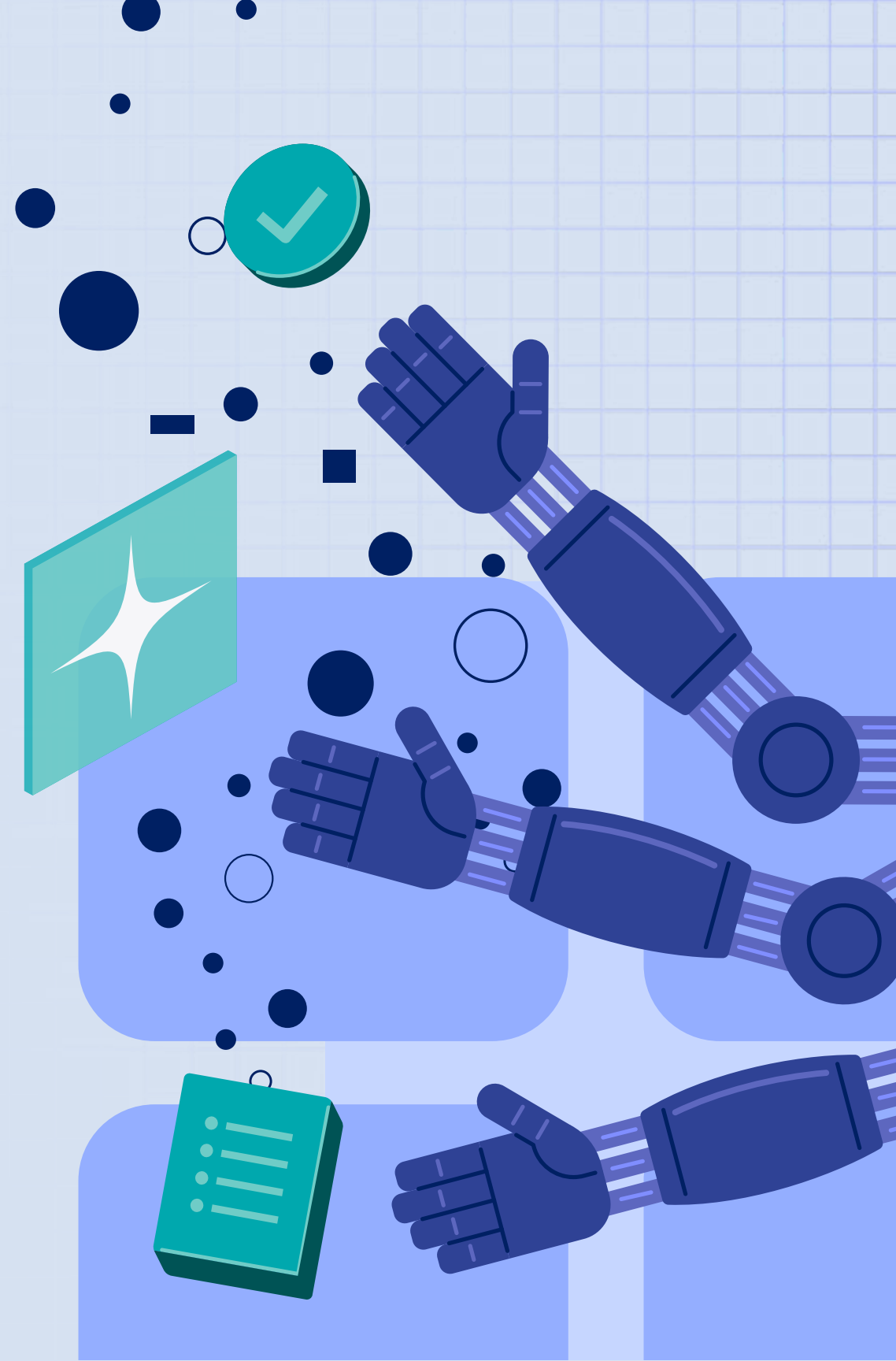




Aproveitando todo o potencial da IA:

O que os líderes de operações precisam saber em 2025



Da mesa do CTO

Neste início de uma nova era da IA, algumas coisas se tornaram claras:

