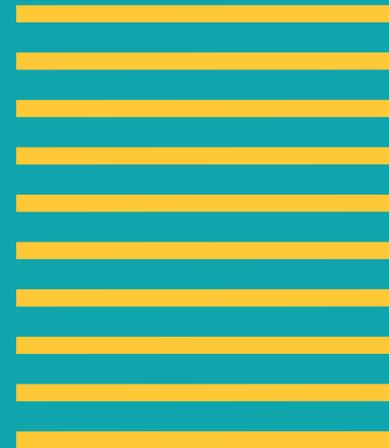




# Operações bancárias: sucesso em escala com abordagem low-code



# As operações bancárias precisam de um upgrade

Bancos do mundo todo estão buscando oferecer um atendimento cada vez mais personalizado e que promova confiança, crescimento e sucesso no longo prazo. Mas eles nem sempre conseguem atender às expectativas dos clientes, porque seus sistemas são antiquados, as equipes não se comunicam e a gestão de qualidade dos dados é insuficiente. Os bancos comerciais, em particular, têm dificuldade para administrar múltiplos sistemas que não se comunicam e recebem atualizações separadamente.

## Os maiores desafios nas operações bancárias são:

- Adaptar-se aos colaboradores remotos e distribuídos
- A impossibilidade de mudar prioridades rapidamente e realocar o trabalho a qualquer momento
- Oferecer soluções e canais adequados às necessidades específicas dos clientes.



## Assim,

muitos bancos não conseguem ser ágeis em serviços comuns, como o processamento de pedidos de empréstimo ou a recomendação de serviços e programas personalizados para as necessidades de cada cliente. Nos bancos comerciais, isso se manifesta na dificuldade cada vez maior de acompanhar os típicos serviços premium. Nos bancos de varejo, por outro lado, é necessário alinhar todas as necessidades operacionais do ciclo de vida do cliente com eficiência, mas sem que cada nova solicitação sobrecarregue a TI. O fato é que as equipes de operações bancárias lutam para cumprir os prazos que essa área exige.

Para resolver essas dificuldades e criar relacionamentos duradouros com seus clientes, os **bancos precisam de uma solução low-code** para implementar operações modernas, robustas e estratégicas que deem suporte a equipes distribuídas, adaptem-se às mudanças no mercado e reorganizem agilmente o trabalho e os recursos conforme a demanda.

## Os bancos que oferecem uma estrutura econômica e ágil de atendimento costumam ter vários pontos em comum:

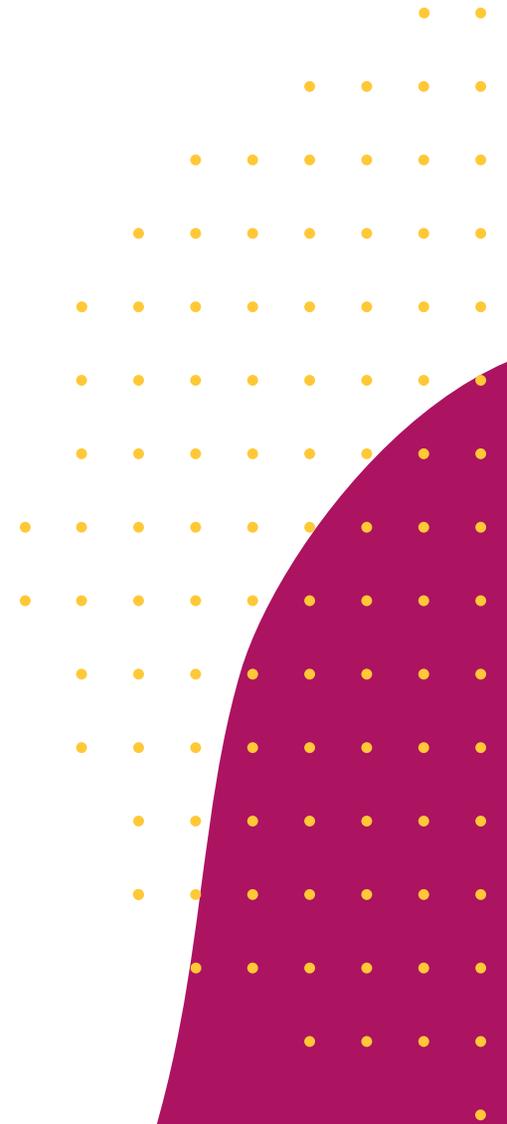
1. Eles criam os processos pensando primeiro no cliente, com controles comprobatórios incorporados e dados capturados durante o processo.
2. Eles criam processos enxutos e industrializados a partir de módulos universais que permitem padronização e reutilização, sempre a partir de uma cultura de melhoria contínua.
3. Eles têm equipes operacionais de alto desempenho, capacitadas com líderes e patrocinadores fortes.

