



Obtenha valor com
fluxos de trabalho
inteligentes

Obtenha valor com fluxos de trabalho inteligentes

Em qualquer setor, sua empresa tem dois tipos de trabalho: previsível e imprevisível. E você precisa sempre resolver os dois. Um trabalho altamente previsível pode ser roteirizado e programado, mas o imprevisível exige raciocínio rápido e decisões constantes. Por muito tempo, a gestão desses tipos de trabalho foi difícil e confusa, envolvendo duas abordagens de gestão diferentes.

Os fluxos de trabalho inteligentes reúnem as pessoas e as informações necessárias para que o trabalho seja executado integral e corretamente da primeira vez, em todas as ocasiões. Eles transformam informações em ações, aproveitando dados, analisando a necessidade atual e oferecendo a melhor resposta para cada momento, o que facilita sua adaptação a situações inesperadas. No âmbito da abordagem geral da automação inteligente na gestão do trabalho empresarial, os fluxos inteligentes tornam suas tarefas mais eficientes e rápidas, agilizam e melhoram suas decisões e proporcionam resultados significativos em pouco tempo.

Toda empresa tem dificuldades específicas, mas certos tipos de trabalho têm pontos em comum. Constatamos que estas cinco categorias de fluxos de trabalho são as mais eficientes em qualquer setor:

- Relacionamentos durante o onboarding
- Operação eficiente
- Gestão de exceções
- Atendimento ao cliente
- Capacitação de desenvolvimento orientado pelos negócios

Vejam como esses fluxos de trabalho podem ajudar você a trabalhar com inteligência, adaptar-se com facilidade e acelerar a transformação digital.



Relacionamentos durante o onboarding

Estabeleça confiança e valor desde o início

Toda empresa tem algum elemento de onboarding. O processo pode ser simples, como o registro de um novo cliente ou fornecedor ao banco de dados, ou a integração de um novo funcionário. Por outro lado, também pode ser uma série de verificações complexas para fins regulatórios. Em qualquer caso, fluxos de trabalho inteligentes facilitam a captura e registro das informações, identificando relacionamentos existentes e criando conexões importantes com novos clientes, fornecedores e funcionários. Usando funções de gestão de casos integradas, os fluxos de trabalho inteligentes automatizam e simplificam o processo de coleta de dados essenciais do cliente, abertura de cadastro e execução das atividades de diligência necessárias, melhorando sua gestão de risco e conformidade.

Conheça seus clientes

Os fluxos de trabalho inteligentes facilitam para seus funcionários da linha de frente a tarefa de conhecer o relacionamento dos clientes com a organização. Como eles se integram à plataforma de automação inteligente, podem dar acesso aos cadastros de clientes, rastrear todas as interações e apresentar imediatamente os detalhes mais importantes do relacionamento, como:

- **Compras nas contas e histórico de atendimento**
- **Relacionamento emocional com o cliente**
- **Valor do cliente (alto, baixo, crescente ou decrescente)**

Os fluxos de trabalho inteligentes evitam que os clientes tenham de reexplicar seu problema a cada contato. Com a visão geral das informações do cliente, sua equipe pode se concentrar em interagir com conversas mais importantes e oferecer um atendimento que deixe o cliente encantado.

Alguns casos são resolvidos imediatamente; outros podem levar dias, semanas ou meses. Nesse período, as pessoas que interagem com o cliente podem variar conforme as trocas de turno, férias, licenças ou reorganizações da empresa, mas isso não tem problema: os fluxos de trabalho inteligentes acompanham todas as interações com clientes, então cada funcionário que acessa o caso pode entender as interações e problemas anteriores.

Operação eficiente

Aumente a produtividade, precisão e velocidade de acesso ao mercado

Padronização e economia de escala trazem crescimento lucrativo e vantagem competitiva. Existem também princípios básicos de simplificação e melhoria da experiência do cliente, como atendimento global sempre ativo e redução de custos pela centralização de funções. Exemplos:

- Ofereça opções de atendimento 24h no mundo inteiro com diferentes níveis de atendimento (ex.: platina, ouro e prata).
- Reduza custos operacionais e número de funcionários, com centralização de funções.
- Ative o autoatendimento global.
- Faça venda cruzada de toda a carteira de produtos.