- **Recursos de IA generativa voltados ao aumento de produtividade já são comuns.**
O uso de IA generativa para criação e resumo de textos em todas as empresas será algo básico.
- **A automação de tarefas, por si só, já não é mais suficiente.**
Soluções de IA desconectadas podem gerar ganhos incrementais, mas para obter valor real é preciso reinventar e otimizar processos de negócios de ponta a ponta.
- **Existem outras IAs além da IA generativa.**
Às vezes, os grandes modelos de linguagem são os mais indicados. No entanto, em outras situações, um problema exige IA preditiva ou IA decisória para incorporar lógica em um processo.

Implementar soluções de IA desconectadas não é o melhor caminho. Existe uma solução melhor. Neste relatório, veremos como a IA pode operar em conjunto com a automação de fluxos de trabalho para revolucionar as operações empresariais. Acredito que essa combinação de tecnologias é necessária para alcançar um valor exponencial nesta nova era de inovação em IA. Espero que você continue lendo para saber mais.

Sinceramente,



DON SCHUERMAN

CTO e Vice-presidente de Estratégia de Produtos e Mercado



COMO IMPULSIONAR A VANTAGEM COMPETITIVA NA ERA DA IA

Para quem lidera operações empresariais, a pressão para inovar nunca foi tão alta. Os domínios na sua área de responsabilidade – como jornada do cliente, orquestração dos processos de negócios e experiência do funcionário – evoluem constantemente. Os clientes querem resolver os problemas instantaneamente. Os funcionários esperam orientações especializadas e as melhores ferramentas de gestão de trabalho disponíveis. Contudo, os processos de negócios permanecem desatualizados e desconectados. E os custos continuam a aumentar.

Algumas empresas tentam usar IA generativa para contornar esses problemas. No entanto, a tecnologia por si só não consegue promover as transformações profundas que são necessárias para resolver desafios operacionais complexos. Somente uma abordagem que combine as tecnologias mais recentes desta era – IA generativa, IA preditiva e IA decisória – com automação de fluxos de trabalho de ponta a ponta pode gerar uma verdadeira vantagem competitiva nas operações empresariais.

COMO TRANSFORMAR APLICATIVOS LEGADOS COM IA E AUTOMAÇÃO

Em muitas organizações, sistemas antiquados obstruem o progresso: têm custo excessivo de manutenção, geram riscos e dificultam a adaptação em mercados dinâmicos.

Durante décadas, as empresas estiveram limitadas a poucas opções: conviver com a dívida técnica ou aplicar soluções temporárias, como a automação de processos robóticos, para amenizar o problema sem abordar suas causas.

Um dos usos mais impactantes e imediatos da IA generativa é facilitar e acelerar o processo de transformação de sistemas legados. Com uma ferramenta de design de fluxos de trabalho baseada em IA generativa, as empresas podem acelerar drasticamente o remodelagem e a desativação de sistemas legados.

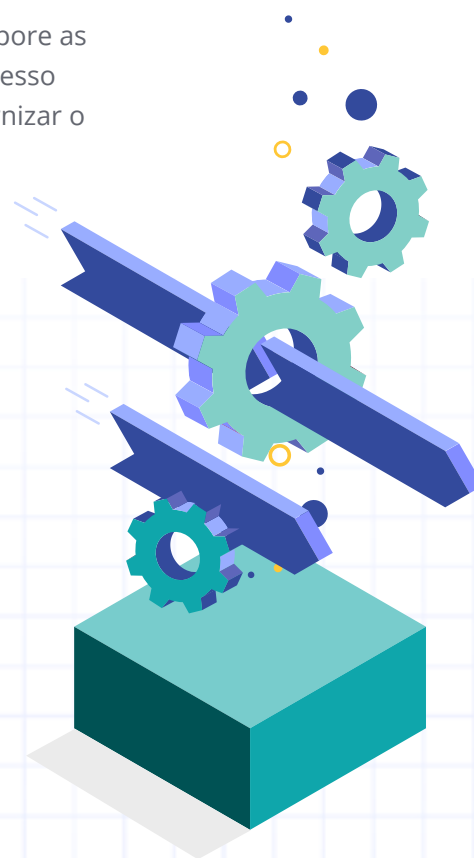


Transformação de sistemas legados com design de fluxos de trabalho por IA

Quando um processo de negócios precisa ser atualizado, o caminho para a transformação pode ser lento, caro e difícil. Muitas vezes, repensar um processo antiquado é a parte mais complexa, exigindo intensa colaboração entre as diversas partes interessadas e demorando semanas ou até meses.

