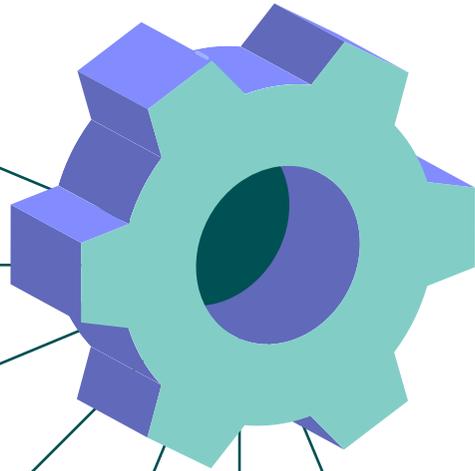
O indicador mais marcante de um processo formal de automação inteligente pode ser uma central de excelência automatizada, algo que 64% dos participantes da pesquisa disseram ter. Contudo, é fácil ver que os 18% de participantes com supervisão da equipe executiva estão elevando a média geral: 81% dessas empresas têm uma central de excelência estabelecida. A proporção é de 59% nas lideradas por CTO e pouco menos de metade das empresas dirigidas por CEO.

Criar uma infraestrutura de processos ajuda todas as empresas a manter a competitividade no mundo de hoje, mas não nos esqueçamos de que empresas que querem continuar na liderança devem ter um planejamento sólido de investimento. **A automação inteligente é um ecossistema em rápida expansão, e os líderes de hoje precisam continuar se adaptando para manter a vantagem.**



64% dos participantes
**declararam ter uma
central de excelência
automatizada**

“É preciso envolver talentos diversos no desenvolvimento, testes e implementação de aplicativos low-code.”



A grande maioria (94%) dos participantes da pesquisa estabeleceu processos de automação inteligente para monitorar desempenho. E 84% padronizaram principalmente processos de treinamento de agentes. Mas, para quase 40% dos participantes, os processos que governam a preparação para a ativação ainda são “na maior parte informais”. Somente 54% têm processos padronizados para planejamento de novas **Microjornadas™** e implementações. Aqui, mais uma vez, o paralelo entre a liderança e a supervisão da equipe executiva fica claro. 66% dos participantes com supervisão da equipe executiva declaram ter processos padronizados para planejamentos futuros, enquanto somente 46% daqueles que são liderados por um CEO têm processos assim.

A posição da liderança depende de processos flexíveis que possam ser alterados conforme a empresa encontra novos usos para a automação inteligente e envolve mais pessoas em cada etapa do desenvolvimento.

Com os desafios apresentados pela execução, segurança, risco de negócios e experiência dos usuários com os novos aplicativos, os tomadores de decisão continuam enfrentando o risco de que suas tecnologias não acompanhem as novas prioridades da empresa. Eles precisam compreender o potencial de uma governança flexível, mas moderna, para evitar um estado de desordem em que o desenvolvimento low-code prolifere sem supervisão, com qualidade e quantidade variáveis.

No geral, o estudo indica que os líderes devem criar processos que:

- Estabeleçam a coleta ampla de requisitos e prototipagem de aplicativos como híbridos de habilidades de objetivos de negócios e tecnologia
- Formalizem a governança com o estabelecimento de uma central de excelência automatizada e apoio total da equipe executiva
- Apliquem processos flexíveis de automação inteligente no planejamento de implementações futuras desde o início