No entanto, praticamente toda melhoria ou simplificação de processos apresenta um dilema. Para proporcionar mais coerência nas experiências do cliente e obter processos mais eficientes, é preciso padronizar as políticas e práticas de todos os departamentos, produtos, canais e regiões. Mas uma abordagem única que sirva para todos é impossível quando consideramos trabalho remoto, sistemas legados, alto volume de transações e mudanças nas regulamentações. Qual é a solução?

Os fluxos de trabalho inteligentes ajudam a resolver esse problema com uma arquitetura em camadas, que estabelece políticas e procedimentos em comum e salva as especializações no padrão como uma nova camada. Por exemplo, uma grande empresa pode estabelecer padrões globais, adaptá-los às regulamentações de cada país ou região e detalhar sua especialização conforme os requisitos de estados, províncias ou municípios específicos.

Essa abordagem em camadas pode proporcionar uma eficiência considerável. Imagine uma seguradora multinacional com cinco linhas de negócios em três canais em 50 países. De quantos sistemas de sinistros ela precisa? Para criar um sistema em cada país, linha de negócios e canal, seriam 750 sistemas de processamento de sinistros para desenvolver e manter.

A melhor abordagem é criar um sistema de processamento de sinistros que seja 90% compatível com todos os casos de sinistro e personalizar os 10% restantes para situações específicas. O resultado será uma experiência uniformizada para os clientes durante o processamento de sinistros, em qualquer região e para qualquer produto envolvido. Dessa forma, você pode cumprir as regulamentações diferentes (e até contraditórias) de cada região. E, por fim, é possível visualizar e controlar o processamento de sinistros de cima para baixo, qualquer que seja o canal de venda da apólice.

Otimize processos com IA aplicada

O fluxo de trabalho inteligente é especial por causa da inteligência aplicada integrada ao processo. Mais do que um sistema de rastreamento ou de tíquetes, os fluxos de trabalho inteligentes foram feitos para aproveitar a IA, a aprendizagem de máquina e as funções de processamento de eventos para otimizar seus processos mais importantes. Eles conseguem analisar dados do fluxo e prever gargalos e lacunas nos processos de diversos aplicativos, canais e automações, usando modelos decisórios para definir as melhores ações de forma proativa. A vantagem para sua empresa é reduzir o tempo de ciclo e as infrações de SLA, e aumentar a produtividade. Seus clientes ficarão satisfeitos com o atendimento melhor e mais rápido.

Gestão de exceções

Trabalhe mais rápido e melhore as experiências de todos

São muitos os desafios enfrentados pelas organizações na gestão de dados e processos de fluxos de trabalho de funcionários, fornecedores e clientes. Eventos não planejados acontecem o tempo todo, desacelerando os resultados dos clientes e reduzindo a eficiência econômica. Muitas empresas, porém, não operacionalizam sua gestão de exceções. Elas esperam que os funcionários identifiquem o problema, acessem os sistemas e dados corretos e que diversas equipes se comuniquem e garantam a conformidade com políticas e procedimentos. Os fluxos de trabalho inteligentes são ideais para gerenciar e resolver exceções. Eles ajudam a detectar anomalias e automatizar suas resoluções, para que você cumpra suas promessas e mantenha a confiança dos clientes.

Preveja e responda de maneira proativa em tempo real

Os fluxos de trabalho inteligentes reúnem as pessoas e as informações necessárias para que o trabalho seja executado com o melhor resultado comercial, automatizando tarefas cruciais. A solução rápida de exceções é importante, mas é ainda melhor poder identificar problemas em potencial e resolvê-los com antecedência, ou mesmo evitar que aconteçam. Os fluxos de trabalho inteligentes usam dados em tempo real e IA aplicada para identificar proativamente os problemas e fazer as intervenções adequadas, ajudando você a identificar e eliminar lacunas do processo.

Oriente as respostas dos funcionários a situações incomuns

Em muitas situações de interação com o cliente, não basta seguir os procedimentos costumeiros sem pensamento crítico. É frustrante quando as pessoas não têm bom senso e não analisam as situações de forma mais ampla. Como muitos problemas de clientes exigem decisões pensadas por humanos, sistemas rígidos e respostas mecânicas não são suficientes para atender a todas as necessidades.

Os fluxos de trabalho inteligentes não obrigam os funcionários a seguirem um script. Eles interpretam a situação, tomam decisões e executam ações com inteligência por meio de perguntas como estas:

- Considerando o histórico, esta conversa e também os objetivos, políticas e procedimentos da sua empresa, quais são as opções do cliente?
- Considerando os dados de todas as interações anteriores com o cliente, quais ações, produtos ou serviços têm mais chance de oferecer o melhor resultado para o cliente e para a empresa?
- Caso o cliente precise ser transferido, qual é a melhor opção para ele?

