

---

Consultoria em Inteligência Aumentada

Transforming challenges into operational advantages

# IM IMPACTING DIGITAL



■ **Empresa**

■ **Metodologia**

■ **Soluções de inovação**

■ **Porquê Impacting Digital**

■ **Casos de uso**

**“Impulsionamos e facilitamos  
a inteligência aumentada\*  
em organizações e profissionais”**

**Inteligência Humana + Inteligência Tecnológica = Inteligência Aumentada**

\*Incentivando o trabalho conjunto de pessoas e máquinas com o objetivo de melhorar o desempenho, a aprendizagem, a tomada de decisões e as novas experiências.

## AGILE

- **Indivíduos e interações** sobre processos e ferramentas
- **Software que funciona** sobre documentação extensiva
- **Colaboração com o cliente** sobre negociação contratual
- **Resposta à mudança** sobre seguir um plano

A NOSSA MISSÃO

# INTELIGÊNCIA AUMENTADA

A nossa missão é ajudar na implementação de projetos de inteligência aumentada nas empresas para aumentar as suas capacidades.

A inteligência aumentada concentra-se em melhorar ou “aumentar” a inteligência humana por meio do uso de tecnologias. Isto pode ser conseguido de várias maneiras, como fornecer informação relevante em tempo real ou automatizar tarefas que exigem muito tempo ou esforço humano. **A inteligência aumentada procura melhorar a eficiência e a eficácia das pessoas através do uso de tecnologia avançada.\***



# SOLUÇÕES “CLIENT CENTRIC”

Refere-se a uma abordagem que se concentra nas necessidades e desejos do cliente. Nessa abordagem, o cliente é o foco principal e todas as decisões e atividades são orientadas para satisfazer as suas necessidades.

Essa abordagem é comumente utilizada no ambiente de negócios, uma vez que os clientes são considerados uma fonte valiosa de informações e feedback. Ao focar a atenção no cliente, as empresas podem melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços e aumentar a satisfação do cliente. Além disso, ao focar no cliente, as empresas podem desenvolver relacionamentos leais e duradouros com eles.\*



# SOLUÇÕES DE DESIGN THINKING



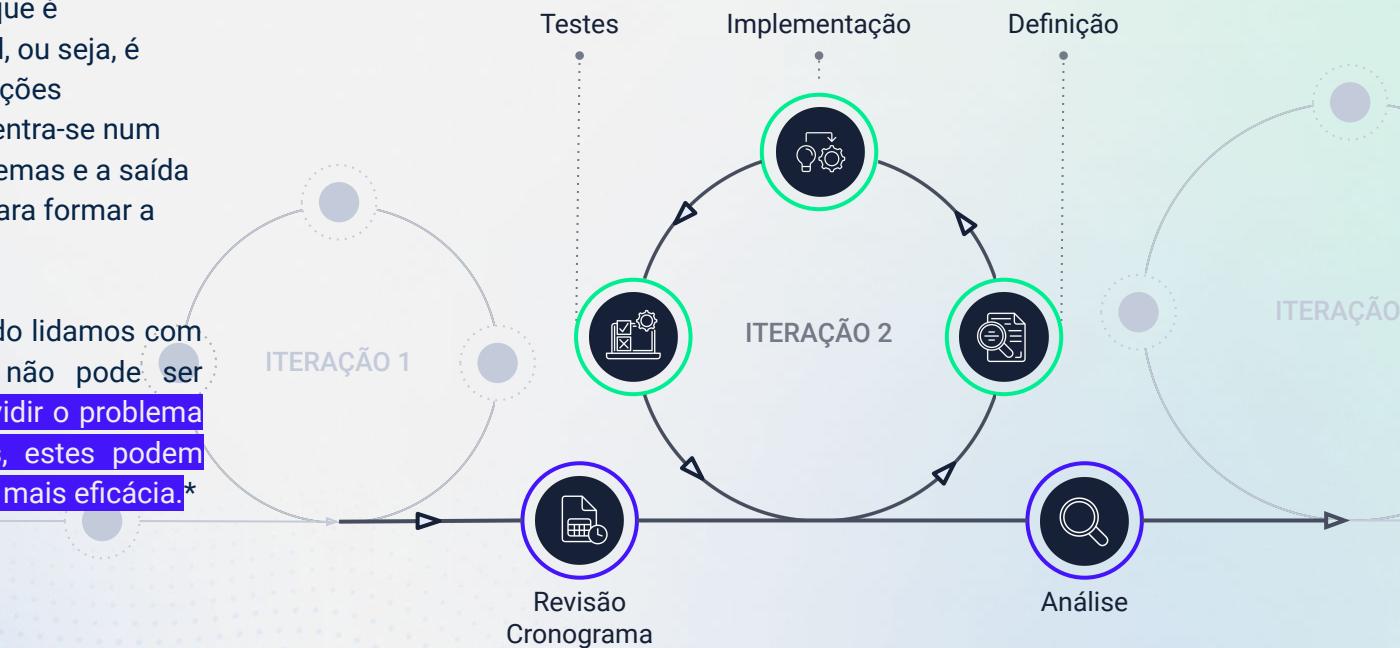
Design thinking é uma metodologia utilizada para resolver problemas de forma criativa e inovadora. É focada na compreensão das necessidades e desejos das pessoas envolvidas no problema e usa esse conhecimento para gerar ideias de solução. Ao contrário de outras metodologias que podem ser mais analíticas e baseadas no raciocínio lógico, o design thinking é baseado na criatividade e na experimentação.

