



Simplifique os maiores desafios das telecomunicações

Trabalhe com mais inteligência e promova mudanças

O setor de comunicações está passando por grandes mudanças em termos de velocidade e no uso que os clientes fazem da conectividade de rede. Os efeitos da pandemia de covid-19 aceleraram essas mudanças, trazendo um aumento de 98%¹ no tráfego de banda larga e mudanças radicais nos padrões de trabalho. Com a adoção acelerada de dispositivos móveis e de tecnologias da Internet das Coisas (IoT), as necessidades de conexão aumentaram para muitas pessoas, inclusive em áreas rurais e remotas.

Os prestadores de serviços de comunicação (CSPs) precisam implementar fibras e rede 5G para conexões de alta velocidade. Na comunicação móvel, o crescimento do 5G ganhará força e trará ainda mais mudanças. Essa nova realidade terá um grande impacto para os CSPs nos próximos cinco anos.



¹ <https://www.fiercetelecom.com/telecom/pandemic-drove-upstream-broadband-traffic-boom-openvault>

Prepare-se hoje para o futuro

As expectativas dos clientes só crescem. Para correspondê-las e aumentar a receita, atingir eficiência operacional e reduzir custos, os CSPs precisam fazer grandes mudanças. As operadoras estão desenvolvendo novos canais digitais e reduzindo a dependência de centrais de contato e operações de varejo custosas. Além disso, também fazem parte da sua estratégia a personalização das interações com clientes baseada em IA, acompanhando revolucionários digitais, como Amazon, Netflix e Google, e a oferta de serviços e produtos líderes de mercado para melhorar Net Promoter Score.

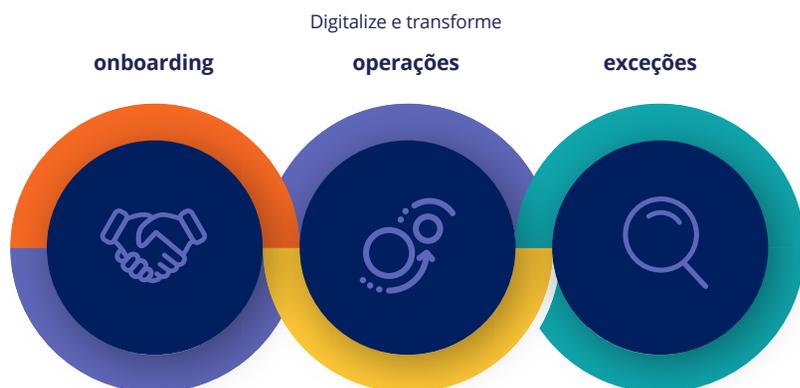
Com o 5G, os CSPs podem oferecer conexão segura de qualidade e atender os clientes de novas maneiras, tais como casas inteligentes ou soluções de IoT no trabalho, tecnologias para veículos autônomos e experiências inéditas em jogos. Para que isso seja possível, a velocidade precisa ser 10 vezes maior que a atual.

Esse ritmo de mudanças nas telecomunicações ficará cada vez mais acelerado. A necessidade de implementar redes e serviços de alta velocidade, expandir canais e melhorar radicalmente o engajamento dos clientes cria complexidades para os CSPs e exige total simplificação das operações comerciais, para que a área administrativa consiga acompanhar as expectativas dos clientes no atendimento. Em outras palavras, é necessário reformular por completo as operações de CSPs para serem mais ágeis, eficientes, inteligentes e digitais, ficando preparadas para qualquer cenário futuro.

Crie plataformas para simplificar o modelo operacional com automação inteligente

A automação inteligente permite que os CSPs aproveitem a inteligência e acelerem diversos fluxos de trabalho críticos. Com isso, eles conseguem atender às crescentes expectativas dos consumidores no atendimento e em outros canais digitais, oferecer personalização e permitir que os funcionários usem seu tempo para atividades com mais valor agregado. Isso inclui centenas de fluxos de trabalho, como gestão de pedidos, implementação de redes, garantia de atendimento, compras, onboarding de clientes e parceiros, crédito e cobrança, recursos humanos e gestão de terceiros.