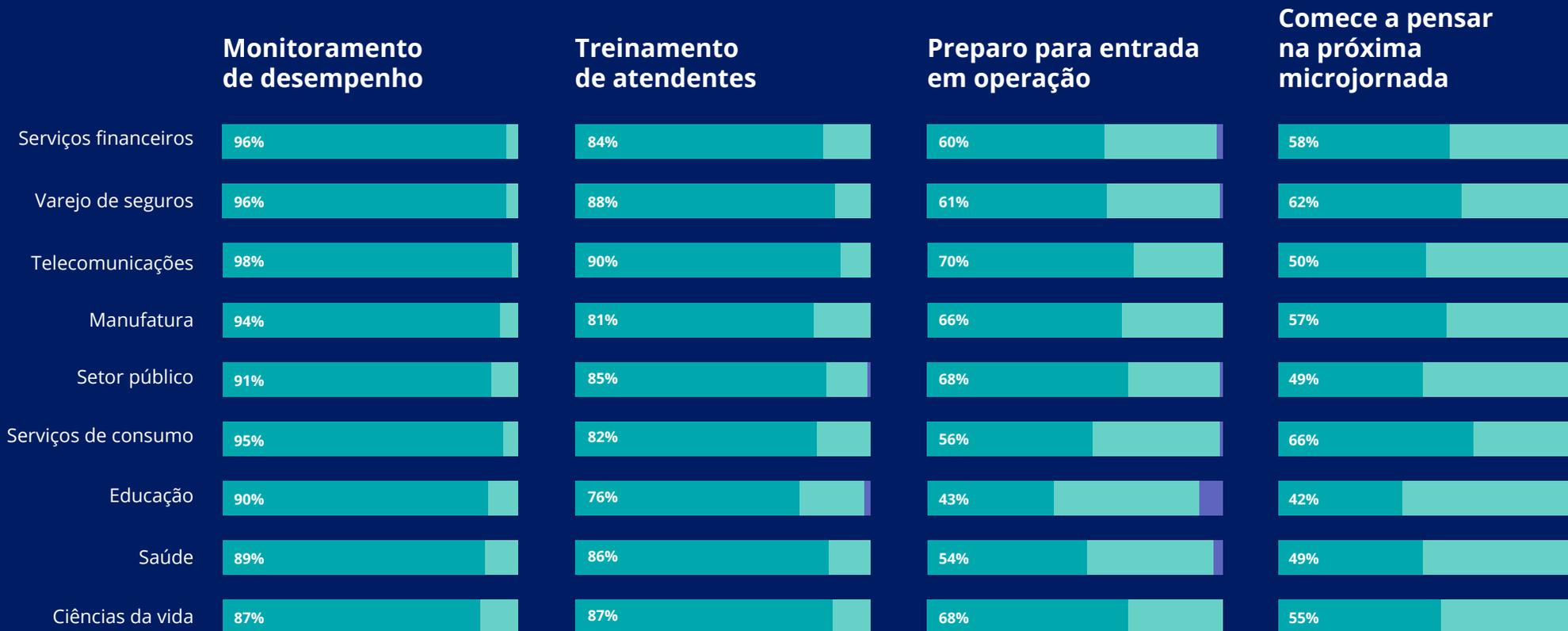
Os aplicativos são desenvolvidos com base em funções ou em atingir resultados de negócios?

49% das participantes de Manufatura disseram que os aplicativos incorporam um misto de funções e resultados, seguidas de perto por Mídia e Comunicações (45%) e Seguros (44%). A Administração do setor público (38%) está para trás.



Sua empresa tem processos estabelecidos que garantam as funções a seguir?

Majoritariamente padronizados Majoritariamente informais Não temos processos



66% das participantes de Serviços de consumo e 62% de Seguros declararam ter processos padronizados para planejamento da próxima microjornada de automação inteligente, contra somente 49% do setor de Governo.

Tecnologia: para conseguir os melhores resultados, integre IA, RPA e low-code

A parte técnica da automação inteligente mescla IA, RPA e desenvolvimento de software em low-code, e cada uma dessas partes precisa que as plataformas sejam totalmente operacionais e flexíveis. Cada componente ainda precisa se desenvolver muito, mas o ecossistema também está em rápida expansão. A Gartner prevê que 50% das empresas estarão usando plataformas de operacionalização de IA até 2025, quintuplicando o número de 2020.³ Nossa pesquisa indica que **as empresas líderes estão tomando decisões mais inteligentes sobre seu investimento e implementação de tecnologia, frequência de reuso e como melhorar a experiência do usuário e gerenciar dados críticos.**

Em nossa pesquisa, 50% dos participantes declararam investimentos “maduros” em TI. Essa porcentagem sobe para 65% dentre as líderes e cai para 38% nas retardatárias (geralmente, empresas onde o CEO é quem dirige a automação inteligente). A posição de liderança é definida mais pelo investimento em aplicativos e processos low-code, que somente 17% dos participantes classificaram como maduro, e pelo investimento em RPA para a automação de operações no estado atual (19%). Nos dois casos, a liderança está bem à frente da média, com 28% considerando “maduros” seus investimentos em low-code e 39%, os seus sistemas de operações com RPA.

Essa maturidade se estende às plataformas: as empresas líderes têm, em média, mais plataformas internas para IA, RPA e desenvolvimento low-code do que a média das empresas. O estudo confirma que, embora a automação inteligente não seja uma função exclusiva da tecnologia, os líderes não estão deixando ela de lado e estão mantendo seus investimentos.



50% das empresas devem usar plataformas com operacionalização de IA até 2025³



³ Gartner, “Our Top Analytics and Predicts for 2021”, 12 de janeiro de 2021.

