



Transforme exceções em oportunidades

Preveja exceções e resolva-as em escala, com fluxos de trabalho inteligentes.

Exceções, ou anomalias nos negócios, podem ocorrer em qualquer processo. Entretanto, a gestão e a resolução dos problemas dizem muito sobre sua marca. Para fazer a coisa certa e oferecer o melhor atendimento, é necessário compreender quando e por que as exceções acontecem. Você precisa conseguir aprender, reagir e prever exceções em tempo real para evitar perturbações e riscos e melhorar os processos. Fluxos de trabalho inteligentes ajudam a padronizar processos para acelerar a solução de exceções, reduzindo custo, tempo e riscos com automação e fluxos de trabalho.

Exceções acontecem

Toda empresa enfrenta eventos não planejados. Eles podem vir de erros ou solicitações fora dos procedimentos normais, e a resolução afeta sua receita.

Quando acontece uma exceção, a solução quase sempre depende de trabalho manual, que desvia as pessoas das suas atividades previstas. Além de demorar mais do que os automatizados, os processos manuais geram muitos erros e variabilidade, além de raramente contemplarem uma trilha de auditoria ou dados que demonstre causas-raiz e tendências. Essas barreiras atrapalham o sucesso e o crescimento em escala.

Exceções no pagamento de contas custam aos credores US\$ 720 milhões ao ano.

– NACHA, associação de pagamentos eletrônicos

Operacionalize e otimize a solução de exceções

Fluxos de trabalho inteligentes usam IA aplicada para analisar transações e eventos, identificar proativamente quando é necessária uma intervenção e automatizar as etapas de solução do problema. Eles ajudam a preencher lacunas no processo antes que criem problemas maiores, ou seja, reduzem riscos e custos, aumentam a produtividade e melhoram o NPS. Como são criados em ambiente colaborativo de programação low-code, fica fácil:

- Definir o processo e gerar o aplicativo em questão em um só ambiente, onde os departamentos de negócios e TI colaboram para garantir o melhor resultado.
- Usar IA integrada para detectar a tempo resultados negativos ou prazos vencidos e redefinir prioridades, reencaminhar e transferir as tarefas quando necessário.
- Criar mudanças específicas em novas camadas do processo para especializar fluxos de trabalho, decisões, situações, partes interessadas e experiências por região, produto, etc. Conforme o sistema cresce, você pode reutilizar fluxos de trabalho em vez de criá-los do zero.

Tipos comuns de exceções

Fraude financeira ou de crédito

As fraudes destroem a satisfação e fidelidade do cliente. Uma boa gestão de fraudes é fundamental para reter seus clientes e evitar maiores consequências.

Processamento de pagamentos

Pagamentos recusados fazem com que processos automatizados sejam revertidos para soluções manuais, aumentando o custo operacional e o tempo de processamento. E isso significa que você ou seus clientes não recebem no prazo necessário ou esperado.

Pedidos de indenização

Contestações e reembolsos não são desejados, mas são interações importantes com clientes, que precisam ser gerenciadas com eficiência para evitar envolvimento de outras partes e mais custos.

Execução de pedidos

Quando o cliente muda de ideia, ele ainda espera o melhor atendimento. Entregas atrasadas aumentam o custo de logística e podem prejudicar o relacionamento com clientes e parceiros de negócios no longo prazo.

Qualidade

Ao detectar situações que podem prejudicar sua qualidade, você integra a qualidade aos produtos e serviços em vez de reagir depois que o cliente encontra defeitos que exigem retrabalho, substituição ou penalizações.

Como fluxos de trabalho inteligentes ajudam a gerenciar exceções

Resolva discrepâncias em processos

Analise transações e eventos em tempo real para detectar as circunstâncias que criam desvios do processo ideal. Use regras e IA para identificar e testar tarefas que requerem intervenção. Preveja resultados e responda proativamente em vez de reagir.

Conclua tarefas com rapidez

Automatize e encaminhe corretamente as tarefas para as pessoas certas, acelerando a resolução. Acione casos específicos e proativos de resolução quando necessário, em vez de esperar que os erros aconteçam. Controle totalmente seus prazos, auditorias, histórico e relatórios.

Melhore as experiências de clientes e funcionários

Colete dados para criar uma trilha de auditoria completa, que possa ser analisada para determinar a causa de variações nos processos. Use informações para otimizar os processos e prevenir erros e anomalias que afetem a experiência do cliente.

Obtenha ROI significativo em menos de 3 meses com a plataforma low-code da Pega

A plataforma low-code da Pega permite a criação de fluxos de trabalho de produção em uma fração do tempo que seria gasto com métodos convencionais. Isso acontece porque a Pega se integra totalmente aos seus aplicativos existentes, o que torna possível adicionar fluxos de trabalho ou especializar seus fluxos por região ou linha de negócios. E os benefícios não param por aí: você pode oferecer os aplicativos da Pega em qualquer canal, sem escrever um código específico para cada um. Nossa patenteada arquitetura em camadas propicia criação e desenvolvimento com foco em possíveis mudanças, facilitando a adaptação caso surjam novas circunstâncias comerciais, regulatórias ou mesmo geopolíticas.

“A integração de processos pós-pagamento modernizados ao nosso design de sistemas exclusivo e inovador permitiu melhorar significativamente a integridade, visibilidade, eficiência, atendimento ao cliente e importância dos nossos pagamentos para o cidadão americano.”

– Wes Johnson

Vice-diretor executivo da Central Financeira de Filadélfia, Departamento do Tesouro dos EUA



Quem está à frente?

O **Tesouro dos EUA** melhorou a precisão dos pagamentos e o atendimento ao cliente para quase 300 órgãos públicos dos EUA e reduziu em US\$ 10 milhões ao ano os custos de operação do sistema.

A **GE Healthcare** adotou o modo de gestão por exceção, substituindo a supervisão manual de cada pedido.

O **Departamento de Educação de Queensland** implementou um novo sistema para gestão de reclamações que automatiza as notificações e encaminhamentos, otimiza os fluxos de trabalho para solução de reclamações nos prazos determinados e ajuda as equipes de atendimento a trabalhar com mais eficiência.



Saiba mais sobre a gestão e otimização de exceções.

Baixe o eBook [Obtenha valor com fluxos de trabalho inteligentes](#)

Acesse pega.com/pt-br para saber mais.