

AUMENTE A EFICIÊNCIA COM A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS OPERACIONAIS BANCÁRIOS

RESUMO

O relacionamento entre um banco e seus clientes tem sido tradicionalmente definido pela experiência de front-office - o momento em que os clientes executam uma transação. No entanto, essa é apenas uma pequena parte de todo o processo. A maior parte da manutenção dos serviços acontece no back-end, geralmente utilizando vários pontos de contato manuais que raramente são expostos aos clientes.

A otimização dos canais de back office tem como objetivo simplificar os processos para reduzir custos e aumentar a velocidade das transações de alto volume. Isso pode ser alcançado por meio da automação de tarefas e decisões, incluindo processos de análises e inteligência artificial (AI) para auxiliar na tomada de decisões e, assim, gerar os resultados esperados.

Os responsáveis pela tomada de decisões devem explorar novas maneiras para aumentar a eficiência operacional com o uso e exposição de APIs internas ou privadas para a integração de sistemas ágeis, conectando os processos de back-end com os serviços de front-end. Tudo isso pode ser feito sem a necessidade de substituir a infraestrutura legada.

O QUE OS CLIENTES QUEREM

Os clientes dos bancos querem conveniência e suporte 24 horas por dia e são intolerantes com a prestação de serviços demorados. Alguns exemplos de atrasos no serviço operacional são formulários físicos, processos de análise humana, varreduras e autorização e a entrada manual de alterações ao banco de dados do banco, além de verificações em segundo plano, atrasos de políticas antiquadas e processos manuais de conformidade.

DESAFIOS ENFRENTADOS PELOS BANCOS

Os desafios variam de acordo com as peculiaridades de cada banco, incluindo o uso de tecnologia legada, histórico de negócios, geografia e requisitos regulamentares que criam uma série de obstáculos. Redesenhar aplicações e processos pode custar caro e ser arriscado, gerando ainda mais dificuldade no momento de priorizar a modernização progressiva dos bancos.

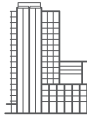
As áreas mais comuns e que requerem avaliação são:

Mecanismos e processos de aprovação manual

Embora muitos bancos tenham avançado para adotar a automação, a maioria ainda enfrenta processos de tomada de decisão manuais, exigindo revisão ou aprovação humana para levar o processo adiante, garantir o cumprimento de políticas ou cumprir procedimentos históricos. Esses pontos de contato costumam ser práticas comuns em ajustes de crédito e aprovação de empréstimos. Em muitos casos, esses serviços não fazem parte dos canais de autosserviço oferecidos pelos bancos devido à incerteza em relação aos riscos envolvidos, exigindo que as assinaturas de aprovação sejam feitas à mão.

Extensão de infraestruturas existentes

A infraestrutura dos bancos foi construída inicialmente para acomodar o modelo de filial como uma agência física e, posteriormente, foi aprimorada para acomodar os call centers, seguida por atualizações para canais digitais e mobile. Os arquitetos dentro dos bancos somente tentaram racionalizar as conexões entre esses canais após concluída a construção, gerando um grande desafio aos arquitetos de rede que buscam melhorar as conexões do sistema. As funções de negócios são frequentemente isoladas umas das outras e podem exigir soluções complexas para que uma comunicação seja estabelecida.



SOBRE A RED HAT

A Red Hat é a líder mundial no fornecimento de soluções corporativas de software open source. Por meio da estreita parceria com as comunidades, a Red Hat oferece tecnologias confiáveis e de alto desempenho em Linux, cloud híbrida, containers e Kubernetes. A Red Hat ajuda os clientes a integrar aplicações de TI novas e existentes, desenvolver aplicações nativas em cloud e definir padrões com nosso sistema operacional líder do setor, além de automatizar, proteger e gerenciar ambientes complexos. Com serviços de consultoria, treinamento e suporte premiados, a Red Hat tem a confiança das empresas da Fortune 500. Como um parceiro estratégico para provedores de cloud, integradores de sistema, fornecedores de aplicações, clientes e comunidades open source, a Red Hat ajuda as organizações a se preparar para o futuro digital.

AMÉRICA LATINA

+54 11 4329 7300

latammktg@redhat.com

BRASIL

+55 11 3629 6000

marketing-br@redhat.com



facebook.com/redhatinc

@redhatbr

linkedin.com/company/red-hat-brasil

br.redhat.com
f15663_0319

Captura de dados eletrônicos

Processos que envolvem formulários físicos projetados para a filial, como a alteração de um endereço, não possuem processos digitais associados a eles para capturar dados de clientes e disseminá-los em armazenamentos de dados dependentes. Os dados do cliente são um dos bens mais valiosos que os bancos administram e, para melhor garantir o crescimento e o desenvolvimento de serviços de valor, os tomadores de decisão precisam capturar o máximo possível de dados de clientes.

Custo da integração de processos

As integrações de processos individuais podem custar entre US \$ 500.000 e US \$ 1 milhão e, em média, exigem de 12 a 24 meses para serem concluídas. Em alguns casos, podem existir soluções de terceiros, mas em outros, as conexões de sistemas de processamentos devem ser criadas do zero, devido às customizações que ocorreram ao longo do tempo. Concentrar recursos por um longo período de tempo pode prejudicar os esforços mais estratégicos associados a futuras inovações e impactar a posição competitiva do banco no mercado.

ORIENTAÇÃO PARA ALCANÇAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Simplificação de processos corporativos

Um único registro de cliente pode estar associado a quatro ou cinco transações relacionadas a finanças. Sistemas baseados em APIs podem atender melhor a várias atividades associadas a um único registro de cliente. Priorize transações de alto volume e baixo risco como os serviços de APIs. Prioridades de integração podem ser configuradas com base em segmentos de cliente e risco de transação, substituindo os pontos de contato humanos por processos de automação.

Os microsserviços também podem ser explorados para expor funções individuais, facilitando uma nova implementação e atualização de serviços. A containerização também é bastante útil, pois proporciona portabilidade aos ambientes de decisão.

Conexão por meio da padronização

Os arquitetos dos bancos somente tentaram racionalizar as conexões entre a filial, os call centers e os canais digitais após as construções terem sido concluídas. Os padrões são fundamentais para o processamento no back office, fornecendo uma base para o planejamento de um sistema uniforme que reúne dados de clientes mais detalhados e consistentes que podem ser combinados mais facilmente em diferentes transações.

Como os bancos não podem se dar ao luxo de encerrar operações para recriar ambientes, aplicar padrões consistentes em toda a empresa ajuda a modificar mais facilmente o processamento sem comprometer a execução e os níveis estabelecidos de suporte ao cliente. A implementação e reutilização de APIs a partir de catálogos compartilhados ajudam a garantir a adesão aos padrões e acelerar a entrega.

POR QUE ESCOLHER A RED HAT?

As soluções de tecnologia da Red Hat® são baseadas em princípios de integração ágeis, com suporte a integração sistemas legados e expansão para aplicações digitais nativas em cloud. Com as soluções de eficiência operacional da Red Hat, os bancos podem isolar os processos de transações para ter uma execução rápida e automatizada dos sistemas. Com padrões abertos inerentes às tecnologias de suporte, o custo e a complexidade podem ser reduzidos, simplificando a integração que amplia os investimentos existentes. Para mais informações, acesse <https://www.redhat.com/pt-br/technologies/industries/financeal/transaccional-efficiency>.