O design thinking é usado numa variedade de contextos, incluindo o design de produtos, serviços e experiências. Pode ser especialmente útil em situações onde o problema a ser resolvido é complexo e não há solução óbvia.

# SOLUÇÕES ITERATIVAS E INCREMENTAIS

Uma solução iterativa é aquela que é construída de forma incremental, ou seja, é desenvolvida em etapas ou iterações sucessivas. Cada iteração concentra-se num subconjunto de tarefas ou problemas e a saída de cada iteração é combinada para formar a solução final.

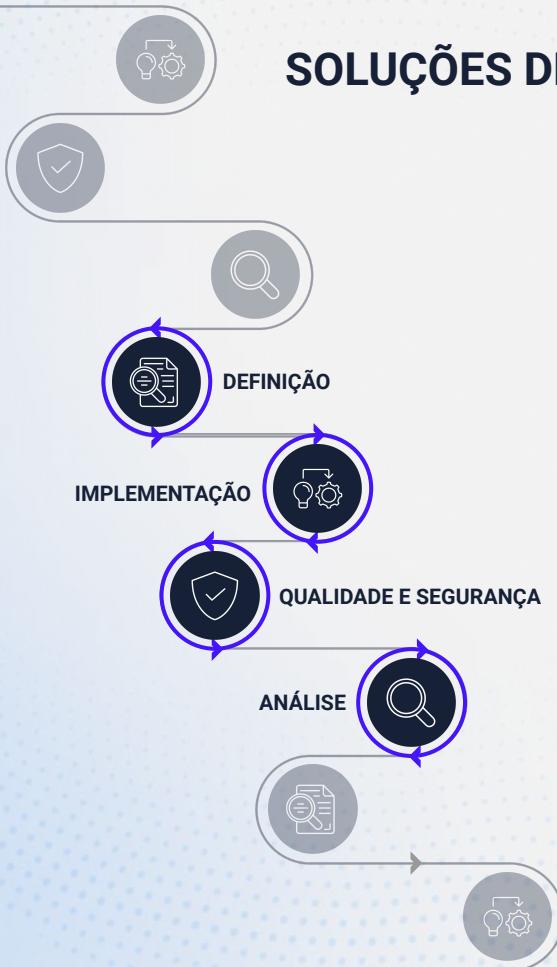
O processo iterativo é útil quando lidamos com um problema complexo que não pode ser resolvido de uma só vez. Ao dividir o problema em estágios mais controlados, estes podem ser abordados e resolvidos com mais eficácia.\*





METODOLOGIA AGILE

# SOLUÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA



A melhoria contínua de soluções é uma abordagem usada para identificar e fazer mudanças constantes nos processos e soluções de uma empresa, com o fim de melhorar a eficiência e a eficácia a longo prazo. No contexto de uma consultoria, a melhoria contínua de soluções envolve **trabalhar com os clientes para avaliar e otimizar os seus processos** e soluções atuais e encontrar maneiras de melhorar o seu desempenho e eficácia. Isso pode incluir a implementação de novas tecnologias, a automação de processos e a eliminação de gargalos. A melhoria contínua é uma abordagem sistemática e contínua usada para garantir que uma empresa esteja sempre no caminho da excelência e da eficiência.\*

## SETORES

Banca e Seguros

Automóvel

Energia

Imobiliário

## CLIENTES

Portugal

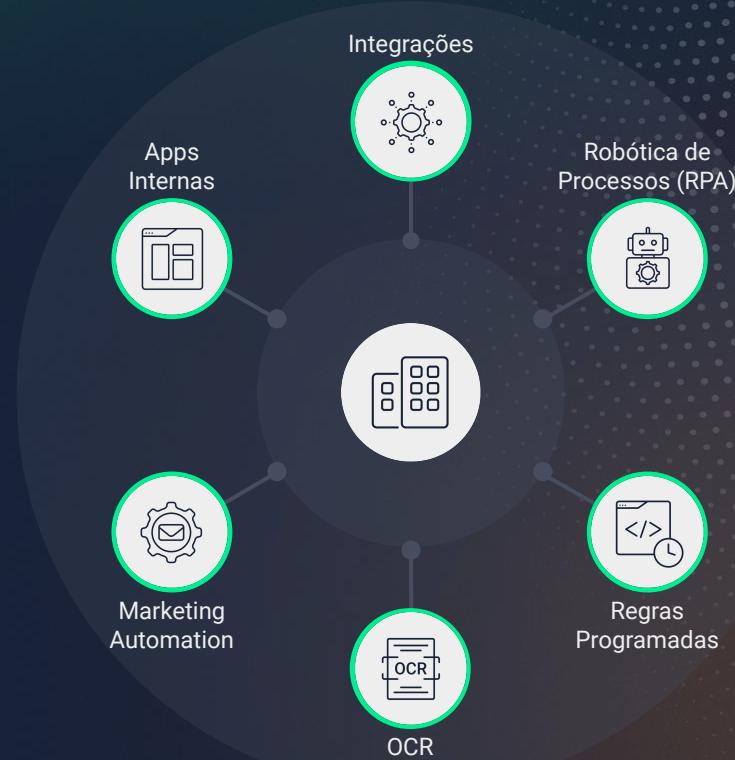


Espanha



# AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS

A consultoria em automatização de processos é um serviço que oferece assessoria e ajuda as empresas a automatizar os processos de negócios através do uso de tecnologia e ferramentas de software. A automatização de processos pode ajudar as empresas a aumentar a eficiência, reduzir custos e melhorar a qualidade dos seus produtos ou serviços. Alguns exemplos de processos que podem ser automatizados incluem a faturação, rastreamento de pedidos e processamento de pagamentos. Uma consultora de automatização de processos pode trabalhar com uma empresa para identificar que processos podem ser automatizados, desenhar a solução de automatização e, posteriormente, implementar e testar a solução.\*

