

Ponto de vista da Pega:

Reimagine sua arquitetura de negócios.



Esteja pronto para qualquer coisa.

Adote uma abordagem Center-
out para ter a velocidade de
que você precisa, na dimensão
que você deseja.

A única certeza em um negócio é a incerteza. Em tempos de incerteza, é preciso agilidade para responder rapidamente aos novos desafios que se apresentam “aqui e agora”. Também é preciso impulso para criar uma transformação abrangente e construir um negócio mais forte e mais rápido que esteja preparado para um futuro diferente.

As empresas estão percebendo que a capacidade de reagir a necessidades imediatas está profundamente conectada a sua jornada de transformação digital. Há uma urgência cada vez maior por velocidade e dimensionamento. Para oferecer engajamento proativo e preventivo de cliente. Para migrar para um modelo as-a-Service, com ênfase na experiência do cliente. E para criar as plataformas digitais necessárias para ter sucesso.

A boa notícia é que você pode fazer ambos. Velocidade e dimensionamento. Ação imediata e transformação abrangente. Mas será necessária uma abordagem fundamentalmente diferente para a arquitetura de negócios.

O negócio (sua arquitetura), como de costume, não trará resultados

Onde você define a lógica de negócios importa quando falamos do ajuste adequado da sua organização para obter resultados de clientes e de negócios. É necessário que os líderes da tecnologia e dos negócios se alinhem e formem parcerias ativas para garantir a evolução correta dessa arquitetura, evitando dois erros comuns que criam lacunas digitais.

ERRO 1:

Codificar a lógica de negócios nos canais causa dor de cabeça

Essa abordagem top-down para as experiências digitais desenvolve lógica em cada canal, como chatbots e assistentes inteligentes. Cada canal é único e acaba operando de forma isolada. Os clientes recebem experiências desconexas quando mudam de canal. E sua empresa gasta tempo e recursos desenvolvendo canais e duplicando lógica para acabar vendo a satisfação e a fidelidade do cliente despencarem.



mais canais em uma organização de serviço típica nos últimos cinco anos

Gartner, Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, 2020

ERRO 2:

Racionalizar os sistemas não transforma seu negócio

Não há nada inerentemente de errado em modernizar os sistemas ou adicionar uma camada de microsistemas à arquitetura. No entanto, essa abordagem de baixo para cima envolve projetos de implementação caros e longos que são demasiadamente focados na própria tecnologia. Ela tem um foco centrado no produto que não se conecta aos resultados do cliente. Em última instância, isso significa remover vários passos que na verdade simplificariam os processos de negócios, melhorariam experiências e reduziram custos.

Até
2023

uma experiência de cliente ruim é a maior barreira para o sucesso de empresas com transformação digital avançada

Gartner, Digital Business Requires Organizations to Focus on Customer Centricity, 2019

Existe uma maneira melhor: Arquitetura de negócios Center-out

Atualmente, colaboradores e clientes têm uma relação muito distinta com a tecnologia. Os clientes deixam de ser passivos, passando a participar ativamente da construção da experiência tecnológica e demandando que ela se adapte em tempo real. É necessário ter agilidade para reagir e fazer alterações rapidamente em todos os canais e sistemas. E é necessário manter a capacidade de se expandir por toda a empresa.

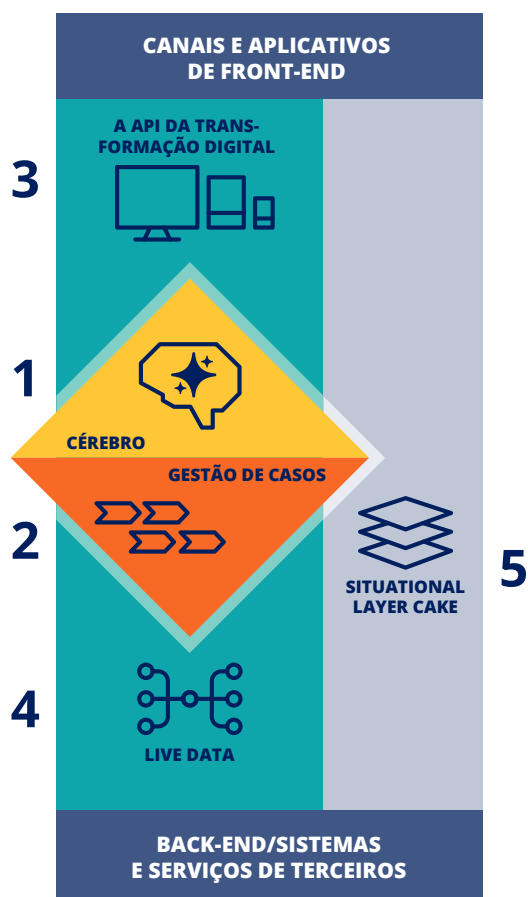
78%

de gerentes sêniores e superiores pensam que todos na indústria devem pensar em si como parte do TI

Savanta, Future of Work global study, 2020

Uma abordagem Center-out™ para a estruturação da tecnologia possibilita que você tenha a velocidade e a dimensão que deseja. Comece com a arquitetura de negócios e organize-a em torno do coração do seu empreendimento: os clientes e os resultados.

