

ABBYY®

3 dicas para
salvaguardar a
continuidade dos
negócios em
tempos de crise



ÍNDICE

Visão geral

A banca digital deixou de ser uma mera conveniência

Ameaças à continuidade dos negócios durante a crise da COVID

Transformar crise em oportunidade

Repensar a tecnologia e os processos das forças de mudança das empresas

Questões importantes para determinar investimentos em tecnologias de transformação digital

3 dicas para salvaguardar a continuidade dos negócios em tempos de crise

Um novo caminho adiante

VISÃO GERAL

Os tempos de crise obrigam-nos a mudar, a adaptar-nos, a adotar novas e diferentes abordagens e a questionar as já existentes, a fim de sobreviver. O colapso das poupanças e empréstimos dos anos 80... o 11 de setembro...a crise das hipotecas subprime...estes momentos cruciais provocaram uma reformulação radical dos processos empresariais, da tecnologia e da forma como as pessoas dependem deles.

Como crise, a atual pandemia da COVID-19 é excepcional, uma vez que está a reescrever rapidamente as regras dos processos empresariais, do envolvimento do cliente e da utilização da tecnologia para remover o contacto humano da realização de negócios. No sector dos Serviços Financeiros, onde a Transformação Digital impulsionou grandes investimentos em tecnologia nos últimos anos, a atenção e a prioridade estão agora a ser colocadas nas tecnologias digitais para assegurar a continuidade do negócio durante este tempo de crise e prolongando-se no futuro.



A BANCA DIGITAL DEIXOU DE SER
UMA MERA
CONVENIÊNCIA

A BANCA DIGITAL DEIXOU DE SER UMA MERA CONVENIÊNCIA

Operar digitalmente é agora uma obrigação para as instituições financeiras. A primeira metade de 2020 deu início a novas abordagens não só às interações com os clientes, mas também às interações com os funcionários. Isto está a mudar fundamentalmente a forma como os seus trabalhadores se envolvem agora com os seus clientes, bem como com as informações que permitem os seus processos. Nunca antes a necessidade de assegurar comunicações eficientes e seguras para monitorizar processos e dados e proteger a experiência do cliente, tudo a partir da segurança da sua própria casa, foi tão essencial para a sobrevivência. Nunca antes a virtualização, a remoção do toque humano e a verificação da autenticidade se tornaram, de imediato, a prioridade da tecnologia. Agora é isto que 'digital' significa.

2x

A percentagem de trabalhadores norte-americanos que desempenharam as suas funções remotamente durante a pandemia de coronavírus duplicou no mês de março de 2020

de acordo com a Gallup

31462.040

AMEAÇAS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE A CRISE DA COVID

A corrida para alcançar a transformação digital está em curso. As instituições financeiras que estavam com dificuldades em criar uma dinâmica nos seus percursos de transformação digital estão agora a ser levadas à ação com extrema urgência. Com o aumento exponencial da procura sob a forma de novos pedidos de crédito e de empréstimos, a prorrogação de prazos e a assistência à interrupção dos negócios, surgem ameaças maiores, especialmente em torno da fraude, do terrorismo e do branqueamento de capitais. As tecnologias digitais são necessárias para gerir com sucesso esta tempestade perfeita de atividade comercial em forte crescimento, o volume correspondente de documentos de apoio e a escassez de pessoal.



DISTANCIAMENTO
SOCIAL



TRABALHAR
A PARTIR DE
CASA



VERIFICAR A
IDENTIDADE



EXCEÇÕES DE
GRANDE VOLUME



PRORROGAÇÃO
DE PRAZOS DE
HIPOTECA



LIBOR



REFINANCIAMENTO
DE EMPRÉSTIMOS



KYC/AML

TRANSFORMAR CRISE EM OPORTUNIDADE

Segundo a Forbes, os bancos têm uma oportunidade única de usar os desafios de hoje para se impulsionarem para um futuro mais brilhante...



Ao contrário de 2008-2009, quando os bancos foram retratados como os vilões, a atual crise proporciona uma oportunidade para os bancos serem participantes ativos e positivos, ajudando tanto os consumidores como as empresas a resistir à tempestade económica que estamos a viver. Fazê-lo bem com empatia, personalização, mas também com uma gestão de risco apropriada pode criar relações mais fortes e duradouras que serão uma base para o sucesso futuro. É assim que os bancos serão capazes de sobreviver a curto prazo e prosperar a longo prazo.

Forbes, “Four Areas That Demand Banks’ Immediate Attention In The COVID-19 Crisis”, por Alan McIntyre, 6 de abril de 2020.