# Transforme. Automatize. Triunfe.

Existem soluções e opções inovadoras disponíveis para bancos preparados para se modernizar e virar líderes globais no atendimento com foco no cliente. Essas soluções permitem que os bancos transformem seus negócios de dentro para fora. Para atender às expectativas dos clientes e acelerar os processos internos, é necessário que você:

## Otimize e agilize as operações bancárias

Operações bancárias bem administradas e otimizadas podem ser uma fonte sustentável de vantagem competitiva para qualquer banco. Elas precisam, no entanto, de um conjunto de funções e tecnologias que capacitem colaboradores ágeis e preparados para o futuro, sem isolamento de produtos e canais, com foco nos melhores resultados para os clientes e forte disciplina operacional. Os bancos comerciais precisam urgentemente de sistemas que se comuniquem e sejam feitos para gerenciar todas as exceções de dados recebidas pelos gerentes de relacionamento. Os bancos de varejo, enquanto isso, precisam responder com rapidez para serem os primeiros a fazer uma oferta ao cliente em mercados competitivos, além de sempre oferecer um atendimento veloz. Com operações robustas e ágeis, os bancos podem oferecer o melhor atendimento, proporcionando crescimento em escala e agilidade. As equipes podem, inclusive, colaborar e redirecionar tarefas com mais flexibilidade, mesmo que estejam distribuídas.



## Com estes quatro princípios básicos, os bancos podem construir operações distribuídas e ágeis:

1. Processos bem definidos, feitos para serem padronizados e ampliados em escala.
2. Visualização em tempo real dos próximos passos dentro de um processo e do que é necessário para fechar cada caso.
3. Gestão de processos complexos em larga escala, que são divididos em etapas mais simples.
4. Encantar os clientes, prevendo e resolvendo problemas antes que eles os percebam.

## Automatize para crescer no futuro

Uma situação comum em bancos são os processos de negócios baseados em sistemas antiquados. Muitas vezes, os sistemas estão tão integrados em todas as áreas que qualquer mudança ou atualização parece impossível. Por onde você começa? Quais são as opções? O que vai funcionar? Será que vale a pena? Sim. A automação é o futuro, e o futuro chegou. Para que um banco cresça com seus clientes, é preciso implementar a automação em todos os negócios.



## Como isso funciona?

Com a abordagem low-code, os bancos comerciais finalmente podem usar seus sistemas para comparar dados automaticamente. Os sistemas podem responder com rapidez para serem os primeiros a levar uma oferta ao cliente em mercados competitivos, além de oferecer um atendimento sempre veloz, a qualquer momento.

Os fluxos operacionais são atrapalhados por processos manuais, que usam ferramentas antiquadas, e o custo desses processos desatualizados é um desperdício. A automação elimina tarefas demoradas e tediosas que atrasam processos e entregas. O processo manual de análise de pedidos de empréstimo, por exemplo, é muito lento e tedioso. O banco precisa receber e analisar os formulários para então decidir se aprova ou não o empréstimo. Como se isso já não fosse demorado, se o solicitante não preencher o formulário corretamente, é preciso entrar em contato e corrigir os erros. Para o banco, é uma perda de tempo gerenciar isso tudo em papel, quando a automação simplificaria o processo e garantiria o recebimento e preenchimento correto de todos os pedidos.



## Agilize sua força de trabalho com eficiência

Uma força de trabalho ágil e eficiente é fundamental para um sistema bancário que realmente foca no cliente. Bancos com insuficiências nessa área não conseguem gerenciar equipes díspares e isoladas. Eles não conseguem mudar o foco e se adaptar às mudanças nas necessidades dos clientes e do mercado. Se as equipes estiverem sempre correndo umas atrás das outras e do setor como um todo, será difícil para a organização sobreviver.

Uma abordagem low-code e ágil permite aos bancos priorizar as tarefas mais urgentes e finalizá-las sempre com pontualidade. Os clientes não querem ficar travados nos seus processos internos. Uma abordagem ágil permite criar acordos de nível de serviço completos, baseados nas necessidades dos clientes.

**Dessa forma, eliminam-se os silos e criam-se relacionamentos mais fortes entre todas as equipes internas.** Além disso, os desenvolvedores cidadãos conseguem ajustar os sistemas mais rapidamente, adaptando-se às mudanças nos negócios. As mensagens ficam mais coerentes e claras, o atendimento fica mais rápido e as operações ganham qualidade duradoura.