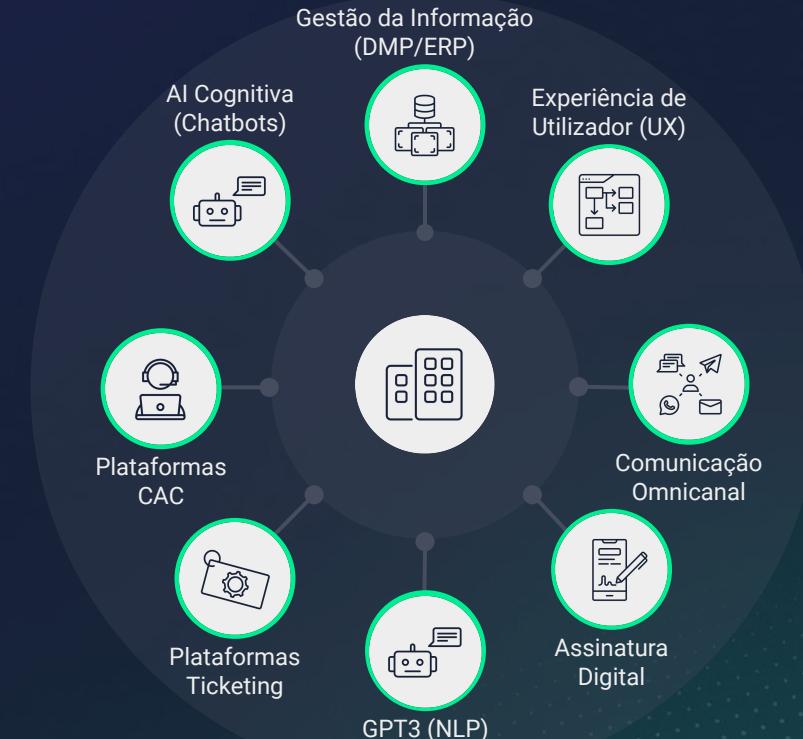


# INTERAÇÃO COM CLIENTES

A tecnologia pode ajudar o atendimento ao cliente de várias maneiras diferentes:

- Permite que os clientes accedam aos serviços de suporte ao cliente a qualquer hora, em qualquer lugar, seja por meio de um *live-chat* num site ou por meio de uma aplicação móvel.
- Ajuda os representantes de atendimento ao cliente a fornecer informações precisas e atualizadas aos clientes de maneira rápida e eficiente.
- Fornece ferramentas e plataformas que permitem aos clientes realizar tarefas de forma autónoma.
- Ajuda as empresas a reunir e analisar dados de experiência do cliente, o que pode ajudar a identificar áreas de oportunidade e melhorar o atendimento ao cliente no futuro.

No geral, a tecnologia pode ajudar a proporcionar um atendimento ao cliente mais rápido, eficiente e acessível para os clientes de uma empresa.\*



