



Deixe a concorrência para trás. Inove de ponta a ponta.

Alinhe fluxos de trabalho inteligentes para agregar valor ao negócio rapidamente e melhorar os resultados operacionais e dos clientes

Inovação digital e fluxos de trabalho inteligentes que multiplicam a eficiência, capacitam funcionários e melhoram os resultados são fundamentais para acelerar o onboarding de clientes e parceiros, aumentar a eficiência das operações e resolver rapidamente exceções como quedas de rede. Se você não se transformar agora, será superado por concorrentes mais ágeis que estiverem acompanhando a revolução das redes de alta velocidade. É aí que entra a automação inteligente. A automação inteligente usa soluções poderosas, colaboração low-code baseada em resultados, automação de ponta a ponta e inteligência artificial para simplificar e digitalizar operações complexas, sempre mantendo margens altas e agregando valor para negócios e clientes rapidamente.

A automação de operações é prioridade para 54% dos participantes do CSP¹

Os prestadores de serviços de comunicação (CSPs) continuam sob pressão: reduzir churn e melhorar as operações, dinamizando as experiências dos clientes, não é fácil quando se tem vários sistemas ultrapassados, códigos complexos, ferramentas manuais e organizações e fluxos intrincados. Os caminhos tradicionais para melhorar a gestão de pedidos, a implementação de redes e garantia de serviço, a gestão de compras e outros problemas básicos das empresas dependem de soluções táticas rápidas, que não vão muito longe. Há uma maneira melhor de gerenciar fluxos de trabalho, qualidade e custos. Para começar, é preciso investimento irrestrito em inovação e tecnologia para eliminar lacunas entre as operações empresariais e a melhoria nas experiências dos clientes.

A transformação é difícil, mas não impossível

A automação inteligente da Pega oferece uma abordagem integrada e completa, conectando fluxos de trabalho de front e back-end às experiências dos clientes.

Com automação de fluxos de trabalho, decisões baseadas em IA e uma plataforma low-code poderosa, a transformação se integra totalmente à empresa. Você ganha potência e visibilidade para prever e resolver os problemas antes que eles aconteçam, melhorando continuamente os fluxos. O desenvolvimento low-code permite criar, mudar de forma dinâmica e entregar resultados significativos com rapidez, sempre melhorando a colaboração entre usuários de negócios e TI. Uma arquitetura moderna facilita a adaptação a mudanças, a gestão de variações e a reutilização de fluxos de trabalho compartilhados em novas regiões, funções, produtos ou canais, gerando resultados consistentes em todas as áreas. Com o custo de desenvolvimento baixo, você pode investir seu tempo na produtividade.

Quando os CSPs implementam automações táticas isoladas, o risco de quebras e gargalos aumenta. A automação inteligente alinha fluxos de trabalho e interações com clientes aos resultados. Visibilidade e flexibilidade, com automações incrementais e em fases curtas, são integradas diretamente ao sistema digital de seus objetivos. Pessoas e sistemas colaboram em harmonia para gerar resultados, reduzindo custos e complexidade ao mesmo tempo em que aumentam sua vantagem competitiva.

¹ Transformação digital: O que é mais importante no seu setor — novembro de 2021

Gestão de pedidos

Atados a sistemas em silos e a processos e ferramentas manuais, os prestadores de serviços de comunicação não conseguem atender às expectativas do consumidor, um fator básico para melhorar a experiência e a satisfação. A Pega simplifica a organização e automação dos pedidos de produtos e serviços de comunicação, conectando front-office, back-office, parceiros e clientes com uma abordagem omni-channel exclusiva.

Gestão da implementação em rede

Até 2025, 51% das conexões móveis dos EUA estarão nas redes 5G mais modernas, que exigem até 10 vezes mais infraestrutura em torres para celular. Com processos manuais de planejamento de rede, a implementação fica lenta e custa caro. Os prestadores de serviços de telecomunicação podem automatizar fluxos de trabalho e eliminar pontos de contato, garantindo entregas pontuais, redução de custos e maximização de margens. Comece a oferecer jornadas completas para acelerar o número de casas e escritórios conectados por fibra e cobertura móvel.

Garantia de serviço

Lares e empresas dependem cada vez mais de internet de alta velocidade, com aumento na demanda por diagnósticos e soluções rápidas de problemas. Os prestadores de serviços, no entanto, enfrentam dificuldades operacionais e não conseguem responder quando os fluxos de trabalho são manuais. Muitas vezes, eles dependem de terceiros para obter dados de diagnóstico e conectividade de clientes. Com fluxos de trabalho para diagnosticar falhas, é possível cortar custos e complexidades. Analisar dados de terceiros com precisão e automatizar fluxos de trabalho acelera a solução de problemas e reduz visitas técnicas caras e desnecessárias.