REPENSAR A TECNOLOGIA E OS PROCESSOS DAS FORÇAS DE MUDANÇA DAS EMPRESAS

O atual tsunami das exceções comerciais nos Serviços Financeiros, juntamente com os requisitos de distanciamento social, exige uma rápida reavaliação e mudança dos processos, particularmente da forma como utilizam a tecnologia. De acordo com o Instituto de Administração Bancária, as tecnologias digitais tornam-se transformacionais quando criam informação digital que acelera a eficiência, permite a percepção e fortalece as decisões:



Do ponto em que nos encontramos na era da inteligência, quase tudo pode ser digitalizado ou automatizado. Mas só porque se pode, não significa que se deva. Pavimentar o caminho das vacas, como os meus colegas do Noroeste Central dos EUA poderiam dizer, não leva a pastagens mais verdes. Os líderes financeiros precisam de uma forma de filtrar as possibilidades digitais e selecionar iniciativas que proporcionem o maior valor.

Relatório Executivo de Estratégias Bancárias do BAI, “Digital Transformation Takes on New Urgency”, abril de 2020.

QUESTÕES IMPORTANTES PARA DETERMINAR INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

1

Os processos de ontem são eficazes para as novas exigências de hoje? Conseguir resolver os problemas de hoje e preparar-se para amanhã?

2

Que estrangulamentos de processo lhe criam mais dificuldades? Conseguir visualizar o fluxo de ponta a ponta do conteúdo e das interações humanas ao longo dos seus processos?

3

Como é que o conteúdo impulsiona os seus processos? (Em vez de como os seus processos apenas consomem dados de documentos?)

QUESTÕES IMPORTANTES PARA DETERMINAR INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

4

Onde encaixa o processamento de documentos nos seus processos, em vez de ser tratado como uma função departamental separada?

5

Como automatizar processos existentes e documentar fluxos pode realmente prejudicar o seu negócio e como eles podem ser transformados para as necessidades de hoje?

6

Como é que a tecnologia digital pode proteger ainda mais contra violações da KYC/AML, facilitar a conformidade com a LIBOR e ajudar a responder à procura induzida pela COVID de novas aplicações de crédito e de empréstimos e à prorrogação de prazos de hipoteca?



Esta crise acabará por passar e a mudança para o mundo digital vai continuar. Na verdade, pode até acelerar durante a crise, pois usamos a tecnologia para trabalhar a partir de casa, colaborar com os nossos pares e mover mais das nossas vidas online. As empresas que ficarem para trás na curva digital por terem reduzido demasiado os gastos em TI ficarão em apuros.

[Forbes, "How CIOs Should Reroute Digital Transformation In The COVID-19 Crisis," por Vijay Gurbaxani, 26 de março de 2020.](#)

3 DICAS PARA SALVAGUARDAR A CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS EM TEMPOS DE CRISE

Manter a continuidade dos negócios significa abraçar a mudança e questionar a forma como sempre fez as coisas. A sobrevivência depende da obtenção de um equilíbrio entre a satisfação das novas exigências do mercado e a modernização de tecnologias e processos para se adaptar às mudanças globais do negócio. Use estas três dicas para orientar os seus investimentos e determinar o seu sucesso.

1 SEJA INTELIGENTE COM SEU PESSOAL, OS CONTEÚDOS E PROCESSOS

Manter a continuidade dos negócios durante a crise atual enquanto se adapta mais rapidamente do que a concorrência resulta de uma postura inteligente com o seu pessoal, os processos e conteúdos. Tornar-se digital nos Serviços Financeiros hoje em dia é mais complexo do que abordar funções como o envolvimento do cliente e a conformidade operacional como entidades separadas. Na maioria das instituições financeiras, estas funções não estão em contacto umas com as outras, tendo muitas vezes interesses concorrentes e atenção para orçamentos e tecnologias.

No entanto, os novos líderes nestes sectores estão a acordar para o facto de que as interações dos clientes estabelecem e reproduzem os padrões de comportamento que são de importância vital para a oferta de serviços, proteção contra crimes e demonstração de conformidade. Por conseguinte, a entrada na era digital tornou-se uma questão de ganhar o controlo da interação com o cliente, da prevenção de crimes e da conformidade como um processo orientado para o conteúdo de ponta a ponta.





2 PASSAR DA AUTOMATIZAÇÃO À DIGITALIZAÇÃO

Enquanto os dados impulsionam a automatização, a informação impulsiona a inteligência. É esta a diferença que o sector de Serviços Financeiros está a reconhecer entre a adoção da tecnologia e a entrada na era digital. Com os avanços na inteligência artificial (IA) e aprendizagem automática (AA) veio a capacidade de ir além da extração de dados para a identificação da entidade e compreensão do contexto.