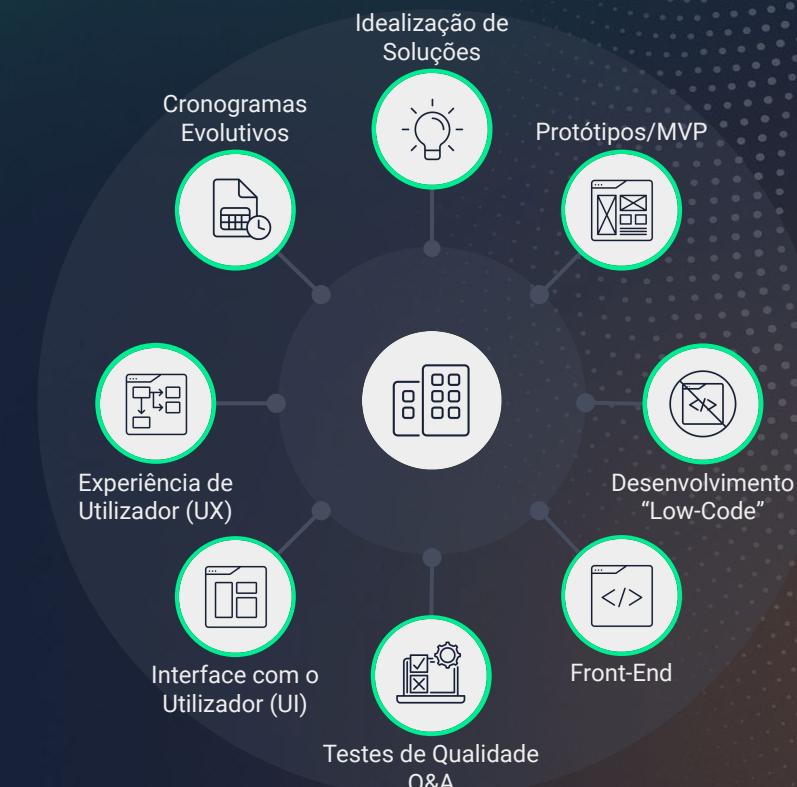
# ANALÍTICA AVANÇADA DE DADOS

A consultoria de dados é uma área concentrada em ajudar as empresas a obter o real valor dos dados através de análises e tomadas de decisão informadas. Os consultores de dados trabalham juntamente com as empresas para entender as suas necessidades e para usar técnicas de análise e visualização de dados. Desta forma, ajudam as empresas a tomar decisões informadas e a obter uma vantagem competitiva. Isto pode incluir tratamento de dados, integração de dados de diferentes fontes, análise de dados e visualização de resultados para facilitar a tomada de decisões. Resumindo, a consultoria de dados é uma forma de ajudar as empresas a maximizar o valor dos seus dados e a tomar decisões mais informadas.\*



# PLATAFORMAS À MEDIDA

A consultoria em soluções de tecnologia de negócios é um serviço fornecido a empresas e organizações com o objetivo de ajudá-las a melhorar a sua eficiência e produtividade por meio da implementação de tecnologias de informação. Os consultores de soluções de tecnologia de negócios oferecem assessoria e assistência técnica às empresas para identificar as necessidades tecnológicas da organização e desenvolver planos de ação para atendê-las. Isso pode incluir a seleção e aquisição de software e hardware, a implementação de sistemas de gestão de informações, a automatização de processos de negócios e a integração de sistemas existentes.\*



# IDEALIZAÇÃO

A idealização é uma etapa fundamental do processo de “design thinking”, que se concentra em gerar novas ideias e soluções criativas para um problema ou desafio. Durante a idealização, procura-se explorar e considerar uma ampla variedade de opções, sem julgar ou avaliar criticamente cada ideia gerada. O objetivo é apresentar uma solução única e inovadora que satisfaça as necessidades e desejos do utilizador ou cliente. Para realizar a idealização, é comum o uso de técnicas de criatividade como brainstorming, pensamento lateral ou pensamento divergente.\*



# SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

É um serviço fornecido a empresas e organizações com o objetivo de ajudá-las a proteger os sistemas e dados contra ameaças externas e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Os consultores de segurança da informação realizam uma análise dos sistemas e processos da empresa para identificar vulnerabilidades e pontos fracos de segurança e desenvolver planos de ação para corrigi-los. Também podem recomendar às empresas a implementação de medidas de segurança, como senhas fortes, criptografia de dados e proteção contra vírus e malware. Além disso, podem fornecer conselhos sobre como cumprir os regulamentos e normativas relacionados com a segurança da informação.\*



\*Texto criado por uma inteligência aumentada

# TRABALHO REMOTO

O serviço de implementação de trabalho remoto tem como objetivo ajudar uma empresa a estabelecer e sustentar um modelo de trabalho em que os seus funcionários possam realizar as suas tarefas a partir de qualquer lugar, seja de casa ou outro local fora do escritório. Este tipo de serviço pode incluir aconselhamento e assistência técnica na configuração e utilização de ferramentas de comunicação e colaboração online, como mensagens instantâneas e partilha de documentos. Também pode incluir a implementação de medidas de segurança para proteger informações e garantir a conformidade com regulamentos e normativas. Adicionalmente, o serviço de implementação do trabalho remoto pode incluir formação aos colaboradores na utilização destas ferramentas e na adaptação ao trabalho remoto.



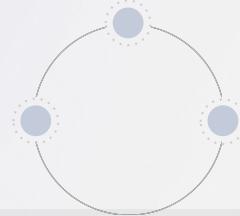
## OBJETIVO DAS SOLUÇÕES

- **Incremento da eficiência** dos processos de alta intensidade
- **Melhoria significativa da capacidade** das equipas operacionais
- **Aumento da eficácia das decisões** tomadas por serem baseadas em dados
- **Incremento do tempo disponível** para os colaboradores realizarem tarefas de elevado valor acrescentado

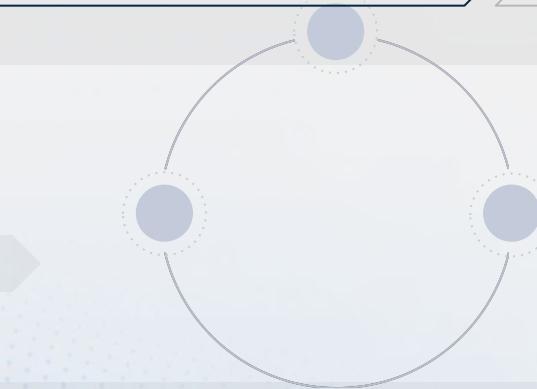
# CONVERTEMOS DESAFIOS EM VALOR OPERACIONAL



1. Estruturamos e gerimos projetos de transformação digital



2. Desenhamos e aplicamos inovações digitais



3. Analisamos os dados para tomar melhores decisões



4. Damos suporte a projetos com base digital

## PORQUÊ IMPACTING DIGITAL

### NECESSIDADES DE NEGÓCIO PRIMEIRO

Os projetos têm de estar baseados em necessidades de negócio. Caso contrário, os projetos tornam-se irrelevantes para a organização e não há motivo para investir recursos, tempo e dinheiro.



### GESTÃO DE PROJETO DEPOIS

A gestão de projeto assegura que os projetos se desenvolvem de uma forma estruturada, desde a definição, passando pela implementação, até à melhoria contínua. Os gestores de projeto interagem com todas as partes envolvidas, sejam elas do cliente, dos fornecedores ou da equipa da Impacting Digital.