No decorrer da conversa, os fluxos de trabalho inteligentes reavaliam a situação em tempo real e recomendam ações que levem aos melhores resultados.

Atendimento ao cliente

Proporcione experiências melhores e mais coerentes

Os clientes desejam a conveniência do atendimento 24h, mas não é incomum haver quedas de qualidade mediante tamanha disponibilidade. Ninguém gosta de atendentes eletrônicos enrolados, de ficar muito tempo na espera, de e-mails não respondidos nem de um atendimento impessoal e ineficaz, mas essas experiências são as mais frequentes. Seus clientes só passarão a confiar na sua marca e respeitá-la quando sentirem que você os compreende, cuida dos seus interesses e consegue resolver suas dúvidas e problemas com rapidez e eficácia.

Os fluxos de trabalho inteligentes ajudam a oferecer um atendimento excelente em todas as interações. Conectando as pessoas, dados e sistemas corretos, você oferece resultados melhores e mais coerentes, que aumentam a satisfação e a fidelidade do cliente.

Interconecte todos os canais

Com o rápido desenvolvimento de dispositivos móveis, redes sociais e requisitos de trabalho remoto, não faltam oportunidades de atender os clientes e capacitar os funcionários, onde quer que estejam. No entanto, a maioria dos sistemas de negócios é projetada para canais específicos, como um site ou central de atendimento. Quando se usam sistemas diferentes para canais diferentes, fica difícil oferecer aos clientes uma experiência coerente.

Os fluxos de trabalho inteligentes foram feitos para criar experiências descomplicadas e intuitivas em qualquer canal. A organização de processos desconectados permite oferecer experiências dinâmicas, garantindo um bom atendimento em todos os canais. Na arquitetura de negócios Center-out™, os fluxos de trabalho inteligentes se conectam aos sistemas de registro, usando os dados necessários no momento certo e transmitindo mensagens coerentes no melhor formato para cada canal.

Para o cliente, isso significa que é possível abrir um sinistro de acidente de veículo pelo chat móvel, consultar o processo pelo site, e-mail ou central de atendimento e manter a consistência do processo. O fluxo de trabalho rastreia a interação e centraliza as comunicações em um só registro, garantindo a continuidade.

Solucione problemas com agilidade

Um cliente com problemas para resolver não se contenta com uma simples resposta: o ideal é fornecer soluções completas e rápidas.

Infelizmente, é comum que o cliente fique pendurado na espera ou seja obrigado a gerenciar a solução do problema por conta própria. O cliente navega manualmente pela organização, seguindo indicações, encaminhando o caso de um atendente para outro e ligando repetidas vezes para resolver o problema.

O que os fluxos de trabalho inteligente fazem para melhorar a situação:

- Acessam e mostram automaticamente o histórico do cliente e dados de produtos e atendimentos relevantes para que o atendente entenda a situação rapidamente.
- Orientam os clientes com inteligência para a próxima ação, eliminando diferenças de desempenho dentre os atendentes.
- Garantem a resolução de todos os casos, sem exceções, por mais complicado que seja o trabalho.

Com a dinamização oferecida pelos fluxos de trabalho inteligentes, os atendentes se concentram em oferecer o melhor resultado para o cliente e para a empresa.

Cumpra promessas

Qual é o valor de uma promessa cumprida? Pense na crise financeira, quando cinco bancos receberam multas de US\$ 25 bilhões por abusos no processo de reintegração de posse de imóveis. Inúmeros proprietários precisavam de ajuda e parcerias confiáveis em um momento delicado, mas o setor de financiamentos imobiliários não estava preparado para ajudar.

Um dos maiores bancos dos EUA usa fluxos de trabalho inteligentes para cumprir regulamentações federais que exigem que os tomadores de empréstimo recebam tratamento justo. Baseado em casos, o sistema de gestão padrão reduz o tempo necessário para modificar um empréstimo de 120 para 30 dias, cumprindo a regulamentação e aumentando em 120% a produtividade do processamento de empréstimos. A gestão de casos simplifica a comunicação entre funcionários e clientes, porque ambos podem conferir o status de um pedido de empréstimo.

Com expectativas bem definidas e comunicadas de ambos os lados, os bancos recebem muito menos ligações sobre o status dos pedidos.

