



Como defender o uso da IA:

estratégias para líderes de operações



Defender o caso de negócios da IA é uma questão de transformação, não apenas de tecnologia

Todo mundo sabe que a IA pode fazer coisas incríveis. Mas quando chega a hora de transformar esse potencial em resultados de negócios transformadores, as coisas podem ficar meio vagas. Você já teve ter ouvido algumas pessoas dizendo que a IA vai revolucionar tudo, da sua playlist matinal à equipe de atendimento ao cliente. Mas como convencer toda a sua organização? Nem sempre é tão simples.

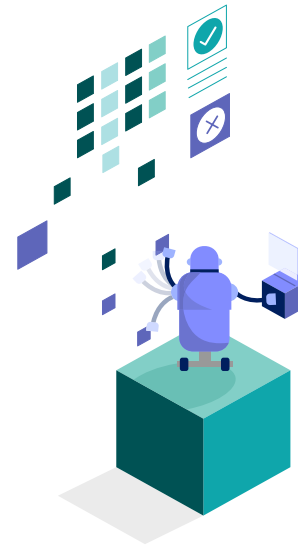
A IA já não é uma "opção interessante". É um componente essencial de uma estratégia bem-sucedida de transformação digital. A questão não é apenas implementar a IA: é preciso transformar a empresa de dentro para fora. Para manter sua competitividade, é necessário entender como a IA vai redefinir todas as suas operações, redefinir a colaboração entre equipes e gerar resultados que façam a diferença para a empresa.

[Estudos recentes](#) mostram que 75% dos executivos já acreditam no poder transformador da IA. Mas, apesar desse entusiasmo, ainda há pontos importantes de resistência nas organizações: a medição do ROI, problemas de governança e funcionários apegados a processos familiares – e ineficientes.

Talvez você já tenha passado por isso: a liderança sabe que a IA é muito importante, mas demonstrar resultados específicos e revolucionários é um grande desafio. Em vez de pensar em "o que a IA pode fazer", o segredo é pensar em "como a IA pode redefinir o trabalho". E, por falar nisso, o Pega GenAI Blueprint™ foi criado para ajudar você a criar esses fluxos de trabalho transformadores mais rápido do que nunca.

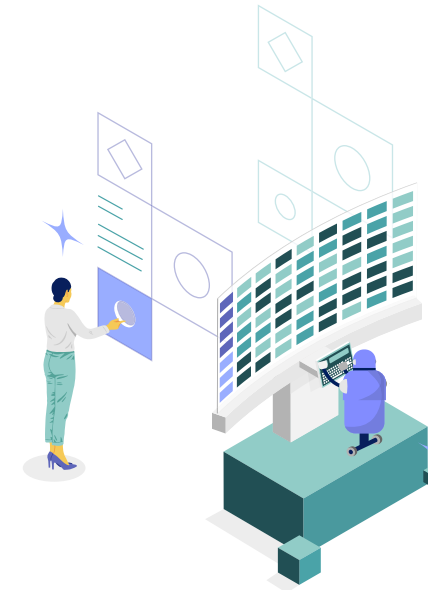
Entenda o verdadeiro ROI dos projetos de IA

Esqueça a conversa de que a IA só serve para economizar. Automação e eficiência têm seu papel, mas o grande valor está na forma como a IA transforma todas as operações da empresa. A IA não é só mais uma ferramenta que você pode usar para acelerar processos antigos. É um catalisador que reinventa totalmente esses processos. Imagine fluxos de trabalho que fazem desaparecer gargalos e silos entre departamentos e aperfeiçoam as decisões com insights em tempo real. É isso o que a IA oferece.



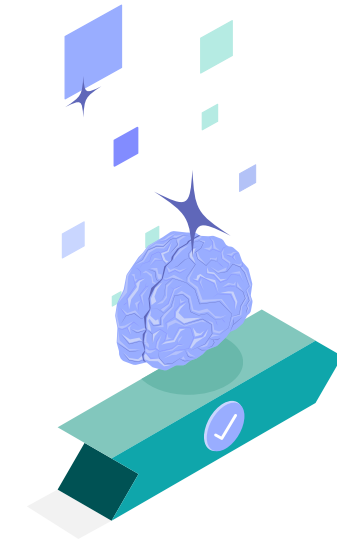
MAIOR VELOCIDADE E EFICIÊNCIA

A IA reduz o tédio do dia de trabalho, automatizando tarefas que dão vontade de tirar uma soneca (sem ofensas se você gosta de preencher planilhas). Seja para acelerar a tomada de decisões ou agilizar o atendimento aos clientes, a IA ajuda sua equipe a fazer tudo mais rápido.



REDUÇÃO DE RISCO

A IA é muito boa em perceber coisas que escapam aos humanos. Quer encontrar erros em tempo real ou identificar pequenos problemas antes que virem grandes prejuízos? Pode deixar com a IA.



O FIM DOS SISTEMAS LEGADOS

Muitos líderes de operações se sentem presos por tecnologias legadas – sistemas que aumentam o custo e os riscos, retardando as inovações. A IA oferece um novo caminho e a oportunidade de entender o que esses aplicativos legados estão fazendo, acelerando a transição para plataformas mais modernas.