## PROJETOS AGILE PARA CONTROLO DE RISCO

A inovação empresarial não é necessária, é fundamental, e deve realizar-se de uma forma contínua para que o impacto seja o maior possível. As metodologias ágeis permitem criar soluções evolutivas e desta forma incorrer em menos risco. Apenas temos a certeza do que sabemos até ao presente, o futuro é incerto e quanto maior o grau de suposição maior será o risco associado ao sucesso da solução.

# MODELOS DE COLABORAÇÃO PARA INOVAÇÃO DO NEGÓCIO

## PROJETO FECHADO

### ÂMBITO DO PROJETO

**Definido com o cliente e totalmente fechado.** O âmbito deve ser resolvido num curto período de tempo.

### CUSTO DO PROJETO

**Fechado para todo o projeto** e dependente do âmbito que o cliente quer realizar.

### TEMPO DE CONCLUSÃO

O projeto tem **um início e um fim** claramente definidos.

### PRINCIPAL OBJETIVO

**Resolver um problema** pontual de negócio.

### AGILIDADE DO PROJETO

**Moderadamente ágil.** O projeto realiza-se uma vez que tenha sido aprovado, assinado pelo cliente e haja disponibilidade da equipa.

### CAPACIDADE DE ALTERAÇÕES

**Capacidade moderada.** É necessário validar se a alteração de âmbito implica um aumento de esforço e uma alteração do custo.

### CONFIANÇA DO CLIENTE NA IMPACTING DIGITAL

**Confiança moderada.** O cliente necessita de ganhar confiança, mas tem uma necessidade pontual de negócio que quer resolver.

## PROJETO ABERTO

**Definido com o cliente em micro-soluções** de implementação contínua com um cronograma atualizado a cada 2-3 meses.

**Fechado mensalmente** e dependente da quantidade de esforço mensal contratado.

O projeto pode estar **ativo indefinidamente** ou até à expiração do contrato.

Adicionar o **máximo valor** possível ao negócio.

**Muito ágil.** A equipa tem horas atribuídas e apenas depende da aprovação por parte do cliente.

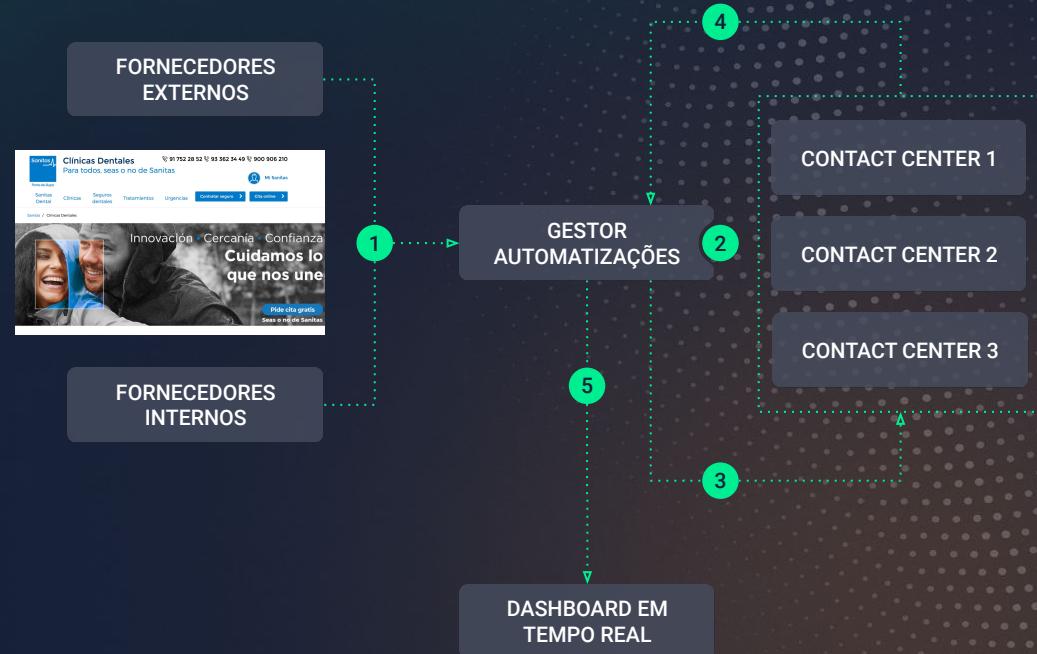
**Grande capacidade.** São realizadas em qualquer momento com uma nova definição aprovada.

**Confiança bastante alta.** O cliente tem confiança e usa a Impacting Digital como um departamento externo de consultoria digital.

# SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CONTACTOS DO SETOR SEGURADOR

**OBJETIVO:** Gerir de forma automática as leads, deduplicá-las, analisar a sua distribuição e verificar que cumprem a RGPD e as políticas da empresa.

1. Integração dos contactos provenientes de diferentes fornecedores para assegurar o controlo da operação.
2. A plataforma de automatização permite a gestão de contactos, deduplicação, envio de comunicações dinâmicas, enriquecimento de dados, gestão de RGPD e scoring.
3. Distribuição de contactos validados em listas para os contact centers com controlo de volume.
4. Retorno da informação do resultado final da venda de cada contacto.
5. Entrega de um dashboard em tempo real dos resultados da operação com os fornecedores e os contact centers. Inclui um relatório executivo enviado por email semanalmente.

