



Módulo IV

Ferramentas de TI utilizadas no contexto de processos

Teoria

A análise dos dados gerados pela **operação de atendimento ao cliente** permite **identificar padrões, otimizar processos e aprimorar a experiência do consumidor.**

Com essas informações, a empresa pode mapear todo o **fluxo de atendimento, identificar gargalos e implementar melhorias contínuas**, tornando a operação mais eficiente e alinhada às necessidades do público.

Além disso, a utilização estratégica desses *insights* possibilita decisões mais assertivas, contribuindo para a inovação e o **crescimento sustentável do negócio.**



Teoria

O exemplo apresentado sobre o atendimento ao cliente em uma empresa de **equipamentos de tecnologia** foi estruturado dentro de um **CRM (Customer Relationship Management)** - **como aprendido no módulo 2** - permitindo uma gestão **centralizada, eficiente e altamente** estratégica do processo.

Nesse contexto, a **metodologia 5W2H** atua como um *framework* essencial para **organizar** e **otimizar** cada etapa do atendimento, fornecendo diretrizes claras sobre:

o que deve ser feito (What), **por que é necessário** (Why), **onde acontece** (Where), **quando deve ser realizado** (When), **quem são os responsáveis** (Who), **como deve ser executado** (How) e **qual o custo envolvido** (How much).



Teoria

A utilização do CRM potencializa esse modelo ao permitir o **rastreamento** detalhado de todas as interações com o cliente, **registrando cada solicitação, status de pedido, tempo médio de resposta e nível de satisfação.**

Além disso, a ferramenta possibilita a criação de **automações inteligentes**, acionadas por ***triggers* (gatilhos)**, que garantem um **fluxo de trabalho mais ágil e eficiente.**



Teoria



Isso tudo é realizado por ferramentas de TI. A complexidade irá depender do nível tecnológico e complexo de operação de cada empresa. Mas, basicamente, cada etapa é uma tarefa dentro do processo de atendimento ao cliente. Sendo assim, todas as tarefas podem ser automatizadas ou semi-automatizadas a partir de um gatilho específico e rastreado pois o software vai gerar dados da operação.



Teoria

Além disso, para que se compreenda a utilização de ferramentas de TI nos processos empresariais, é essencial entender **como esses processos são estruturados e gerenciados dentro de uma organização**. O simples uso de tecnologia não garante eficiência se os processos subjacentes não estiverem bem definidos, organizados e otimizados. **É nesse contexto que entra o conceito de BPM (Business Process Management), ou Gestão de Processos de Negócio.**



Teoria

O BPM é uma abordagem que permite que as empresas **modelagem, automatizem, monitorem e otimizem seus processos**, garantindo maior **eficiência operacional, redução de custos e melhor alinhamento com os objetivos estratégicos da organização**.

Ele combina metodologias, boas práticas e tecnologias para tornar os processos empresariais mais ágeis, transparentes e controláveis.

Os principais pilares do BPM:

1. **Modelagem** – Desenho e mapeamento dos processos, identificando fluxos de trabalho, entradas, saídas e possíveis gargalos.
2. **Execução** – Implementação dos processos de forma automatizada ou semiautomatizada, muitas vezes utilizando ferramentas de TI.
3. **Monitoramento** – Coleta de dados em tempo real para avaliar desempenho e identificar melhorias.
4. **Otimização** – Ajuste contínuo dos processos com base em métricas e análises, garantindo maior eficiência.



Teoria

A **integração entre BPM e ferramentas de TI** permite que os processos sejam digitalizados, tornando-os mais rápidos e menos suscetíveis a erros humanos

Softwares de workflow automation, RPA (Robotic Process Automation), BI (Business Intelligence) e inteligência artificial são frequentemente aplicados no contexto do BPM para transformar a **gestão de processos e impulsionar a inovação dentro das empresas.**

Compreender BPM é, portanto, um passo fundamental para quem deseja explorar o impacto da TI na otimização dos processos de negócio.





Obrigado

Pedro Stob
Professor Convidado
dadoseti@preparaportugal.com
Instagram: @stobpedro
Linkedin: Pedro Stob

