



# Otimize as operações para fazer mais em menos tempo

Fluxos de trabalho inteligentes aumentam a eficiência, agilidade e sustentabilidade, além de reduzirem custos.

Sua organização enfrenta desafios na eficiência operacional todos os dias: requisitos para trabalho remoto, novas regulamentações, iniciativas sociais e de sustentabilidade e aumento no volume de transações, para citar alguns exemplos. Os fluxos de trabalho inteligentes ajudam a conectar aplicativos da empresa e coordenar pessoas, dados, sistemas e processos para que você consiga se livrar de tarefas manuais desnecessárias ou redundantes e criar experiências melhores.

# Trabalho e tecnologia distribuídos fragmentam os sistemas operacionais

Adaptar as operações do modelo local para o trabalho remoto ou híbrido tem trazido grandes desafios para a eficiência operacional. Sistemas antigos inacessíveis e dados e processos desconectados dificultam o atendimento dos clientes e a execução rápida e correta de todas as tarefas. E os volumes de transação continuam crescendo.

**A ineficiência de processos pode custar de 20 a 30% da receita anual de uma empresa.**

– IDC

Além disso, empresas que digitalizaram os ambientes de front-end para clientes com novos aplicativos e canais na última década estão percebendo que os sistemas administrativos não conseguem acompanhar. Isso ocorre porque as operações de middle-office e back-office estiveram praticamente desvinculadas das inovações do front-office. As experiências integradas que as empresas tentam oferecer aos clientes se desintegram nos bastidores e ficam perdidas em dados fragmentados, sistemas em silos e equipes desconectadas.

**As grandes empresas utilizam, em média, 175 aplicativos empresariais independentes.**

– Okta

# Pessoas, sistemas, dados e processos devem trabalhar juntos

Operações eficientes usam automação inteligente de processos, dados em tempo real e decisões baseadas em IA para turbinar o trabalho em toda a organização. Aumente o fluxo de informações para manter tudo sincronizado e oferecer aos funcionários processos inteligentes e automatizados, para que eles colaborem e façam o melhor trabalho possível.

## Os 5 marcos da excelência operacional:

### Remoção de silos

Silos de pessoas ou sistemas prejudicam a eficiência inter e intradepartamental das empresas. A visibilidade em toda a empresa permite que todos vejam o contexto e revela oportunidades de inovação em processos e melhoria das experiências de clientes e funcionários.

### Eliminação de gargalos

A velocidade de um processo é determinada pela sua parte operacional mais lenta. Cada gargalo dificulta a priorização e o planejamento de atividades e recursos. Eles reduzem a produção e prejudicam a receita. Empresas de sucesso removem atritos e eliminam gargalos.

### Processos automatizados e pessoas capacitadas

Processos manuais exigem muito trabalho, geram erros e produzem variabilidade. As pessoas que passam o tempo repetindo processos manuais não geram todo o valor que poderiam para sua empresa.

### Dados de qualidade

Os dados de inteligência comercial devem ser acessíveis, atuais, completos e corretos para que as empresas tomem decisões inteligentes. Dados de alta qualidade permitem uma otimização contínua dos processos.

### Inteligência aplicada

Os fluxos de trabalho podem ficar estagnados e ineficazes se não forem otimizados constantemente. Aplicar IA aos fluxos de trabalho permite identificar oportunidades de automação, localizar áreas problemáticas dos processos e usar as informações fornecidas pelos dados.



## Como fluxos de trabalho inteligentes ajudam a melhorar as operações

### Otimize o trabalho

Crie eficiência operacional e reduza seus custos com a automatização inteligente de tarefas repetitivas e previsíveis. Permita que seus funcionários tenham mais tempo para se concentrar nas tarefas importantes.

### Aumente a eficiência dos custos

Combine regras de negócios, decisões, IA e automação de processos para otimizar continuamente os fluxos de trabalho em tempo real. Identifique e remova gargalos dos processos. Reencaminhe e reorganize as tarefas para evitar resultados ruins ou violação de SLA.

### Finalize tarefas com rapidez e precisão

Disponibilize dados de qualidade para as partes interessadas, que poderão visualizar o status das solicitações de trabalho e tarefas pendentes. Use dados e IA para transformar informações em ação, tomando decisões comerciais inteligentes e rápidas e acelerando a finalização das tarefas em todos os canais.

## Obtenha ROI significativo em menos de três 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 produtividade das equipes de campo em 2020 foi o dobro da que observamos no Censo de 2010.”**

– Tim Olson

**Diretor associado de operações em campo  
Departamento do Censo dos EUA (Census.gov)**

**Acesse [pega.com/pt-br](https://pega.com/pt-br) para saber mais.**

## Quem está à frente?

O **Departamento do Censo dos EUA** modernizou a coleta e o processamento de dados compartilhados e dobrou a produtividade para centenas de milhares de usuários.

O **Mizuho Bank** reduziu a carga de trabalho e o tempo de processamento de tarefas, além de aumentar a qualidade geral dos negócios com operações sem papel em toda a organização.

O **Google** melhorou o tempo dos tíquetes de atendimento em 10x com uma solução de gestão de fluxos de trabalho baseada em automação inteligente.



**Saiba mais sobre a  
otimização de fluxos  
de trabalho para  
eficiência.**

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

Acesse [pega.com/pt-br](https://pega.com/pt-br) para saber mais.