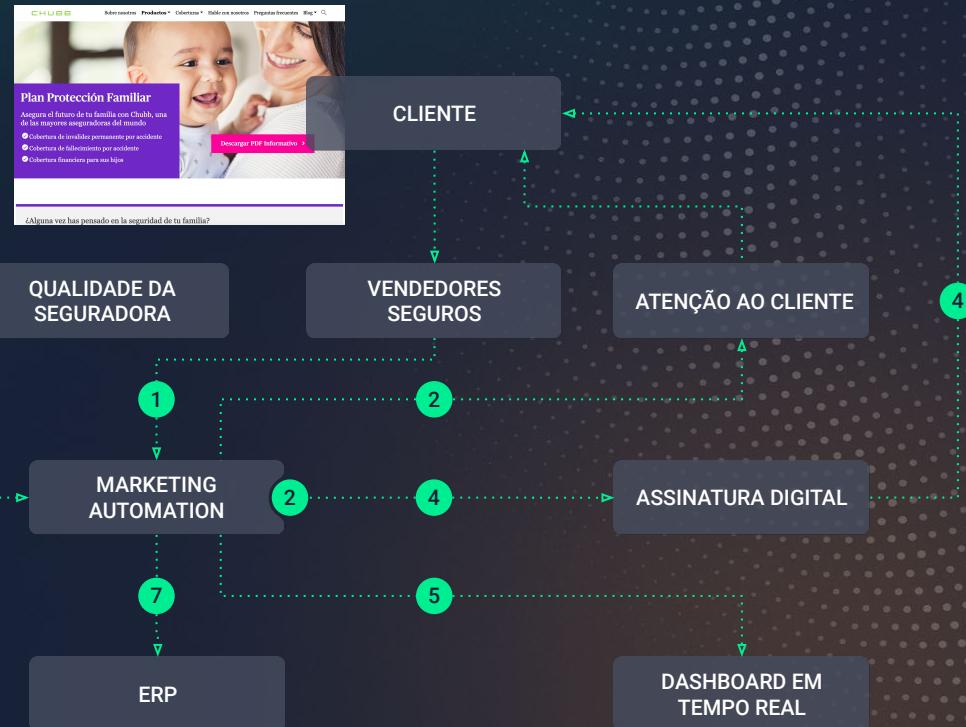


## CASO DE USO

# SOLUÇÃO DE ONBOARDING PARA CLIENTES DO SETOR SEGURADOR

**OBJETIVO:** Gestão automatizada de novos clientes da empresa para processos internos e diretos com o cliente.

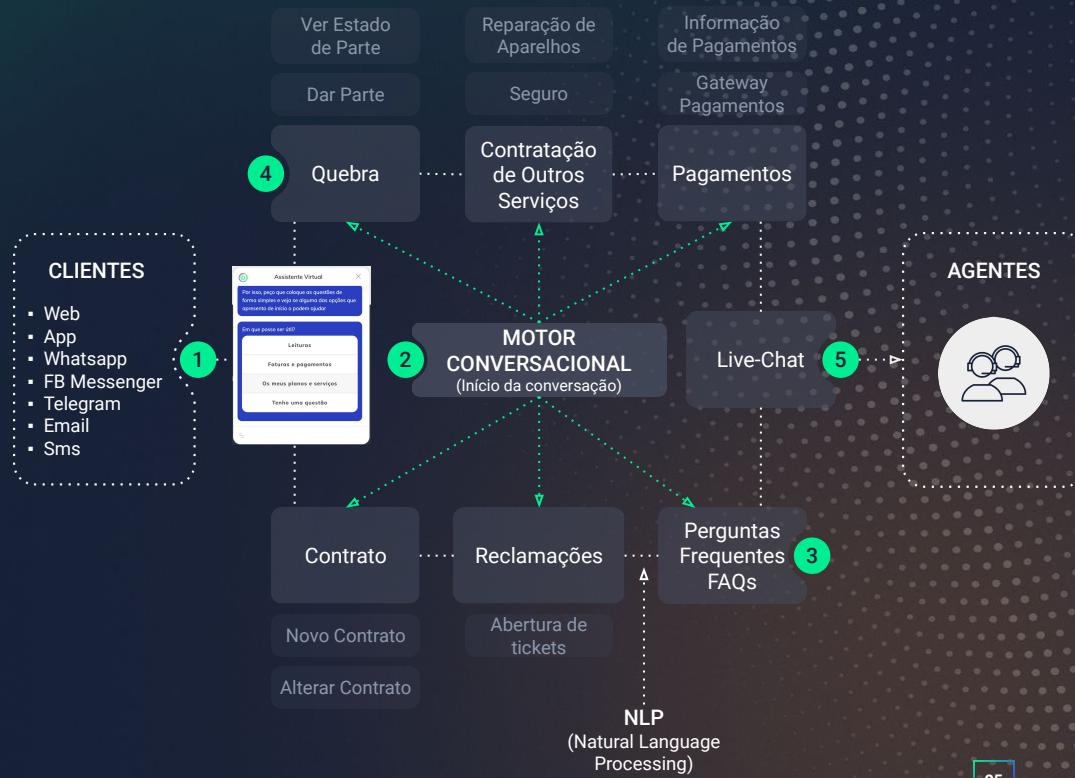
1. São recebidas informações de todas as interações do cliente final com a equipa de vendas.
2. Os dados são normalizados e disponibilizados na plataforma de marketing automation. Os clientes recebem notificações automáticas sobre o estado da sua apólice e, se necessário, a equipa de atendimento é alertada para acompanhar o cliente.
3. Uma vez confirmada a validade do contrato pela equipa de qualidade, o mesmo é cruzado com as informações de vendas para detetar discrepâncias.
4. O contrato será enviado ao cliente para assinatura online (OTP) do mesmo.
5. Todas as fases do processo são controladas de forma automática. No caso de surgirem eventos não mapeados anteriormente, são gerados alertas para a equipa de Operações da seguradora.