## Elimine as lacunas digitais

Se sua organização usa uma ferramenta para cada área de negócios, isso é um problema. Principalmente se esses sistemas não se comunicam. **Chegou a hora de eliminar as lacunas digitais** criadas pelas tentativas de conectar e alinhar diversas ferramentas em uma única força de trabalho. Seus clientes não querem sentir que estão sendo transferidos de um lugar para outro sempre que uma equipe alterna entre diferentes sistemas ou departamentos. Isso cria atritos nas equipes internas em cada etapa do processo e aumenta o tempo de espera do cliente. Também não existe garantia de que a solicitação e os dados do cliente estejam sendo transferidos corretamente entre as etapas ao passar por sistemas incompatíveis.

Para eliminar essas lacunas digitais, é preciso usar uma estrutura de operações padronizada, com componentes feitos para serem reutilizados, em vez de aplicativos independentes e desconectados – mesmo que seja preciso obter dados de mainframes antigos e bancos de dados diversos. Assim, todos os processos são transferidos entre as equipes sem interrupção, criando a experiência dinâmica que os clientes procuram.



## Reduza o risco operacional

Nunca foi tão necessário gerenciar o perfil de risco operacional nos bancos. Controles manuais caros dentro dos processos e verificações de qualidade retroativas podem ser úteis para localizar problemas que já aconteceram, mas raramente evitam que eles cheguem a acontecer.

Um motivo importante para a automação e atualização de operações bancárias é a possibilidade de também automatizar a conformidade com as políticas do banco.

### Funções necessárias para que isso aconteça:

- Controles comprobatórios incorporados ao fluxo de trabalho, com pontos de verificação dentro do processo que não podem ser ignorados
- Registro completo de auditoria de todas as ações e respectivos agentes dentro de um caso, garantindo conformidade com normas e políticas
- Capacidade de automatizar verificações de qualidade dentro do fluxo de trabalho com base em critérios de negócios definidos, garantindo que os problemas sejam localizados e resolvidos logo, sem afetar o cliente

## Melhore as experiências

Cada área e serviço de um banco funcionam com o foco no cliente. É importante que o banco avalie se realmente entende as necessidades de cada cliente e o que pode ser feito para melhorar sua experiência. Os serviços premium dos bancos comerciais exigem respostas rápidas e personalizadas, que podem vir pelo autoatendimento ou de um repositório central de dados de clientes. Os bancos de varejo precisam encantar seus clientes com experiências ricas, intuitivas e responsivas em qualquer canal que eles usem para a interação.

Os clientes estão sempre crescendo e mudando, e os bancos precisam estar preparados para ajudar nesse processo.

### Três formas de melhorar a experiência do cliente:

1. Processar pedidos e a documentação necessária em qualquer formato e canal, oferecendo também atualizações de status dos casos
2. Aproveitar as previsões em tempo real para gerar processos diferenciados e otimizados por contexto que melhorem e evoluam com uma aprendizagem adaptativa
3. Usar processamento de linguagem natural para automatizar a gestão de dados não estruturados obtidos de e-mails e documentos dos processos

Ao oferecer ótimas experiências aos clientes, os bancos conseguem evoluir e crescer com eles, estabelecendo confiança e fidelidade de longo prazo. O cliente deve estar sempre em primeiro lugar. Lembre-se de que a abordagem com foco no cliente é uma função evolutiva, ágil e sempre pronta para mudar.

# Melhore o banco com low-code

Com a Pega, fica mais fácil e rápido para os bancos simplificarem o trabalho operacional. Nossa automação inteligente low-code apresenta funções avançadas, como o Pega Process Fabric® e IA para processos, operando em plataforma expansível que concentra a tecnologia na jornada e nos resultados dos clientes, o que permite tornar uma força de trabalho distribuída mais ágil e alcançar verdadeira excelência operacional.

## Garanta o foco no cliente com a abordagem Center-out.

Com a abordagem Center-out™ da Pega, os bancos colocam o cliente em primeiro lugar. Essa abordagem de arquitetura de negócios permite que a organização estruture a tecnologia e os serviços com velocidade e escala. A arquitetura Center-out usa inteligência centralizada que disponibiliza a IA e a lógica de negócios a todos os canais. Com todos os dados dos clientes disponíveis em tempo real, essa fonte centralizada ajuda a conectar todas as comunicações, além de conectar os sistemas de frontend e backend, tornando as informações importantes facilmente acessíveis.



## Elimine processos complexos com microjornadas

Fragmente processos grandes e complexos em etapas mais simples. Nossas microjornadas pré-configuradas se adaptam às suas necessidades, são implementadas com rapidez e trazem retorno rápido. Se você tem um processo complexo de geração de empréstimos ou necessidades específicas de gestão de casos, por exemplo, a Pega permite que sua empresa gerencie as etapas e os dados da microjornada com ajustes rápidos, conforme as necessidades do mercado – sem precisar esperar por alterações desnecessárias.