O FUTURO DAS OPERAÇÕES

Vencedores x perdedores

A maioria das empresas está implementando soluções de IA ilhadas, com foco em pequenas melhorias incrementais. Só que isso já não resolve mais. As organizações vitoriosas no futuro vão aproveitar a IA não só para melhorar a eficiência, como para redefinir todas as operações da empresa. A IA criou um novo modelo de transformação digital, e os vencedores da corrida usarão a IA para promover a satisfação dos clientes, melhorar a tomada de decisões e criar plataformas preparadas para o futuro.

A base dessa transformação é a capacidade de orquestrar fluxos de trabalho de forma abrangente, com a mistura certa de tecnologia e IA. A IA generativa pode ajudar a resolver problemas com criatividade ou gerar novas ideias, mas a IA preditiva e decisória garante que esses fluxos de trabalho gerem resultados comerciais práticos e mensuráveis. O Pega GenAI Blueprint™ reúne essas funções e ajuda a você a ser líder no mercado, e não um seguidor. Com o Pega GenAI Blueprint™, é possível fazer mais do que somente automatizar tarefas isoladas: você orquestra e otimiza o trabalho em toda a organização.

DICA PRÁTICA

Quando você começar a integrar a IA às suas operações, precisará esclarecer para a liderança: não queremos resultados rápidos ou truques de produtividade. Estamos investindo em um futuro no qual as operações serão mais inteligentes, ágeis e até auto-otimizadas. O Pega GenAI Blueprint™ oferece ferramentas para você experimentar, inovar e reimaginar sua organização, permitindo que ela tome a frente na corrida da transformação digital.

Objecções comuns e como superá-las

Que graça teria a vida sem um pouco de resistência dos colegas? As equipes de TI, finanças e governança costumam ter diversas opiniões sobre novas tecnologias. Qual é o lado bom disso? Você não é a única pessoa com esse problema. Todas as empresas são iguais, todas passam pelas mesmas decisões e negociações. E como pode melhorar? Em 40 anos de experiência ajudando clientes a implementarem IA e tecnologias para fluxo de trabalho de forma responsável, já vimos de tudo. Veja como prever as objeções mais comuns e respondê-las com confiança.



TI e governança

DÚVIDAS SOBRE PROPRIEDADE

A equipe de TI não quer ficar amarrada a um fornecedor de IA, como uma assinatura de academia que você não usa nunca. Eles querem controle e flexibilidade. A solução? Uma estratégia sem modelos que mantém a liberdade de escolha (exatamente o que a Pega oferece).

SEGURANÇA E GOVERNANÇA

As equipes de governança acham que a IA vai arruinar as estruturas de conformidade cuidadosamente organizadas. Mostre que uma integração com fluxos de trabalho bem definidos pode fazer com que a IA funcione dentro das estruturas atuais, sem destruí-las.

TRABALHO DUPLICADO

É aqui que você escuta a famosa frase "Mas já temos uma IA, para que arrumar outra?". É preciso esclarecer que nem todas as IAs são iguais e que as ferramentas que você está propondo não vão só aumentar a complexidade. Ferramentas como o Pega GenAI Blueprint™ podem ajudar a TI a abandonar sistemas obsoletos, otimizando operações e liberando recursos para investir em plataformas mais modernas e escaláveis. O objetivo é livrar-se dos famigerados patches e começar a desenvolver alicerces para o futuro.

Finanças

COMO FALAR SOBRE DINHEIRO

Se tem algo que as equipes financeiras adoram é falar de números. Você precisa vincular a IA às métricas de negócios, como melhorias na eficiência operacional, redução nos erros humanos e otimização de fluxos de trabalho. Use estudos de caso e calculadoras de ROI. Mostre claramente as possíveis economias.

Estratégias para convencer a liderança

Para convencer a liderança, você precisa de estratégia. Afinal, a IA não é só uma nova tecnologia. Ela vai transformar sua empresa e resolver problemas de verdade. Se você conseguir mostrar que a IA vai ajudar a transformar o trabalho e a concretizar a missão da empresa, já é meio caminho andado.

1

Identifique as partes interessadas relevantes

Você sabe tudo da sua empresa. Identifique as pessoas que precisam estar ao seu lado. Equipes de governança? Donos de processos? O departamento financeiro, que libera o orçamento? Responda diretamente às dúvidas deles antes de qualquer conversa com a liderança. Preveja as perguntas e tenha as respostas prontas.

2

Crie uma estratégia flexível

Ninguém gosta de ficar acorrentado a uma solução que não pode ser alterada depois. Ao apresentar seu caso, destaque a agilidade. A IA precisa se adaptar à sua empresa, e não o contrário. Escolha uma solução (como a Pega) que não prenda sua empresa a um modelo específico de IA e que possa ser adaptada ao que for mais adequado à sua evolução, transformação e crescimento.

3

Priorize os fluxos de trabalho que estão prontos para a transformação

Comece pelos processos que consomem mais tempo e recursos. Atendimento ao cliente, desenvolvimento de produtos e operações administrativas são os melhores candidatos. O Pega Blueprint™ pode ajudar a mapear esses fluxos de trabalho e identificar exatamente onde a IA causará o maior impacto.