Capacitação de desenvolvimento orientado pelos negócios

Trabalhe com mais rapidez e se adapte a mudanças inesperadas

Na história dos negócios, há incontáveis relatos de empresas que perderam o foco no cliente após o crescimento ou que não conseguiram acompanhar concorrentes mais ágeis. Essas empresas foram pegas de surpresa pelas mudanças? Algumas foram; outras sabiam o que deviam fazer, mas não conseguiram mudar.

Com pequenas melhorias operacionais ou profundas transformações da empresa, os fluxos de trabalho inteligentes desenvolvidos em uma plataforma low-code colaborativa são excelentes na gestão de mudanças. Eles oferecem a todas as partes interessadas (desenvolvedores comerciais, desenvolvedores cidadãos [citizen developers] e programadores profissionais) ferramentas low-code que adaptam os fluxos de trabalho conforme necessário e reúnem as pessoas certas em todo o processo de desenvolvimento, preparando os aplicativos para o futuro.

Faça modelagem visual e conjunta do trabalho

As ferramentas low-code para design de fluxos de trabalho inteligentes capturam os requisitos de negócios de forma clara para as áreas de negócios e TI. Elas possibilitam uma modelagem visual de todos os aspectos do trabalho, inclusive fluxo de casos em alto nível, processos detalhados, aparência das telas dos usuários e dados. Essa abordagem visual, que mostra exatamente como as coisas serão, elimina os mal-entendidos tão comuns no desenvolvimento tradicional de aplicativos: os analistas de negócios documentam requisitos nos mínimos detalhes, os analistas de TI transformam os requisitos em projetos e os programadores implementam os projetos nos aplicativos acabados. Na maioria das vezes, os resultados desses métodos tradicionais de desenvolvimento de aplicativo não correspondem às expectativas. Além do mais, o processo pode demorar tanto que o sistema fica obsoleto antes de ser finalizado.

Tanto na implementação de iniciativas de desenvolvimento cidadão (citizen development) quanto na capacitação de usuários corporativos para criar e fazer alterações, os fluxos de trabalho low-code inteligentes permitem que usuários corporativos e TI colaborem na mesma plataforma, com métodos de desenvolvimento ágil, e criem aplicativos novos ou atualizados em etapas. A abordagem ágil, além de acelerar as funcionalidades importantes para os negócios, também permite que os participantes analisem e refinem os requisitos durante todo o projeto.

A empresa de análises Gartner prevê que “até 2025, 70% dos novos aplicativos desenvolvidos pelas empresas devem usar tecnologias low-code ou no-code, sendo que esse número era inferior a 25% em 2020”.¹



Veja os fluxos de trabalho em ação

Descubra como estas empresas usam fluxos de trabalho inteligentes para obter resultados concretos.

Relacionamentos durante o onboarding	Virgin Money	<u>O tempo para a abertura de contas caiu de 15 dias para 15 minutos</u>
Operação eficiente	Google	<u>Processamento de tíquetes 10x mais rápido</u>
Gestão de exceções	Departamento do Tesouro dos EUA	<u>Precisão aprimorada para mais de US\$ 1,3 bilhão por ano em pagamentos</u>
Atendimento ao cliente	Aflac	<u>Processamento automatizado de mais de 3.000 e-mails por semana</u>
Desenvolvimento orientado pelos negócios	Deutsche Bahn	<u>Capacitação de desenvolvedores cidadãos e redução de 50% no tempo de espera dos processos</u>

Obtenha ROI rápido e transformação em escala

Os fluxos de trabalho inteligentes aceleram processos complexos e ajudam na adaptação em caso de mudanças inesperadas. Eles são eficazes para aumentar a produtividade e gerar resultados porque aplicam os conceitos de design thinking e automação inteligente, ajudando a alinhar pessoas, dados e processos importantes para seus resultados de negócios.

Em nível empresarial, os fluxos de trabalho inteligentes permitem conectar e orquestrar todos os seus aplicativos, sistemas, processos, dados, canais e pessoas. Seu trabalho fica mais inteligente, a colaboração melhora, os produtos chegam ao mercado mais rápido, as transformações são mais ágeis e você se prepara para o futuro.

Veja como é fácil processar todos os seus fluxos de trabalho na Pega Platform™ com o low-code.



A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor no tempo 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 do dinamismo 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.

Para obter mais informações, acesse www.pegacom/pt-br