Além do mais, os CSPs lidam com a complexa demanda por conexão de alta velocidade, inclusive para novas tecnologias e possíveis futuras migrações. É preciso migrar para serviços de próxima geração e alta velocidade, além de atualizar redes de banda larga antigas e ampliar a conectividade em zonas rurais. A automação de fluxos de trabalho é fundamental para a gestão de custos e proteção da lucratividade.



A automação inteligente não precisa gerar desemprego.

A Gartner prevê que, até 2025, **70% dos novos aplicativos desenvolvidos pelas empresas devem usar tecnologias low-code**, sendo que esse número era inferior a 25% em 2020.²

Equipes de linha de frente podem ser capacitadas no desenvolvimento de aplicativos low-code para dar apoio a operações comerciais mais simples, úteis para ajudar os CSPs a atender as novas demandas criadas pelo 5G e pela conexão de alta velocidade.

O suporte a novos produtos, serviços e tecnologias, como 5G, MEC e Open RAN, é um dos maiores exemplos da demanda recente. Esses funcionários recém-capacitados também podem ajudar a melhorar lacunas na execução, desenvolver aplicativos, produtos e serviços dimensionáveis e repetíveis, e atualizar sistemas antigos, simplificando processos que já são complexos.

² <https://www.pega.com/pt-br/gartner-low-code-2021>

Como a Pega pode ajudar

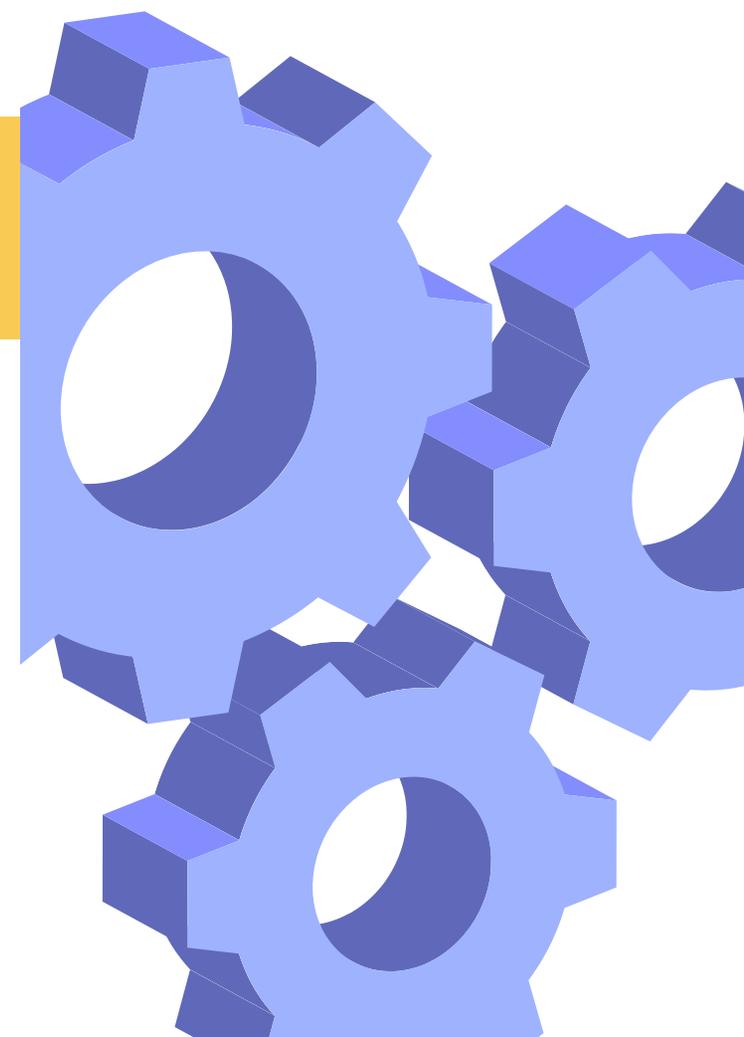
Fazer mudanças simples em grandes sistemas operacionais e de suporte empresarial é complicado. Digitalizar fluxos de trabalho complexos e cheios de código, superando a concorrência, é caro e demorado. A transformação é necessária para manter sua relevância e competitividade, mas os CSPs não devem precisar escolher entre manter as operações e se preparar para o futuro. É preciso encontrar uma forma ágil de aplicar inteligência, remover ineficiências e gargalos, ampliar a eficiência e produtividade e realizar mais com menos, sempre com foco na experiência do cliente e na capacitação dos funcionários para que sejam mais produtivos e trabalhem melhor.