# SOLUÇÃO CONVERSACIONAL COM CLIENTES DO SETOR ENERGÉTICO

**OBJETIVO:** Minimizar o número de interações diretas que necessitam de um agente para satisfazer as necessidades do cliente.

1. Os clientes têm a possibilidade de iniciar a conversação com a empresa a partir de distintos canais.
2. Os clientes têm a possibilidade de enviar mensagens abertas, por exemplo, fazer perguntas. O NLP interpreta a mensagem e encaminha para dar respostas adequadas.
3. Existe uma base de dados com perguntas frequentes, programadas previamente, que, caso a dúvida não seja esclarecida, direciona para as áreas correspondentes.
4. As árvores de decisão (perguntas fechadas) são usadas para casos onde é necessário recolher informações muito específicas, como uma quebra ou conhecimento de informações de pagamentos.
5. O *live-chat* é ativado no momento em que não há uma resposta adequada para a pergunta do cliente.



## CASO DE USO

# SOLUÇÃO DE AUTOMATIZAÇÃO DO SETOR IMOBILIÁRIO B2C

**OBJETIVO:** Gestão de todo o processo de compra e venda de um imóvel de forma automática.

1. Tanto o comprador como o vendedor podem aceder às informações da compra e aos seus documentos atualizados.
2. Os contratos são gerados a partir de um *template* já configurado e as informações introduzidas pelos compradores e vendedores.
3. Assim que o contrato é validado, a assinatura qualificada é realizada remotamente (podem ser gerados certificados temporais).
4. O comprador e o vendedor podem entrar em contacto através de um chat para resolver qualquer dúvida. O chat tem um primeiro nível automático e um segundo nível ao vivo.
5. Os dados são protegidos no ecossistema de Microsoft Azure para assegurar que estão seguros de potenciais ataques.

### AUTOMATIZAÇÃO 2

- Controlo de Processos
- Pedido de Documentação
- Comunicações Informativas
- Gestão de Visitas e Reuniões
- Criação Automática de Contratos

### ASSINATURA DIGITAL 3

- Aceitação de Políticas de Utilização
- Assinatura Qualificada (OTP)
- Assinatura Certificada

### GESTÃO DE DADOS 1

- Organização da Informação
- Upload de Documentos pelo Cliente
- Leitura de Documentos (OCR)
- Integração com APIs
- RPAs
- Scraping



### 4 ATENÇÃO AO CLIENTE

- Chatbot (De regras com IA)
- Live-Chat
- Whatsapp
- Omnicanal
- Gestão de Pedidos

### BUSINESS INTELLIGENCE

- Modelos Descriptivos
- Dashboarding
- Clustering de Clientes
- Modelos Preditivos