Sem total sintonia entre todos, o processo de transformação pode emperrar. É nesse ponto que a IA pode ser um recurso de alto valor.

Uma ferramenta de design de fluxos de trabalho baseada em IA que incorpore as melhores práticas do setor pode poupar um tempo valioso durante o processo de design e alinhar as partes interessadas sobre a maneira ideal de modernizar o aplicativo.



Cinco etapas para a transformação

Veja a seguir uma abordagem de uso de IA generativa para acelerar a transformação de sistemas legados:

- 1 Defina** o problema de negócios que você deseja resolver.
- 2 Descubra** os processos e os dados existentes nos aplicativos legados e utilize a IA para interpretar rapidamente os modelos de processo, as estruturas de dados e outros elementos existentes.
- 3 Gere um** design ideal de fluxo de trabalho usando IA para sintetizar sistemas existentes com as melhores práticas comprovadas do setor. Discuta o resultado com seus colaboradores e determine os ajustes necessários.
- 4 Faça** o design do novo fluxo de trabalho usando os componentes gerados como ponto de partida. Discuta as etapas e passos que você deve adicionar, substituir ou reorganizar. Revise e edite as sugestões dos objetos de dados, campos e sistemas que você precisará incorporar. Considere as funções que precisarão acessar o fluxo de trabalho.
- 5 Importe** o fluxo de trabalho para a plataforma de automação e execute o aplicativo para ter uma noção de seu funcionamento.



Agora, crie um exemplo de fluxo de trabalho de IA para qualquer processo de negócios.



Como usar a IA para atender às expectativas de clientes e funcionários

Na era da IA, as expectativas de clientes e funcionários dispararam.

Hoje, os clientes esperam uma conexão integrada entre o setor de atendimento e a área administrativa das empresas para terem experiências totalmente livres de contratempos. E os funcionários esperam o mesmo dos sistemas internos, além de ferramentas de próxima geração que ajudem a trabalhar com mais agilidade e inteligência.

Aqui, tecnologias de IA generativa, como chatbots e widgets de criação automática de resumos, podem parecer uma escolha natural. No entanto, sugerimos pensar melhor antes de liberar esse exército de bots de IA desconectados.

Acreditamos que os líderes experientes devem considerar uma abordagem mais duradoura: implantar IA generativa em conjunto com IA estatística e fluxos de trabalho voltados à jornada do cliente. Essa abordagem orquestrada eleva a jornada dos clientes e a experiência dos funcionários a novos patamares, viabilizando as operações que você quer implementar para diferenciar a empresa.

Para colocar isso em prática, pense em maneiras de combinar diversas técnicas de IA para orientar os funcionários e facilitar o autoatendimento dos clientes.

Para começar, analise as jornadas do cliente e do funcionário atuais e identifique oportunidades para:

- **Recomendar a próxima melhor ação para os funcionários.**
Os algoritmos da IA estatística incentivam a automação e aprendem com o trabalho realizado. Usar esses algoritmos para obter insights sobre possíveis problemas antes que eles ocorram e para incorporar alertas ou sugestões diretamente no portal de funcionários.
- **Priorizar o trabalho mais adequado para os funcionários.**
Os algoritmos de aprendizado adaptativo vinculados aos principais KPIs da empresa podem ser utilizados para melhorar a priorização, criando estruturas de encaminhamento que garantem que o trabalho mais urgente seja realizado primeiro.
- **Facilitar o consumo de informações.** Utilizar assistentes de IA generativa para processar documentos, textos e dados e fornecer aos funcionários as informações necessárias no momento certo.
- **Ajudar os clientes a resolver problemas pelo autoatendimento.**
Usar canais de atendimento baseados em IA para facilitar o acesso por autoatendimento a fluxos de trabalho em diversos canais, incluindo site, funções de bate-papo, interações por e-mail, chamadas telefônicas e outros.



