

Preparando pessoas e processos para a mudança

GESTÃO DE CASOS EM DETALHES

UM WHITE PAPER
DA PEGA



As mudanças são desafiadoras. Transformar sua empresa de forma estratégica e ampla é ainda mais difícil. Para conseguir resultados rápidos e significativos, construindo sua visão de longo prazo, você precisa de ferramentas poderosas e intuitivas, otimização de processos e uma equipe ágil que consiga se adaptar a necessidades complexas e instáveis. Com a gestão de casos, isso é possível.

A gestão de casos muda a forma como o trabalho é realizado. Mas para adotar, integrar e gerenciar, é preciso antes reunir uma equipe que saiba como a empresa opera, tenha habilidades com tecnologias de gestão de casos e experiência em gestão de mudanças. Várias áreas (administrativo, TI e gestão de projetos e programas) são fundamentais para esse trabalho.

Veja como montar sua equipe para transformar o trabalho com soluções de gestão de casos:

Negócios

Sua equipe de negócios precisa entender como o trabalho é feito hoje e visualizar os resultados comerciais que a iniciativa deve proporcionar. Os seguintes membros devem participar:

- **Patrocinador do projeto:** é quem define metas e defende a iniciativa do começo ao fim. Essa pessoa ajuda a gerenciar a política no nível executivo, compromete-se com um engajamento visível e contínuo, garante a disponibilização de recursos e remove obstáculos.

Para uma iniciativa concentrada em uma única área dos negócios, o patrocinador pode ser o proprietário da área, como o diretor de marketing ou de atendimento ao cliente. Para uma iniciativa de transformação em toda a empresa, o patrocinador do projeto geralmente é o executivo com responsabilidade direta pelo resultado.

- **Especialistas (SMEs):** são pessoas que conhecem os detalhes do trabalho e valorizam os objetivos da iniciativa. Inclua um especialista de cada área principal da empresa que está envolvida na iniciativa.

TI

Sua equipe de TI oferece os conhecimentos tecnológicos. Os integrantes podem ser da equipe interna, mas também podem incluir fornecedores, consultores, integradores de sistemas e outros terceiros. A equipe precisa ter diferentes habilidades e experiências em negócios, tecnologia e design de aplicativos.

- **Arquiteto de negócios:** é quem gerencia a coleta de requisitos, reúne-se regularmente com os especialistas e colabora para capturar diretamente as necessidades para o sistema de gestão de casos. Um arquiteto de negócios precisa ser certificado pelo fornecedor nessas práticas e também pode ter habilidades em metodologias Lean e Six Sigma. Os arquitetos de negócios muitas vezes vêm de grupos de operações de negócios.
- **Arquiteto de sistemas:** configura o aplicativo e integra-o aos outros sistemas de TI. Assim como o arquiteto de negócios, o arquiteto de sistemas deve ser certificado pelo fornecedor.
- **Arquiteto de experiência do usuário:** aplica conhecimentos sobre o fator humano do design para garantir que as soluções sejam fáceis de compreender e usar.
- **Representantes de TI:** representam as equipes de gestão de lançamentos, suporte, infraestrutura, treinamentos, testes e arquitetura de TI de sua organização.

Governança

A boa governança começa com um bom patrocínio. O patrocinador do projeto, além de ser seu principal defensor, precisa ser o ponto final de resolução de problemas do projeto.

Geralmente, iniciativas que abrangem toda a empresa precisam de pelo menos dois gerentes de projeto: um para a iniciativa como um todo e outro para administrar as tarefas cotidianas da equipe técnica.

- **Gerente de projetos:** define o escopo do projeto e se responsabiliza pela pontualidade e orçamento das entregas, gerenciando os relacionamentos de todos os participantes.
- **Líder de engajamento social:** função que apoia o gerente do projeto, administrando o trabalho e os cronogramas das equipes de negócios e sistemas do projeto.

Depois de estabelecer o patrocínio e definir claramente papéis e responsabilidades, é preciso analisar e resolver os problemas e riscos conforme eles aparecem, ou encaminhá-los quando necessário. Os programas de sucesso dependem de três níveis de supervisão:

- **Governança do projeto:** revisão mensal ou bimestral para validar a integridade da solução e levantar problemas que estão ameaçando o sucesso. Todos que estiverem diretamente envolvidos no projeto precisam estar presentes e prontos para assumir a responsabilidade de remover obstáculos. Os participantes devem ter acesso e ler a pauta e os materiais de referência com antecedência.
- **Atualização semanal do projeto:** sob liderança do gerente do projeto, esta reunião atualiza o patrocinador sobre o andamento e abre espaço para que a equipe mencione e resolva problemas, antes que eles se tornem riscos e afetem o projeto como um todo. Também é o momento de controlar cuidadosamente o escopo.
- **Atualização diária:** reunião diária de 15 minutos para que a equipe revise as metas do dia. É uma oportunidade para que o gerente do projeto controle os prazos e tarefas de todos, descubra dependências e remova obstáculos.

Liderar com transparência

Esclarecer as funções e responsabilidades de todos ajuda muito a gerenciar sua transformação. Suas equipes saberão quando encaminhar os problemas se você oferecer liberdade de ação.

Conforme o escopo da iniciativa se amplia, as pessoas da equipe ficam cada vez mais importantes, sejam colaboradores da organização, fornecedores/consultores ou consultores externos certificados pelo fornecedor. Com o tempo, você pode desenvolver as habilidades dos funcionários internos ao trabalhar com os dois grupos de fornecedores.

É frequente que as organizações comecem com grupos de prática informal, que usam gestão de casos e criam voluntariamente a infraestrutura necessária para compartilhar ideias e materiais. Conforme a adoção da gestão de casos cresce, você deve criar um centro de excelência (CDE) formal, garantindo a disponibilidade dos recursos necessários para uso em escala.

Se estiver aplicando a gestão de casos em uma organização com necessidades distintas em linhas de negócios ou regiões diferentes, crie também um modelo federado de CDE, com um CDE central que gerencia CDEs locais. Os CDEs locais são proprietários dos ativos específicos de suas linhas de negócios e gerenciam programas locais e sua implementação.

Conclusão

Quando suas pessoas, processos e tecnologias trabalham em harmonia, você ganha agilidade, velocidade e flexibilidade para crescer em escala.

Os casos podem ajudar a capturar e gerenciar o trabalho de aplicativos e pessoas, enquanto a inteligência artificial e a automação de processos robóticos automatizam decisões e eliminam o trabalho manual tedioso. Com o poder do low-code, você cria aplicativos e melhora os resultados de negócios rapidamente.

Descubra como a gestão de casos, a abordagem Center-out™ à arquitetura de negócios e a automação inteligente podem ajudar a proteger sua empresa, reduzir custos e eliminar a complexidade. Acesse pega.com/pt-br para saber mais.



A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor no ciclo 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.

Saiba mais. Acesse www.pega.com/pt-br