Mas, quando as empresas precisam ser ágeis e desenvolver novos aplicativos rapidamente, é essencial usar, reusar e ampliar seus recursos.

As empresas que conseguem utilizar os recursos existentes e registrar sistematicamente os tipos de casos de uso economizam tempo e dinheiro e expandem os aplicativos com mais rapidez. As empresas líderes em nossa pesquisa são um reflexo disso: pelo menos 80% das participantes com supervisão de toda a equipe executiva classificam como “muito factível” a reutilização de integrações, modelos, artefatos de segurança e acordos de serviço e licença. A distância entre líderes e retardatários se estreita neste quesito, mas a contextualização melhora quando consideramos sistemas de design de experiência de usuário. 73% das participantes lideradas pela equipe executiva declaram utilizar um sistema de design universal com modelos, enquanto somente 40% das que são lideradas por CEO e 49% das lideradas por CTO se organizaram assim. As líderes também valorizam mais o envolvimento dos funcionários de negócios e a possibilidade de personalização no processo de desenvolvimento de aplicativos.

Outro fator importante que determina a utilidade da tecnologia é o quanto ela ajuda a empresa a dinamizar processos e cumprir as práticas recomendadas e estruturas regulatórias.

Mais uma vez, a pesquisa revela que as líderes estão aproveitando melhor seus investimentos. Uma grande maioria das participantes com apoio da equipe executiva considera suas empresas à frente da concorrência em termos de localização, acessibilidade e uniformização da experiência do usuário (78, 76 e 62%, respectivamente). Em contraste, as empresas com automação inteligente liderada pelo CEO são muito menos otimistas a respeito de sua posição, e 10% delas se classificam como “retardatárias”, com pouca uniformização da experiência de usuário.

Mudanças tecnológicas que devem acontecer em breve vão gerar grandes quantidades de novos dados, com potencial de valor inédito. Empresas que controlam e analisam seus dados, mantendo-os acessíveis e interessantes para seus stakeholders, vão encontrar inúmeras oportunidades. Mas como a tecnologia de automação pode explorar prospecções promissoras de forma inteligente? **As empresas que priorizam transparência e análises de dados, além de controle centralizado da gestão de dados, estão mais preparadas para aproveitar o valor potencial de seus dados.**

As participantes supervisionadas pela equipe executiva declaram resultados melhores de análises de dados e transparência, com 89% e 88%, respectivamente, avaliando suas empresas como “líderes”. 18% das empresas lideradas por CEO se consideram retardatárias em análises, e 14%, em transparência. No geral, os participantes de estratégia e operações de negócios classifica a transparência dos dados como menos importante dos que os participantes de TI, software e engenharia.

Os líderes também estão trabalhando para colocar o controle geral dos dados em funções centralizadas ou abrangentes. Uma proporção impressionante, de 71% das participantes com equipes executivas centradas na automação inteligente, atribuiu o controle dos dados mais críticos da empresa a uma diretoria de dados. As retardatárias têm muito mais probabilidade de manter o controle com chefes de departamentos (34%) do que as líderes (20%), enquanto somente metade transfere o controle dos dados mais críticos da empresa ao diretor de dados.