Com automação inteligente, os projetos podem ficar prontos **4x mais rápido**, com até **598% de retorno sobre o investimento**, de acordo com o relatório Total Economic Impact da Forrester³.

A Pega traz uma abordagem integrada de ponta a ponta para a automação de fluxos de trabalho no onboarding, nas operações e em exceções, conectando fluxos de front-end e back-end com experiências de clientes. Fluxos de trabalho inteligentes preveem e resolvem os problemas antes que aconteçam.

Com gestão de casos, otimização por IA e colaboração com low-code, os fluxos de trabalho se tornam regras vinculadas a resultados. Os CSPs ganham potência e visibilidade para melhorar continuamente os fluxos. O desenvolvimento low-code permite criar, mudar de forma dinâmica e entregar resultados significativos com rapidez para aprimorar a colaboração entre usuários corporativos e a TI. Uma arquitetura moderna facilita a adaptação a mudanças, gestão de variações e reutilização de fluxos de trabalho compartilhados em novas regiões, funções, produtos ou canais, com resultados consistentes em todas as áreas. Ao manter o custo de desenvolvimento baixo, os CSPs podem investir mais tempo em produtividade.

³ <https://www.pega.com/pt-br/forrester-tei-low-code>



Alinhe fluxos de trabalho aos resultados dos clientes

Quando os CSPs implementam automações táticas isoladas, o risco de quebras e gargalos aumenta. A automação inteligente conecta os resultados desejados aos clientes da organização. Visibilidade e flexibilidade, com automações incrementais e em fases curtas, são integradas diretamente ao sistema digital de suas operações. Pessoas e sistemas colaboram em harmonia para gerar resultados, reduzindo custos e complexidade ao mesmo tempo em que aumentam a vantagem competitiva.

Com a Pega, os CSPs podem criar fluxos de trabalho uma vez, adaptá-los rapidamente e fazer mudanças contínuas em escala, criando operações sem falhas.

Algumas das jornadas operacionais mais comumente otimizadas por CSPs:

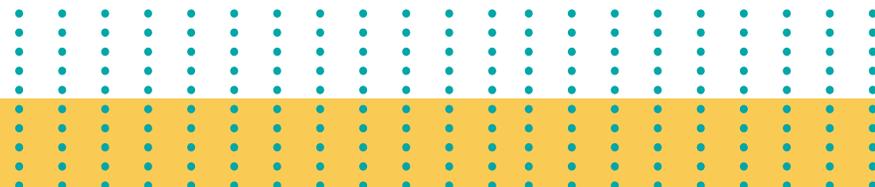
- **Gestão de pedidos** — a dependência de sistemas em silos, processos e ferramentas manuais faz com que os prestadores de serviços de comunicação não consigam atender às expectativas do consumidor, um fator básico para melhorar a experiência e a satisfação. A Pega simplifica a organização e a automação 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. Com a Pega, os CSPs podem oferecer jornadas completas para acelerar o número de casas e escritórios conectados por fibra e cobertura móvel.

- **Garantia de serviços de rede** — residências e empresas dependem cada vez mais de serviços de banda larga e 5G, com aumento na demanda por diagnósticos e soluções rápidas de problemas. Infelizmente, os CSPs têm dificuldades operacionais e não conseguem responder quando os fluxos de trabalho são manuais, usando terceiros muitas vezes para oferecer conectividade e dados de diagnóstico.

