

Crie soluções comerciais com inteligência

INTRODUÇÃO À GESTÃO DE CASOS

UM WHITE PAPER
DA PEGA



O trabalho desconectado já não é tolerado. Isso vale tanto para quem está fazendo o trabalho quanto para os clientes, para quem o trabalho é feito. Mas já houve muitos avanços na administração de todo esse trabalho. O nome disso é gestão de casos.

Mas o que é exatamente a gestão de casos? É uma abordagem baseada em software de como gerir um conjunto de processos para coletar, acompanhar e consolidar dados com foco em um resultado comercial. O objetivo é gerenciar todo o trabalho necessário para cada tipo de caso. O resultado, quando existe uma integração total, é um ecossistema dinâmico de trabalho que reflete os ambientes onde ele é feito.

Vamos explicar o que é a gestão de casos e como ela pode ser usada para otimizar sua empresa, capacitando suas equipes, reduzindo custos, eliminando a complexidade dos negócios e criando experiências totalmente fluidas. Unindo o poder do low-code e a automação inteligente, você consegue criar soluções para cada caso na velocidade exigida pelos negócios.

Considere um caso visualizado a 10.000 metros de altura:

- **O que é um caso?**
A coordenação de diversas tarefas e atividades, planejadas ou não, para um fim específico.
- **Como a maioria das organizações gerenciam casos?**
Muitas empresas gerenciam casos manualmente ou com automação inteligente.
- **Por que a gestão por casos é melhor para administrar o trabalho?**
A gestão de casos usa software para gerenciar, melhorar e, por fim, automatizar o trabalho com inteligência. Ela diminui redundância, monotonia, custos e complexidade.
- **Qual a diferença entre um caso e um processo?**
Caso é o trabalho que precisa ser feito. Processo (ou processos) é o caminho (ou caminhos) que devem ser seguidos para fazê-lo.
- **Qual a diferença entre um caso e uma tarefa?**
Tarefa é uma atribuição para determinado momento.
- **O que significa trabalho “ad hoc”?**
É uma tarefa não planejada, definida no momento da necessidade e realizada em tempo real, sem estar incluída especificamente em sistemas e aplicativos.
- **O que significa “design na prática”?**
Um processo que define como realizar um determinado serviço enquanto você o desempenha. O software registra o processo na mesma hora.
- **O que é um “evento” e qual a importância disso?**
Um “evento” é qualquer coisa que acontece. Eventos são importantes porque costumam ser responsáveis pelas mudanças que devem acontecer em um caso.
- **Se eu decidir adotar a gestão de casos, preciso jogar fora meus outros aplicativos?**
Não. Com uma boa plataforma de gestão de casos, você pode usar os sistemas atuais em uma arquitetura voltada para serviços.

Entenda os casos

Um caso é uma unidade de trabalho que oferece um resultado de negócios importante para o cliente, parceiro ou interessado interno da empresa. O caso contém todos os dados e objetos que são necessários para o processamento e são gerados durante o processamento. É como uma pasta no computador com todas as tarefas, documentos e informações necessárias para finalizar um trabalho e atingir um resultado. Mas, ao contrário da pasta, o caso também contém inteligência para buscar as informações de que você precisa, acionar os processos desejados, gerenciar encaminhamentos e urgências, detectar mudanças e tomar as decisões necessárias para o resultado desejado.

Veja alguns exemplos de trabalhos que podem ser gerenciados como casos:

- Sinistros em seguros
- Prontuários de pacientes
- Pedidos de empréstimo
- Investigações de roubo de identidade
- Solicitações de clientes
- Acrescentar um novo cliente

Como uma boneca matrioska, os casos também podem estar dentro de outros casos. Por exemplo: os clientes de uma instituição financeira podem ser gerenciados como casos em um único caso de cliente, e pode haver vários casos subordinados a cada conta. Dentro de um desses casos, pode haver um caso de investigação de roubo de identidade. Veremos isso em detalhes mais à frente.

Processo e casos coexistem de forma independente. Essa é uma diferença básica entre a gestão de casos e o BPM tradicional, porque neste, o processo quase sempre é o “caso” (ou seja, o trabalho) e não pode ser separado dele.

Essa separação entre caso e processo é o que torna a gestão de casos tão poderosa. Mantendo os conceitos separados, o caso pode ser gerenciado como um corpo de trabalho completo. Com BPM tradicional, cada processo seria executado de forma distinta e desconectada. Com uma abordagem de gestão de casos inteligente, todos os processos estão vinculados ao caso, e o mesmo vale para os subcasos e seus processos.

A natureza compartimentalizada do trabalho (primeiro nos casos, depois nos processos e finalmente em cada etapa de um processo) permite um controle muito específico de quem faz cada parte do trabalho e quem visualiza qual informação. Um usuário pode ver todos esses casos e abrir casos subordinados ou processos dele, e outro pode ter acesso somente a um caso subordinado específico ou às informações de todos os casos, mas pode agir somente em um dos casos subordinados.

Depois de definir as etapas, você preenche o trabalho a ser feito. Esse trabalho geralmente se materializa em tarefas e processos. As tarefas são etapas específicas do caso, completadas por uma pessoa, geralmente num momento específico. Se você precisa encadear diversas tarefas

em ordem específica, ou quer incluir etapas ou decisões automatizadas em determinada etapa, é melhor definir um processo. Um processo é um conjunto de tarefas, atividades, materiais e/ou fluxos de informações. Muitas vezes, o software de gestão de casos permite usar modelos gráficos de processo para definir um conjunto de etapas e, então, associar esses processos a etapas específicas. Com isso, é possível manter os modelos de processos concisos e gerenciáveis, usando as etapas do caso para visualizar o trabalho de ponta a ponta.