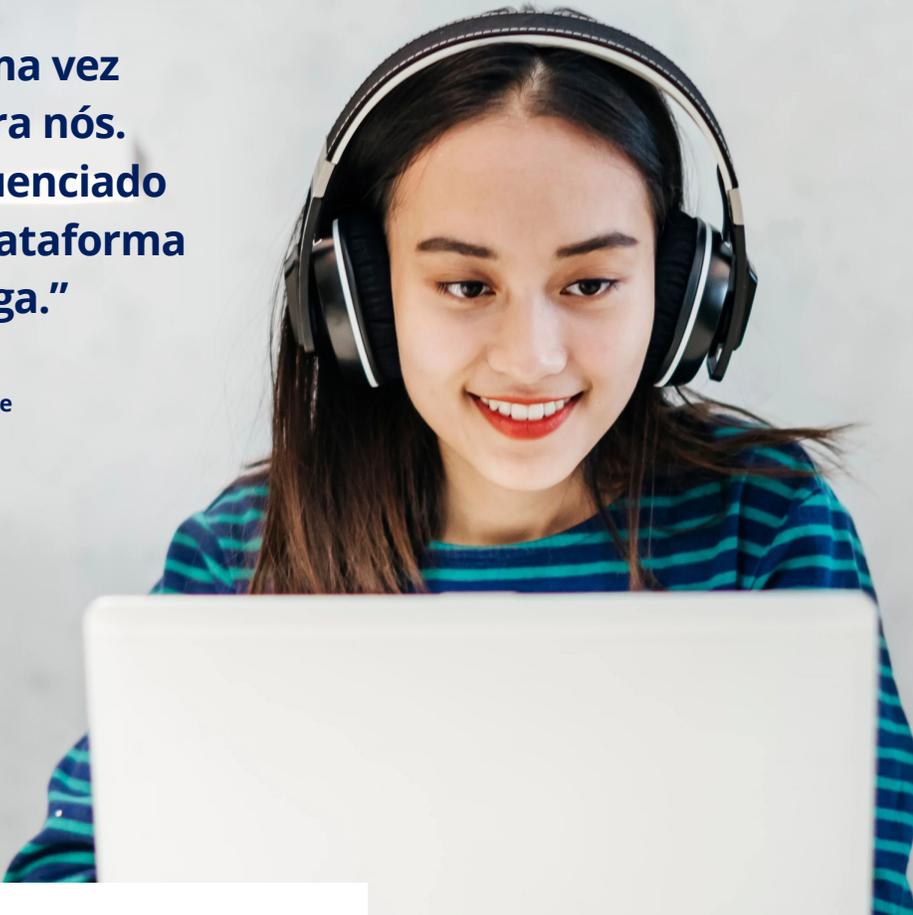
Gestão de compras

Os principais fluxos de trabalho de compras para prestadores de serviços de comunicação costumam ser manuais, o que dificulta a oferta de serviços de alto valor e o controle das cadeias de fornecimento. Sistemas tecnológicos rígidos reduzem a agilidade da transformação. Com a Pega, esses prestadores podem simplificar e automatizar fluxos de trabalho de ponta a ponta, com indicadores para manter a coerência com outras referências e a gestão de casos proporcionando maior controle, visibilidade e resultados estáveis. As equipes de compras se tornam ágeis e capacitadas, com entregas e mudanças mais rápidas. A automação inteligente pode ser aplicada aos fluxos de trabalho para gerar interações de alto valor com impacto comercial considerável, como compras de ponta a ponta, gestão de riscos e controle de estoques, o que reduz custos, aumenta a capacidade e evita fraudes.

“O conceito de desenvolver uma vez e usar várias já é realidade para nós. E nosso sucesso foi muito influenciado pela possibilidade de usar a plataforma de automação low-code da Pega.”

– Andy Ryan

Diretor de operações digitais e automação da Vodafone
Reino Unido



vodafone

Quando a **Vodafone Business** quis automatizar os fluxos de trabalho de pedidos globais, escolheu a plataforma de automação inteligente low-code da Pega para criar a solução. A Pega digitalizou e automatizou os fluxos de trabalho, além de reduzir o ciclo dos pedidos em 40% e zerar os erros nos pedidos de alteração.



A **Cisco** ajuda a gerenciar as redes de dados mais rápidas das maiores empresas do mundo. Mas os processos globais de cadeia de fornecimento eram isolados, manuais e dependentes de tecnologias antigas. A implementação de um modelo ágil em nuvem ofereceu visibilidade total e reduziu as ações manuais em 93%.



O **Google** usou a tecnologia da Pega para modernizar seu ciclo de vida de transações e a gestão de tíquetes de problemas entre equipes, melhorando as análises do sistema de rede global e da gestão de instalações. Quedas de rede foram reduzidas pela gestão aprimorada dos fluxos de trabalho, com ciclos dez vezes mais rápidos.



**Onboarding.
Operações.
Exceções.**

**Seja o prestador
de serviços do futuro.**

Crie valor mais rápido, com fluxos de trabalho mais inteligentes e experiências de clientes aprimoradas

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