Os CSPs podem eliminar custos e complexidade em falhas de fluxos de trabalho e diagnósticos. A análise precisa de dados de terceiros e a automação de fluxos de trabalho aceleram a solução de problemas e reduzem visitas técnicas caras e desnecessárias.

- **Gestão de compras** — os principais fluxos de trabalho de compras para prestadores de serviços de comunicação costumam ser manuais. A capacidade de oferecer um atendimento de alto valor é limitada, e a auditoria e o controle de cadeias de fornecimento são difíceis. Sistemas tecnológicos rígidos reduzem a agilidade da transformação.

Com a Pega, os prestadores podem simplificar e automatizar fluxos de trabalho na íntegra, com gestão de casos proporcionando maior controle, visibilidade e resultados estáveis. As equipes de compras podem ficar ágeis e capacitadas com entregas e alterações rápidas. A automação inteligente pode ser aplicada aos processos 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.



Quem está no caminho certo?

Vodafone Reino Unido

A Vodafone Reino Unido usa a Pega Platform™ para integrar sistemas de TI existentes entre departamentos, como financeiro, RH, compras, cadeia de fornecimento, operações de clientes, engenharia de redes, operações de rede, desenvolvimento de TI, marketing e vendas empresariais. Com a Pega, a Vodafone atingiu um aumento de velocidade e produtividade de 25% em grandes sistemas de pedidos, cobrança e comerciais; os fluxos de trabalho automatizados para processos de cobrança de dívidas trouxeram um aumento de 50% na qualidade; o tempo de comunicação entre departamentos internos e clientes finais caiu de dois dias para 30 minutos.

Orange

A Orange Business Services, uma empresa de telecomunicações que atende 220 países, estabeleceu uma parceria com a Pega para melhorar o sistema de implementação de “pedido até o cliente” por um aplicativo de provisionamento de serviços chamado SALTO.

Com a gestão de casos dinâmica da Pega, a Orange melhorou a comunicação com os clientes em 30% e reduziu as falhas em 50%. Utilizando o roteamento inteligente e a automação de trabalho da Pega, agora o trabalho é sempre encaminhado à pessoa mais qualificada, e a taxa de retrabalho caiu pela metade. Além disso, a Orange utilizou produtos da Pega para consolidar seis sistemas de provisionamento antiquados, reduzindo consideravelmente os custos de manutenção.

Google

O Google queria melhorar o tempo do ciclo de ponta a ponta. As equipes estavam com dificuldade para navegar centenas de sites, aplicativos e sistemas, transferindo as mesmas informações diversas vezes e criando processos insustentáveis.

A empresa lançou o Projeto Moose, uma solução de gestão de fluxo de trabalho em low-code implementada pela Pega. Em vez de enviar tíquetes individuais aos engenheiros, o Google desenvolveu um mecanismo de regras definidas por usuários para processar os tíquetes com lógicas definidas e calcular a melhor atribuição conforme preferências de capacitação. A empresa também inseriu camadas com ferramentas de automação para garantir que as equipes certas fossem enviadas aos locais necessários no momento mais oportuno. O resultado foi a automação total de 80% do volume de tíquetes, 10% de melhora no tempo de ciclo dos tíquetes, mais precisão nos dados e alinhamento dos sistemas para solicitações, além de liberar engenheiros para trabalhos mais complexos.



A hora de agir é agora

O ritmo das mudanças está cada vez mais acelerado no setor de comunicações, em virtude das novas redes de alta velocidade, como fibra e 5G. Os prestadores estão se reinventando para interagir com seus clientes e oferecer serviços novos e melhores nessas redes, mas essas mudanças gerarão uma complexidade maior do que a observada hoje em dia.

Será preciso trabalhar 10 vezes mais rápido e desenvolver plataformas para simplificar os modelos operacionais. Somente a plataforma de automação inteligente da Pega pode permitir essa transformação e o cumprimento dos desafios.

Acesse www.pega.com/pt-br/industries/communications/telecom-automation para saber mais.





Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor do tempo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente do dinamismo das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.

Para saber mais, acesse pega.com/pt-br