## Automatize as operações com o Process Fabric e casos universais

Juntos, o Pega Process Fabric e os casos universais em low-code são essenciais para a automação das operações bancárias. Uma estrutura forte de atendimento exige dois elementos básicos:

- 1. Casos universais:** um padrão comum para a gestão de casos e um conjunto de funções que podem ser usados para dinamizar processos bancários operacionais que hoje exigem trabalho manual constante. O low-code facilita a reutilização e a geração de valor.
- 2. Operações bancárias orquestradas:** recebimento comum de solicitações de clientes com gestão de processos de ponta a ponta, da entrada à finalização, seja em autoatendimento ou com assistência, por processamento direto ou com intervenção manual. Use o Process Fabric para oferecer listas de trabalho unificadas e orquestrar o trabalho operacional

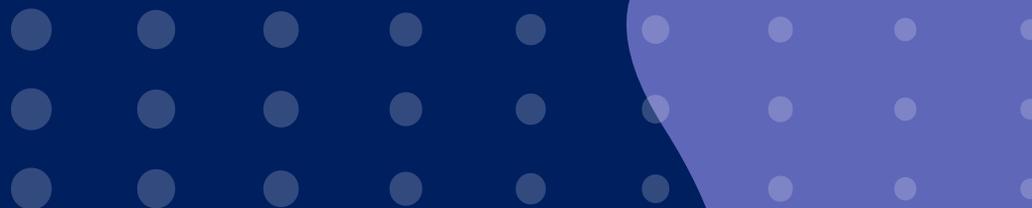


## Amplie sua empresa com uma plataforma low-code unificada

Facilitamos o processo para os clientes, aplicando uma abordagem padronizada e estável baseada em uma estrutura de casos universal. O método de baixo custo, implementação rápida e low-code pode ser configurado conforme a maioria dos fluxos de processo operacionais padrão. Ele aproveita as funções de automação inteligente da Pega para simplificar processos e automatizar tarefas manuais quando necessário. Funções como bot para e-mails, automação robótica de processos e o Process Fabric podem ser usadas para aumentar a eficiência e a transparência e eliminar lacunas digitais. Essa solução da Pega oferece funções de automação inteligente unificadas em um único espaço. O Pega Situational Layer Cake™ é usado para acomodar diferentes linhas de negócios e produtos, quando necessário. Com essa abordagem empresarial padronizada, os bancos podem deixar de lado solicitações e sistemas caros e personalizados.

## Reutilize componentes em vários aplicativos

Esse componente da Pega permite que os bancos usem um conjunto de regras baseado em componentes para permitir reutilização e simplicidade. Os componentes reutilizáveis são a base da abordagem “fazer uma vez, usar muitas”. Novos recursos podem ser acrescentados ao conjunto de regras geral se necessário, e o processo ajuda os bancos a manter e atualizar diversos aplicativos com rapidez e eficiência.



## Crie uma fábrica autônoma de low-code em seu banco

Tudo se resume ao low-code e a proporcionar a flexibilidade que você procura. Não é preciso desfazer nem substituir todo o seu sistema se você não quiser. Mude os processos conforme necessário ou desejado, seja para automatizar tarefas repetitivas ou manter certas tarefas manuais que exigem presença humana. A fábrica de automação low-code da Pega permite que funcionários de toda a empresa, inclusive os leigos, criem aplicativos com rapidez. Como o código já está pré-desenvolvido, mesmo quem não é desenvolvedor pode criar e entregar novos fluxos de trabalho e aplicativos conforme a necessidade. Os desenvolvedores cidadãos de bancos comerciais já não precisam esperar 18 meses para fazer uma mudança simples. E a TI continua no controle, gerenciando as mudanças nos processos que são implementadas em todo o sistema e dando flexibilidade para que cada equipe faça as alterações necessárias. Ofereça seu melhor atendimento de ponta, agora na era digital.



# Quem já conseguiu?



A **Virgin Money** escolheu a Accenture como parceira de implementação da Pega para transformar os processos de abertura de contas do banco em diversos produtos, inclusive cartões de crédito, contas jurídicas e poupanças.



O **Rabobank** usou a Pega Platform low-code para digitalizar esses processos e automatizar tarefas administrativas para melhorar a agilidade, a flexibilidade e a eficiência.

## Sobre a Pegasystems



A Pega é líder em software em nuvem para engajamento com clientes e excelência operacional. As maiores marcas do mundo usam softwares controlados por IA da Pega para otimizar todas as interações com clientes em qualquer canal, sem deixar de cumprir as promessas de marca. A plataforma de desenvolvimento de aplicativos low-code da Pega permite que as empresas criem e aprimorem aplicativos para ajudar clientes e funcionários, além de estimular a transformação digital em escala global. Há mais de 35 anos, a Pega ajuda a promover satisfação do cliente, custos mais baixos e maior valor vitalício do cliente.

Para saber mais, acesse [pega.com/pt-br](https://pega.com/pt-br)