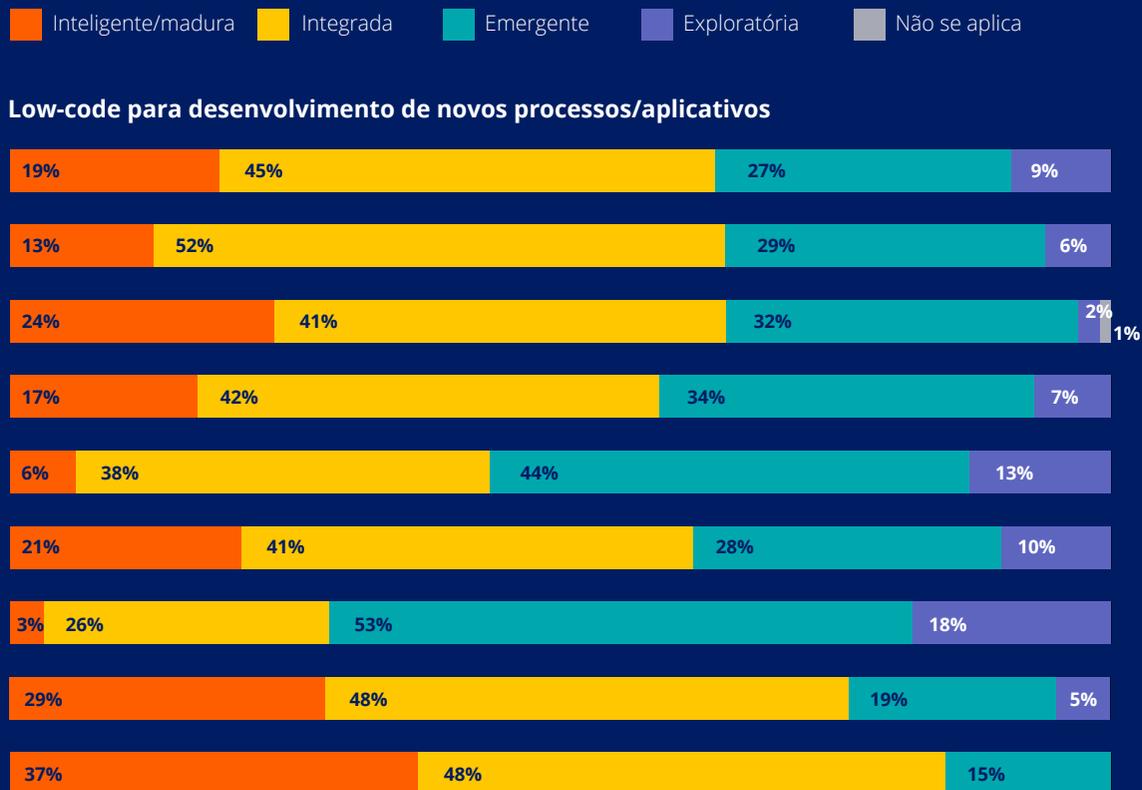
O investimento em automação inteligente é essencial. Mas, sem alinhamento com os pilares de pessoas e processos, a tecnologia pode criar mais caos do que oportunidade, gerando custos altos com pouco retorno sobre o investimento.

Para obter e manter sua posição, as líderes em nosso estudo estão seguindo as seguintes diretrizes para tecnologia:

- Investir quando necessário, mas sempre procurar reutilizar e expandir ativos com bom desempenho.
- Criar sistemas que aproveitem as melhores práticas para melhorar a governança e a experiência do usuário.
- Promover mais transparência e análises de dados para gerar mais valor.

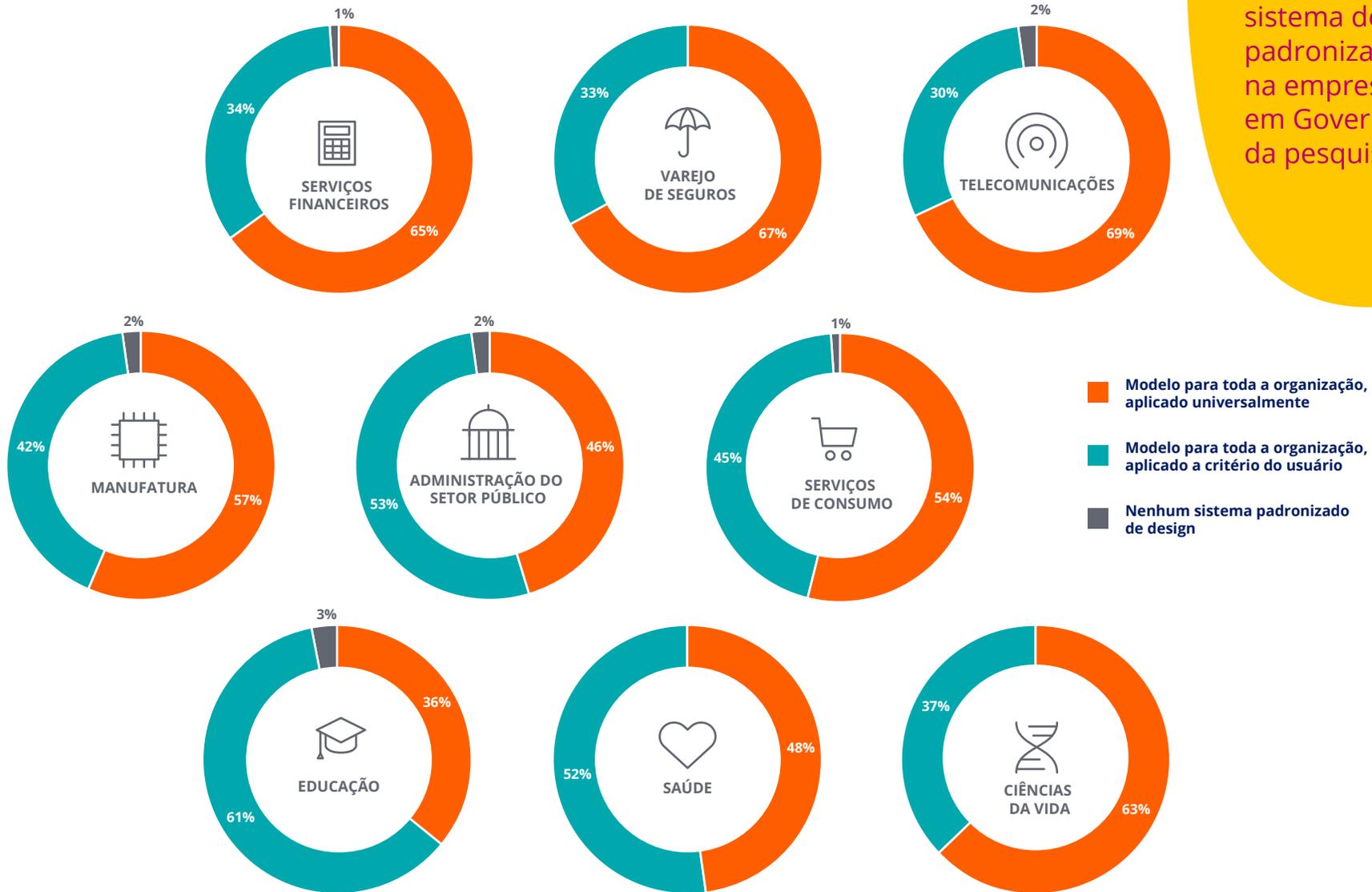
“As empresas líderes estão tomando decisões mais inteligentes sobre seu investimento e implementação de tecnologia, frequência de reuso e como melhorar a experiência do usuário e gerenciar dados críticos.”