Ao mesmo tempo, esses novos recursos estão a tornar-se muito mais sofisticados, capazes de aprender na hora, ser implementados rapidamente por novos promotores públicos e se integrarem mais efetivamente nos processos de negócios.

É a Content Intelligence - mecanismos mais inteligentes, orientados por entidades digitais, concebidas para os vastos documentos complexos e não estruturados no coração dos processos dos Serviços Financeiros. Como as condições de negócios mudam rapidamente, e novos tipos de documentos entram em processos centrais em grandes volumes, a adoção rápida da Content Intelligence, ao contrário de ferramentas de OCR mais eficientes, torna-se uma questão de sobrevivência para manter a continuidade dos negócios no 'novo normal' definido pela COVID.

3 AUMENTE O SEU DIGITAL IQ

As empresas que têm sucesso na transformação digital constroem as suas estratégias sobre uma base sólida de Digital Intelligence. A inteligência é a diferença entre extrair e usar dados para alimentar a automatização e obter conhecimentos transformadores que convertem funções em capacidades e tecnologia em agilidade digital. Aumentar a sua Digital Intelligence em Serviços Financeiros começa com a descoberta e compreensão profunda dos processos de ponta a ponta com as suas interações humanas e de conteúdo para que possa visualizar os seus maiores pontos de fricção.

Os processos são executados a partir de dados de documentos, de mensagens não estruturadas, de correspondência - a lista continua. São tomadas decisões sobre informações, que incluem dados em contexto e a capacidade de verificar provas contra padrões de comportamento e histórico. O conteúdo incluído nestes itens é o combustível do processo, contendo tanto dados que precisam de ser extraídos para sistemas de registo e envolvimento quanto informações de entidades necessárias para tomar decisões sobre as necessidades do cliente ou detetar comportamentos e padrões suspeitos de atividade. Obter uma imagem clara de como o conteúdo se move através dos seus processos e como as pessoas estão a interagir com ele dá-lhe os dados para fazer investimentos em tecnologia de forma sensata para otimizar os percursos dos clientes e regulamentares.





O distanciamento social define agora o funcionamento normal dos negócios, assumindo significados de distância física e segurança, isolamento e quarentena

UM NOVO CAMINHO ADIANTE

Embora as instituições financeiras tenham enfrentado muitas crises a cada década, a crise da COVID não tem precedentes, já que é determinada por uma nova exigência empresarial - o contágio. As interações sociais e o manuseamento de papel (tanto documentos como dinheiro), outrora considerados como um dado adquirido, acarretam agora o risco de transmissão de uma infecção potencialmente fatal.

O distanciamento social define agora o funcionamento normal dos negócios, assumindo significados de distância física e segurança, isolamento e quarentena, virtualização e mediação de contactos e redefinindo o significado das interações sociais e empresariais.

A tecnologia desempenha um papel vital na contenção do contágio, mas as formas como a utilizamos até agora já não estão a funcionar.



Os líderes emergentes na era da COVID são aqueles que questionam tudo o que fizeram e o que funcionou antes.

UM NOVO CAMINHO ADIANTE

Manter a continuidade dos negócios enquanto se administra uma avalanche de serviços bancários excepcionais - a renegociação de crédito e a prorrogação de prazos são apenas dois exemplos - forçou a repensar os pressupostos fundamentais sobre processos, automatização e tecnologia. Os líderes emergentes na era COVID são aqueles que questionam tudo o que fizeram e o que funcionou antes, abraçando formas mais novas, mais inteligentes, mais ágeis de fazer funcionar as interações de pessoas, processos e conteúdos - tanto para atender às necessidades dos clientes quanto para se proteger de uma nova onda de ciberataques que procuram tirar proveito de uma maior confiança na virtualização e nos negócios sem contacto.

Aumentar o seu Digital IQ é o resultado de fazer estas perguntas difíceis para encontrar formas diferentes e mais adaptáveis de responder a estes novos desafios da última crise socioeconómica.

ABBYY®

WWW.ABBYY.COM

Para mais informações, visite: www.ABBYY.com/digital-intelligence

Contacte os nossos escritórios em todo o mundo: www.ABBYY.com/contacts

© ABBYY 2020 ABBYY é uma marca comercial registada da ABBYY Software Ltd.
Todos os outros nomes de produtos e marcas comerciais mencionados neste documento pertencem aos respetivos proprietários. #11847