Fazer isso da maneira correta requer cinco passos centrais:



1 Gestão central da inteligência

Certifique-se de que a IA e as regras de negócios estão operantes em todos os canais. Oriente os colaboradores enquanto impõe políticas e regulamentos. A inteligência centralizada e em tempo real possibilita que você conheça o posicionamento do cliente na sua jornada para que possa oferecer experiências consistentes e relevantes em todas as etapas.

2 Concentre-se nos resultados, alinhe os processos

Parta do resultado esperado pelo cliente e defina as etapas e os passos que o levarão até esse ponto: a microjourney™. Use a gestão de casos para conectar a inteligência ao contexto e automação para que o trabalho seja feito.

3 Conecte as experiências nos seus canais

Com a lógica de processos e de negócios centralizada e definida, as APIs dinâmicas manterão os canais e lógica de negócios sincronizados para proporcionar experiências consistentes ao cliente. A sua tela será atualizada automaticamente com as mudanças, sem envolver nenhuma codificação.

4 Conecte seus dados para manter a lógica ágil

Isole o caso e a lógica de decisão, além dos usuários e clientes, da complexidade dos sistemas de back-end. A virtualização de dados possibilita que o caso extraia automaticamente os dados necessários em uma estrutura comum, independentemente da fonte. Isso proporciona a agilidade para criar novas experiências em sistemas existentes. Também possibilita a modernização de sistemas legados sem interromper processos.

5 Gerencie variações e esteja pronto para expansão

Finalmente, deixe a arquitetura de negócios preparada para o futuro organizando tudo o que é desenvolvido em camadas que levam até as dimensões únicas do negócio: tipos de clientes, linhas de negócios, regiões etc. Essa abordagem em camadas significa que será possível gerenciar variações do negócio sem duplicar a lógica. Comece em escala menor para ter sucesso rápido. Faça o dimensionamento a partir daí.

Obtenha resultados rápidos

Para impulsionar a mudança gerada pela arquitetura de negócios Center-out, adote o design thinking. Essa abordagem reúne a parte comercial e a TI para analisar um problema de todos os ângulos e inovar soluções com rapidez. As equipes podem implementar soluções a nível do empreendimento em semanas ou dias, colaborando a partir de uma plataforma compartilhada de low-code e aplicando as melhores práticas de design-thinking.

Crie pensando em durar

Certifique-se de que todas as microjornadas desenvolvidas estarão conectadas em todos os canais, APIs e sistemas de que você precisará no futuro. Em um mundo cada vez mais distribuído, é necessário que a arquitetura de negócios conecte o trabalho em todo o empreendimento sem causar interrupções, e mantendo a independência do sistema. Uma nova abordagem, que chamamos de Pega Process Fabric™, possibilita que você explore todos os sistemas, processos e plataformas como se fossem um só. Agora é possível corrigir as lacunas entre aplicativos de negócios para oferecer experiências mais coerentes de trabalho, serviços e engajamento.

Quem está acertando?

Várias empresas proeminentes já deram o primeiro passo e estão vendo resultados.

Cisco. Automatizou 93% dos processos de serviço, aumentando a velocidade da resolução em 70% e reduzindo custos de serviço em 80%.

[Saiba mais](#)

Commonwealth Bank of Australia Implementou ofertas empáticas rapidamente em todos os canais, guiando mais de 20 milhões de decisões de clientes por dia.

[Saiba mais](#)

Siemens. Operando processos críticos a uma velocidade 10 vezes maior por um décimo do custo.

[Saiba mais](#)

Governo da Baviera. Estabeleceu um sistema de empréstimos para pequenos negócios em cinco dias.

[Saiba mais](#)



Saiba mais sobre a abordagem Center-out da Pega

Obtenha mais informação assistindo nosso CTO e do vice-presidente Don Schuerman na [nossa série de vídeos on-line](#).

Explore a visão e a tecnologia da Pega e [descubra o que nos diferencia](#).