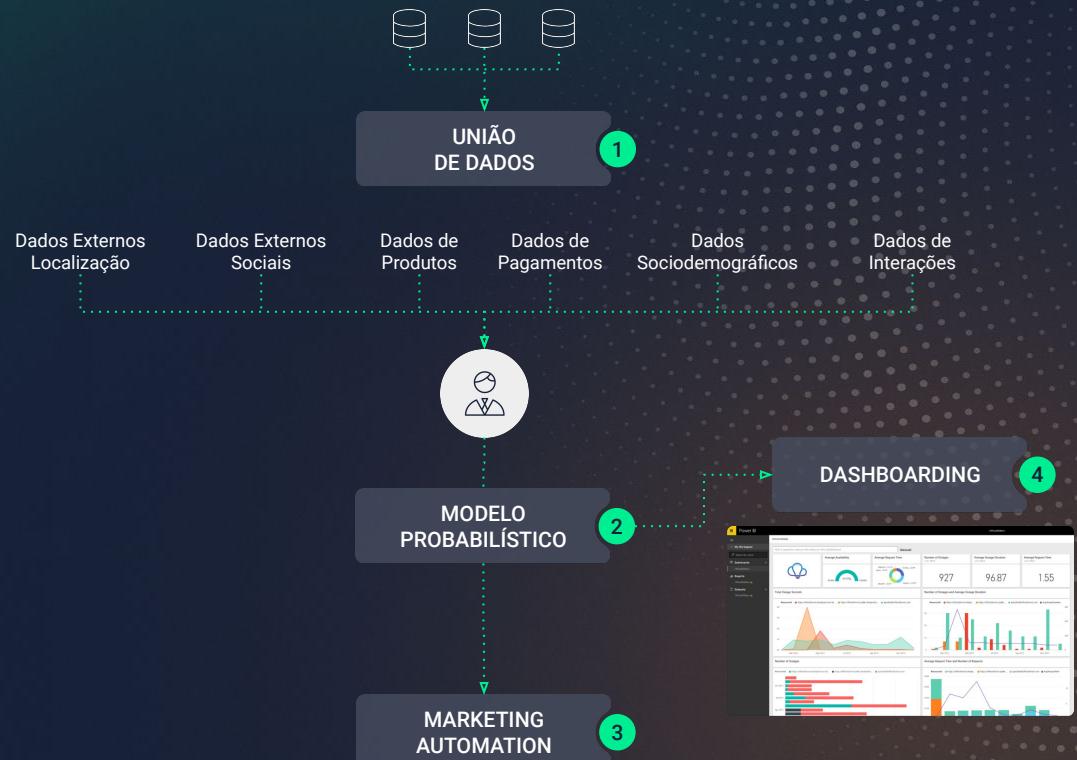
### 5 SEGURANÇA

- Proteção de Dados
- RGPD
- Segurança da Informação

# SOLUÇÃO DE ANÁLISE PREDITIVA DO SETOR SEGURADOR

**OBJETIVO:** Detetar pessoas que vão cancelar em menos de 3 meses para realizar ações de retenção.

1. Todos os dados não estruturados e provenientes de diferentes fontes são unidos para que se possa trabalhar com eles.
2. Aplicam-se algoritmos de Machine Learning para poder detetar padrões que permitam conhecer a vontade de cancelar uma subscrição por parte dos clientes.
3. Uma vez que se detetam as pessoas que têm uma probabilidade alta de abandonar a empresa em menos de 3 meses, entra-se em contacto com elas com o objetivo de alterar a sua opção.
4. Toda a informação é apresentada em tempo real com especial interesse nas pessoas detetadas que vão cancelar e as que realmente cancelaram o serviço.

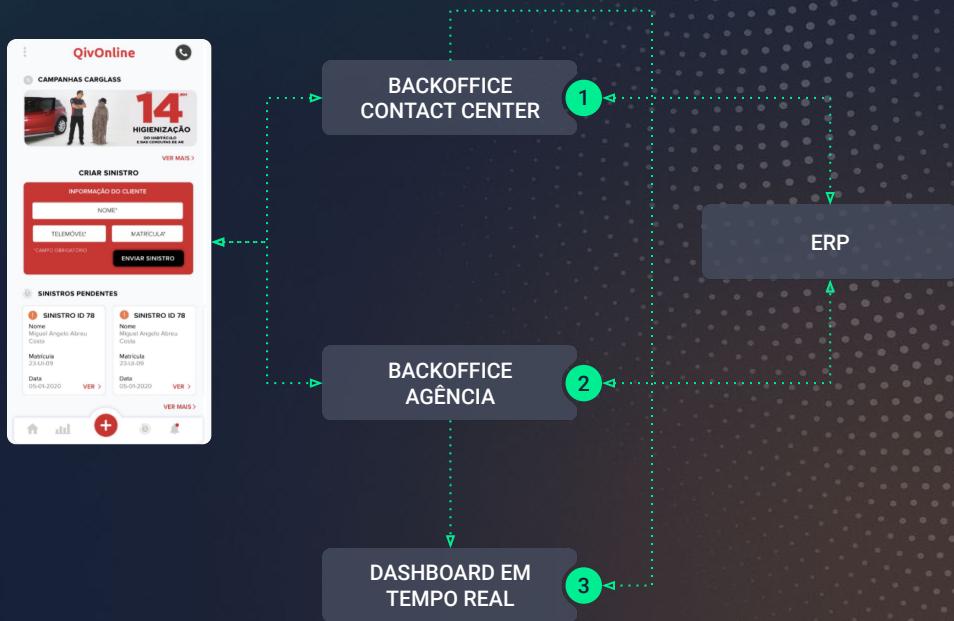


## CASO DE USO

# SOLUÇÃO DE PLATAFORMA À MEDIDA DO SETOR SEGURADOR

**OBJETIVO:** Gerar uma interface digital para que os mediadores de seguros consigam solicitar a reparação de um vidro.

1. A interface tem uma integração com a plataforma do contact center para criar uma folha de produção sem que ninguém seja forçado a abri-la.
2. A interface também está integrada com as bases de dados de todas as empresas de reparação de vidros, pelo que é possível verificar se existe vidro disponível e se há capacidade para a sua instalação.
3. Os dados são partilhados com uma plataforma que apresenta relatórios em tempo real para a correta análise da operação e deteção de anomalias.



CASO DE USO

# SOLUÇÃO DE ROBOTIZAÇÃO DO SETOR LEGAL/ADMINISTRATIVO

**OBJETIVO:** Receber e tratar novas notificações, extrair os dados em PDF e gerir os dados da notificação na plataforma interna.

1. Periodicamente, um robô (RPA) entra na sede da administração pública para coletar notificações por meio de um certificado digital.
2. As notificações recolhidas passam por uma plataforma OCR para digitalizar todos os dados em colunas de uma base de dados interna.
3. O RPA redireciona a informação com base em regras previamente configuradas e introduz os dados de forma estruturada na plataforma da empresa.
4. Ao mesmo tempo, é gerado um relatório automático e dinâmico com a situação operacional. Um email é enviado aos responsáveis por cada operação.





## JAVIER MOLINA MERINO

Founder & General Manager

#imathinker

Email [javier.molina@impacting.digital](mailto:javier.molina@impacting.digital)

Tel ES (+34) 654 23 75 99

Tel PT (+351) 91 201 43 39

TENS UM DESAFIO? FALAMOS PELO WHATSAPP