Os casos funcionam melhor com trabalho de rotina ou ad hoc?

O trabalho ad hoc é uma tarefa não planejada, definida no momento da necessidade e realizada em tempo real, sem estar incluída especificamente em sistemas e aplicativos. Como boa parte do trabalho não pode ser automatizada nem guiada, esse tipo de trabalho costuma ser chamado de ad hoc. Essencialmente, as pessoas adicionam tarefas e decidem as próximas etapas conforme o trabalho progride.

Se o trabalho for manual e ad hoc, a gestão de casos ainda tem alguma utilidade? Sim. Ela ajuda o trabalho ad hoc de três formas importantes:

1. **Acompanha o que está acontecendo.** As formas tradicionais de gerenciar o trabalho ad hoc (planilhas, e-mails e listas de tarefas) não fornecem muitas informações ou visibilidade do trabalho. Seu aplicativo de casos gera relatórios constantes em tempo real, oferecendo uma visualização clara de seu progresso para gerentes e partes interessadas.
2. **Garante uniformidade.** Se determinadas tarefas precisarem ser concluídas ou certos dados precisarem ser capturados para o trabalho, o sistema vai garantir que os dados sejam capturados e/ou a tarefa seja concluída.
3. **Oferece informações para guiar você e automatizar tarefas futuras.** Você pode ver quanto do trabalho manual foi feito, e os gerentes entendem os padrões do trabalho.

Existe um espectro de ações ad hoc. Em uma ponta do espectro está a realização de ações definidas, como abrir um novo caso ou processo subordinado. Na outra ponta, temos a criação de um trabalho ad hoc totalmente novo. Esse trabalho ainda não foi definido sob nenhuma forma e está sendo criado para lidar com exceções. Incluir esse tipo de trabalho é um dos principais recursos dos softwares de gestão de casos. Na ausência do software, o trabalho costuma ser gerenciado por e-mail, telefone ou em reuniões, sem nenhum registro de sua realização.

O que é um evento?

Um evento é qualquer coisa que acontece. Eventos são importantes porque podem afetar a gestão de um caso, mesmo que você não saiba que ele aconteceu. Mesmo que você não saiba de um evento no momento em que ele acontece, a gestão do caso será afetada, ainda que mais tarde.

Um dos objetivos dos softwares de gestão de casos é conseguir capturar eventos quando eles acontecem. Quanto mais ágil for a plataforma de gestão de casos, melhor será a associação entre a dinâmica do caso e o trabalho realizado. Eventos podem ser usados para informar as pessoas, acionando mensagens para um grupo de usuários. Eles podem ser uma forma de monitorar e gerenciar um caso.

Faça o trabalho

O objetivo da gestão de casos é melhorar os resultados de negócios. Outras formas de gerenciar o trabalho, como BPM (gestão de processos de negócios) tradicional ou pacotes de aplicativos se concentram em um nível inferior, gerenciando processos ou partes específicas dos casos. E outras abordagens se concentram no tipo de trabalho, seja trabalho automatizado, trabalho ad hoc ou trabalho com muito conteúdo.

Outra forma de definir essa distinção entre gestão de casos e outras abordagens do trabalho é entender o que ela não é:

- **Não é a automação de processos individuais, nem mesmo os mais complexos.** Esses processos são inseridos no contexto mais amplo dos casos: atual, passado e futuro. Isso vale tanto para o contexto do cliente quanto do agente de atendimento ao cliente.
- **Também não é só uma questão de aceitar trabalho ad hoc.** Aceitar trabalho ad hoc é um recurso fundamental, assim como processamento automático e diversas outras formas de trabalho — mas continua sendo só um elemento.
- **Não é só outra forma de abordar a gestão de conteúdo.** Mais uma vez, o conteúdo é muito importante para a gestão de casos, mas vai muito além em termos de requisitos para processos e em termos de criar uma rede de trabalho inteligente.

A característica que define os softwares de gestão de casos é a capacidade de aceitar *todo* o trabalho que está sendo feito no caso, criando um ecossistema de trabalho dinâmico e inteligente, que é o caso. Depois de criada essa rede, ela pode ser visualizada e utilizada por todos que puderem acessá-la.

Conclusão

A transformação e a inovação digital começam com a gestão de casos. Ela ajuda a capturar e gerenciar o trabalho para diversos aplicativos e pessoas e, junto com inteligência artificial e desenvolvimento de software low-code, você ganha velocidade, escala e experiências fluidas na ponta dos dedos.

Veja como a gestão de casos e a automação inteligente podem ajudar você a ser mais resiliente, usar as dificuldades para criar mudanças positivas e romper os silos que separam suas equipes e clientes. Acesse pega.com/pt-br para saber mais.





A Pega é líder em software em nuvem para interação com clientes e excelência operacional. As maiores marcas do mundo usam softwares controlados por IA da Pega para otimizar todas as interações com clientes em qualquer canal, sem deixar de cumprir as promessas de marca. A plataforma de desenvolvimento de aplicativos low-code da Pega permite que as empresas criem e aprimorem aplicativos para ajudar clientes e funcionários, além de estimular a transformação digital em escala global. Há mais de 35 anos, a Pega ajuda a promover satisfação do cliente, custos mais baixos e maior valor vitalício do cliente.

Saiba mais. Acesse www.pegacom/pt-br