Combate à ineficiência: por que a IA, por si só, não gera resultados

Em uma [pesquisa](#) recente da Pega, perguntamos a executivos de tecnologia por que desejavam implementar IA. A principal resposta? Para aumentar a eficiência.

Praticamente todas as empresas podem se beneficiar de processos mais eficientes. No entanto, implantar soluções de IA desconectadas não é uma estratégia sólida. No melhor cenário, isso pode gerar ganhos incrementais. No pior cenário, porém, pode fazer com que você se desvie do rumo certo, concentrando-se excessivamente na ferramenta de IA em vez de focar no problema a ser resolvido. Assim, você acaba limitado a um caminho que nem sempre é o ideal para a empresa.

Então, qual é a resposta? Para realmente promover a eficiência nas operações, a IA e a automação de fluxos de trabalho precisam trabalhar em conjunto.

Segundo os executivos de tecnologia, ganhos de eficiência são a principal motivação para implementar IA

41%



Melhoria da
eficiência

19%



Melhoria da
inovação

18%



Melhor experiência
do cliente

Quatro pontos de entrada para implementar a automação de fluxos de trabalho e IA

A IA não é uma solução mágica. Nenhuma ferramenta de IA, isoladamente, terá impacto significativo sobre as operações de uma organização.

Em vez disso, pense na utilização de várias técnicas de IA e na sua incorporação em fluxos de trabalho automatizados de ponta a ponta.

Para começar, considere as quatro áreas a seguir como potencializadoras de eficiência.

Pergunte a si mesmo: em quais processos de negócios a disponibilidade dessas funcionalidades resultaria em ganhos mais expressivos?

Potencializadores de eficiência

A funcionalidade de...

Preveja o futuro de um caso

Um caso vai deixar de cumprir um acordo de nível de serviço (SLA)? Será necessário encaminhar um caso? É provável que você descarte a transação depois de realizar uma grande quantidade de trabalho desnecessário? Os algoritmos da IA estatística aprendem com o trabalho concluído e podem gerar insights ainda nas etapas iniciais da jornada do cliente, oferecendo uma visão antecipada para identificar problemas críticos o mais cedo possível. A incorporação dessas previsões em fluxos de trabalho permite que você tome medidas para recolocar o trabalho no seu curso normal.

A funcionalidade de...

Tomar decisões ágeis

Muitas vezes, a necessidade de tomar uma decisão diminui o ímpeto de um caso. Nas decisões que podem ser automatizadas, os algoritmos de aprendizagem adaptativa atuam em conjunto com a modelagem de decisões para unificar regras e IA, tomando decisões em grande escala e abordando os casos com mais eficiência.

A funcionalidade de...

Direcionar automaticamente os trabalhos para o lugar certo

Os trabalhos recebidos precisam ser categorizados e direcionados à equipe ou sistema correto. Utilizando o processamento de linguagem natural (PLN) e a IA generativa para captar a intenção do cliente e compreender uma tarefa ou caso, você pode encaminhá-lo proativamente para o destino ideal, poupando um tempo valioso em cada ciclo de vida do caso.

A funcionalidade de...

Compreender instantaneamente as informações

O fluxo de informações em sua organização é constante. A maior agilidade para ler, compreender e resumir informações proporciona ganhos sólidos de eficiência. Com a IA generativa integrada aos sistemas, os funcionários podem transformar documentos, textos e dados em resumos de fácil compreensão e acelerar os processos.