4

Crie um roadmap em fases

A liderança adora ver vitórias rápidas. Mostre um roadmap com resultados em curto prazo que promovam transformações de longo prazo. Comece com fluxos de alto impacto e baixo risco – que demonstrem valor imediato e possam ser expandidos para toda a empresa, aproveitando seu sucesso.

5

Reinvente o processo, não só a tecnologia

Depois de identificar um processo que precisa muito mudar, pense em como o fluxo de trabalho poderia ser modificado com a integração da IA. Considere o seguinte: você não está só melhorando o processo. Esta reinventando um sistema para torná-lo mais inteligente, flexível e escalável.

Dicas e abordagens práticas

Vamos aos números. Para apresentar seu caso, você precisa mostrar como a IA vai ajudar a promover a missão da empresa de forma mensurável. Por sorte, temos ferramentas para isso.

- **Comece pelo que importa:** alinhe as iniciativas de IA a métricas que já são importantes. A empresa está tentando melhorar a experiência do cliente? Aumentar as resoluções na primeira chamada? Reduzir erros manuais? Mostre como a IA vai ajudar com essas métricas, transformando os processos para torná-los mais rápidos, eficientes e inteligentes.
- **Faça perguntas:** antes de montar sua tese, junte todas as informações necessárias. Qual tarefa será automatizada? Quanto tempo ela demora? Com que frequência as pessoas erram? E, mais importante, quanto vale para a empresa resolver esses problemas?
- **Aproveite as ferramentas disponíveis:** não precisa reinventar a roda. Use o bom e velho cálculo de ROI para mostrar à liderança exatamente o quanto esse investimento vai gerar em retorno. Não se esqueça de mencionar trabalhos de análise como os [estudos de TEI da Forrester](#) ou [relatórios Gartner](#) que confirmam seus dados.
- **Imagine grandes possibilidades:** é aqui que entra o Pega Blueprint™. O Blueprint ajuda a criar e redefinir fluxos de trabalho desde o princípio, conectando dados em tempo real para criar soluções escaláveis. Imagine gerar um novo fluxo de trabalho para lidar com reclamações de clientes ou otimizar processos de compras em minutos. Com o Blueprint, isso não é o futuro. Você pode começar já.

Transformação baseada em IA para toda a empresa

Os projetos de IA mais bem sucedidos buscam gerar um resultado, e não usar a IA só para usá-la. Para convencer toda a organização, demonstre que a IA é uma solução que, além de resolver problemas específicos, pode gerar grandes transformações. E, sejamos sinceros: ninguém quer ouvir todos os detalhes da tecnologia. Eles querem saber como a IA vai facilitar a vida.

Alinhe a IA aos objetivos comerciais

A IA não precisa ser a estrela. Deixe esse papel para os resultados. Os líderes não estão interessados nas últimas tendências tecnológicas. Eles querem melhorar a experiência dos clientes, cortar custos ou aumentar a produtividade. Imagine grandes possibilidades. Esse é o seu primeiro passo.

Exemplos práticos

Ainda não decidiu como mostrar benefícios concretos? Mostre como outras empresas usaram IA e alcançaram transformações importantes. Por exemplo, o [Rabobank melhorou a satisfação dos clientes](#) usando IA para analisar dados, enquanto o [governo de Singapura](#) diminuiu em 40% os tempos de resolução de reclamações aplicando IA ao portal de atendimento ao cliente.



IA é a chave da transformação

A IA generativa é uma ferramenta poderosa, mas não é mágica. As empresas mais avançadas na corrida da IA vão usar a tecnologia não só para automatizar tarefas em pequena escala, como para promover uma transformação geral. A IA é muito mais do que uma ferramenta que facilita processos. É uma oportunidade de repensar o funcionamento de toda a organização. Então, ao fazer sua apresentação para a liderança, concentre-se em como a IA pode ajudar a empresa a passar de boa a ótima.

Chegou a hora de parar de pensar na IA em termos de soluções pontuais. Com a abordagem correta, a IA pode ser a base de uma orquestração total do trabalho, gerando inovação e preparando sua empresa para o sucesso no longo prazo.

Com o Pega Blueprint™, você já pode começar a criar novos fluxos de trabalho que são mais rápidos, mais inteligentes e prontos para escalar. O que você está esperando? Aproveite todo o potencial da IA na sua organização e comece a experimentar o [Pega Blueprint™](#) hoje mesmo. Veja como a transformação dos seus fluxos de trabalho gera resultados reais.



A Pega é a empresa da transformação empresarial™, ajudando organizações no propósito Build for Change® com IA de tomada de decisões empresariais e automação de fluxos de trabalho. Muitas das empresas mais influentes do mundo confiam em nossa plataforma para resolver seus desafios mais urgentes, desde a personalização do engajamento até a automação de serviços e a simplificação das operações. Desde 1983, construímos nossa arquitetura flexível em escala para ajudar as empresas a atenderem às demandas atuais de seus clientes enquanto se transformam para o futuro.