Qual é a situação atual dos investimentos de sua empresa nas áreas a seguir?



33% das participantes do setor de Saúde/Ciências da vida classificam como maduro o desenvolvimento low-code de novos processos e aplicativos, contra 19% do setor de Serviços financeiros e 6% em Governo. A média da pesquisa é de 17%.

Sua empresa usa um sistema de design padronizado?



69% das participantes em Mídia e Comunicações, 65% em Varejo e 64% em Serviços financeiros declaram usar um sistema de design padronizado universal na empresa, contra 46% em Governo. A média da pesquisa é de 56%.

Conclusão

Nosso estudo demonstra que líderes reconhecem que a verdadeira automação inteligente é um projeto complexo, que depende de apoio de toda a empresa e de processos sistematizados para dirigir as implementações e incorporá-las aos resultados de negócios.

A questão também já não é automatizar ou não. As empresas precisam adotar a automação inteligente para adaptar-se, transformar-se e sobreviver. Para atender ao aumento da demanda, reduzir ineficiências e implementar rapidamente soluções digitais completas que atendam as necessidades dos clientes e das equipes internas, as empresas estão buscando a gestão de casos e a automação inteligente. **A gestão de casos** pode ajudar a capturar e gerenciar o trabalho enviado a aplicativos e pessoas, enquanto a AI pode automatizar decisões e eliminar tarefas manuais tediosas. E, com o poder do desenvolvimento low-code, usuários de negócios e de TI podem criar aplicativos e gerar resultados com rapidez.

Resumindo: **pessoas, processos e tecnologia** são muito mais do que uma estrutura útil. Essa combinação forma o conjunto que vai manter as empresas ágeis e preparadas para qualquer desafio.

Você está preparado para os próximos desafios?



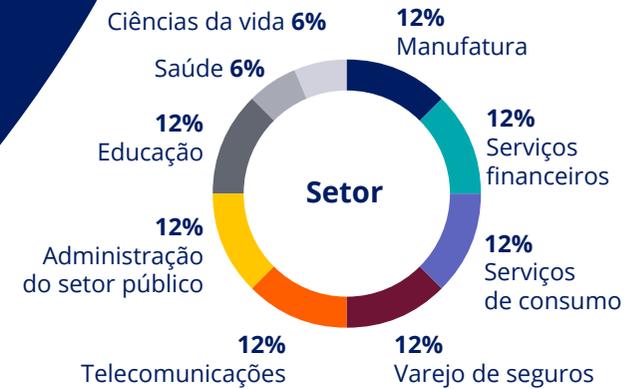
Metodologia

Cada participante recebeu um questionário com 25 perguntas de múltipla escolha para avaliar sua evolução em automação inteligente e transformação digital nos três pilares de pessoas, processos e tecnologia.

Função principal



Cargo



Receita da empresa



Localização da empresa



Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com o aumento do valor no ciclo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente da dinamicidade das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.