ESTUDO DE CASO

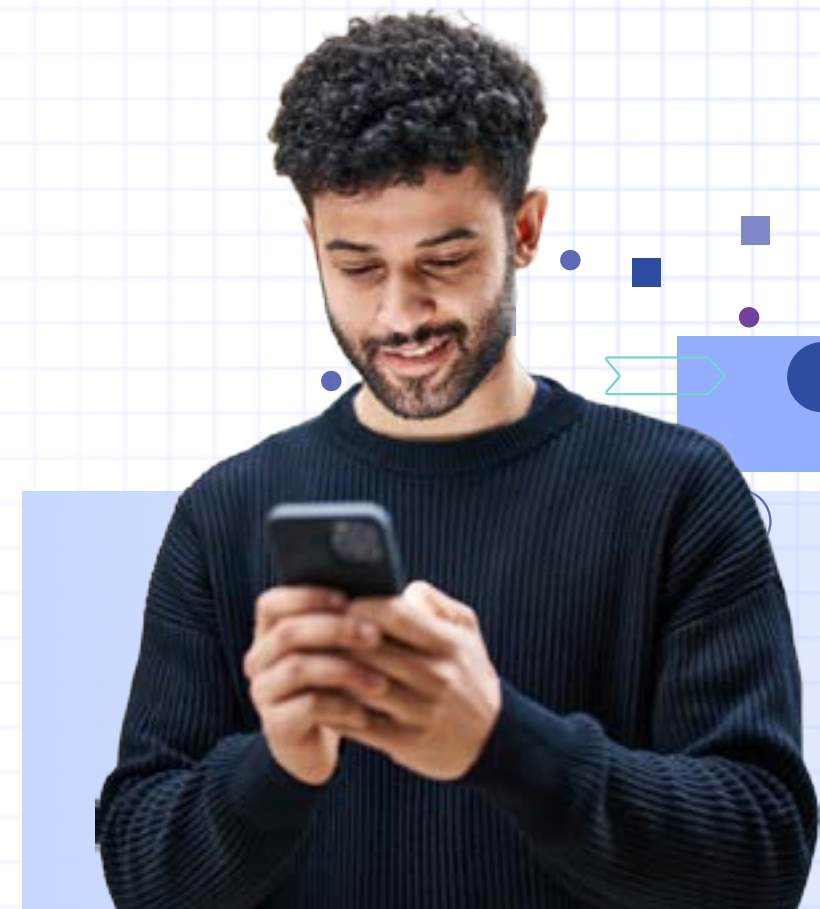
Transformação impulsionada por IA na Deutsche Telekom

Daniel Wenzel, vice-presidente sênior de autoridades de design da Deutsche Telekom, relatou para o público do [PegaWorldInspire 2024](#) o que parecia ser uma tarefa impossível: a necessidade de modernizar mais de 800 processos de negócios no departamento de serviços de RH da Deutsche Telekom.

O maior gargalo nesse processo de transformação foi a necessidade de alinhar as partes interessadas das áreas de negócios e TI. Segundo Daniel, os dois grupos tinham dificuldades de comunicação, o que inviabilizou o cronograma.

A adoção de uma abordagem baseada em IA foi um momento decisivo da iniciativa. Daniel e as partes interessadas usaram o Pega GenAI Blueprint™ para retomar o caminho, utilizando a capacidade do designer de fluxos de trabalho por IA de incentivar a colaboração entre as áreas de negócios e TI para agilizar o processo de design e obter consenso sobre como deveriam ser os novos processos de negócios.

Com isso, a iniciativa de transformação de sistemas legados, que estava paralisada, foi retomada e seguiu dentro do cronograma. E Daniel e sua equipe entregaram os fluxos de trabalho renovados dentro do prazo original do projeto.



Definição do caminho rumo ao futuro com IA e automação de fluxos de trabalho

Quando considerar a integração da IA ao seu ecossistema empresarial, recomendamos que você pense em iniciativas transformadoras – e não incrementais.

Como a IA pode ser o impulso para mudanças significativas nas operações? Como a vontade de usar IA pode ser um elemento motivador da transição necessária de sistemas legados para a modernização?

Uma coisa é certa: há ganhos reais a serem alcançados com o uso inteligente da IA no ambiente empresarial. Sem dúvida, estamos no momento da IA e da automação de fluxos de trabalho. A única questão agora é quais empresas vão adotá-las.



Comece a transformação baseada em IA ainda hoje

Pega GenAI ✨ **Blueprint**™





A Pega é a empresa da transformação empresarial, ajudando organizações no propósito Build for Change® com tomada de decisões por IA e automação de fluxos de trabalho para grandes empresas. 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.

