

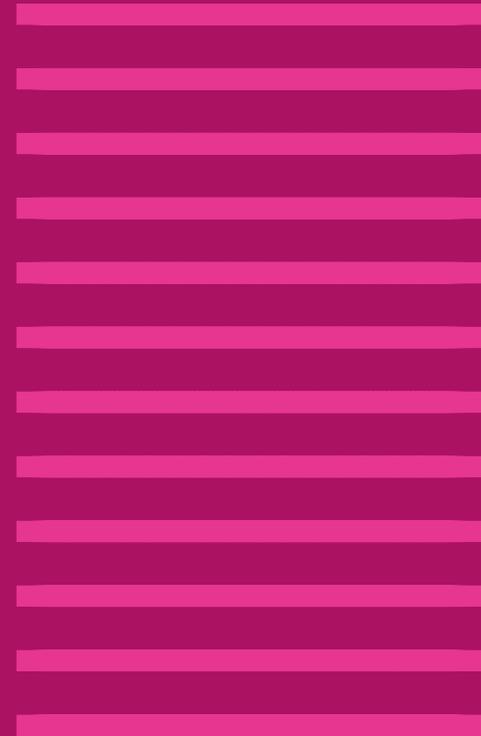


Seis passos para simplificar o atendimento



Sabemos que não é fácil simplificar o atendimento. Com cada vez mais canais disponíveis e mudanças constantes nas expectativas, essa é uma área com muitas complexidades. Uma nova geração de tecnologias de atendimento ao cliente pode ajudar sua equipe a reduzir essa complexidade para seus clientes, atendentes e administradores, em todos os pontos de contato.

Se o que você quer é simplificar as experiências de atendimento, comece com estas seis sugestões.



DICA 1

Adote uma estratégia sem canais

Para simplificar o atendimento e chegar à visão omni-channel, é fundamental começar mudando a abordagem. Muitas organizações da área da saúde costumam cair na armadilha de se concentrar em cada canal específico, investindo, por exemplo, em um novo aplicativo móvel ou chatbot independente. A partir daí, a empresa insere todo o sistema lógico e de decisões em cada aplicativo ou bot, com programação específica para o canal. Sempre que um novo canal é aberto, ou que alguma mudança se faz necessária, é preciso reprogramar cada canal de modo separado. Inevitavelmente, isso acaba criando mais complexidade na organização.

É aqui que entra a estratégia sem canais. Ao contrário dos sistemas baseados em canais, a abordagem sem canais permite que a organização **programe a partir do centro**, concentrando-se primeiro na jornada do cliente, e não em cada canal. Com a centralização dos resultados dos clientes, você pode programar sua lógica e depois ativá-la em cada canal atendido, oferecendo experiências uniformes em todas as interações. Ou seja, o paciente pode usar qualquer canal que a qualidade do atendimento será a mesma.



A abordagem sem canais permite que a empresa **programe a partir do centro**, concentrando-se primeiro na jornada do cliente, e não em cada canal.

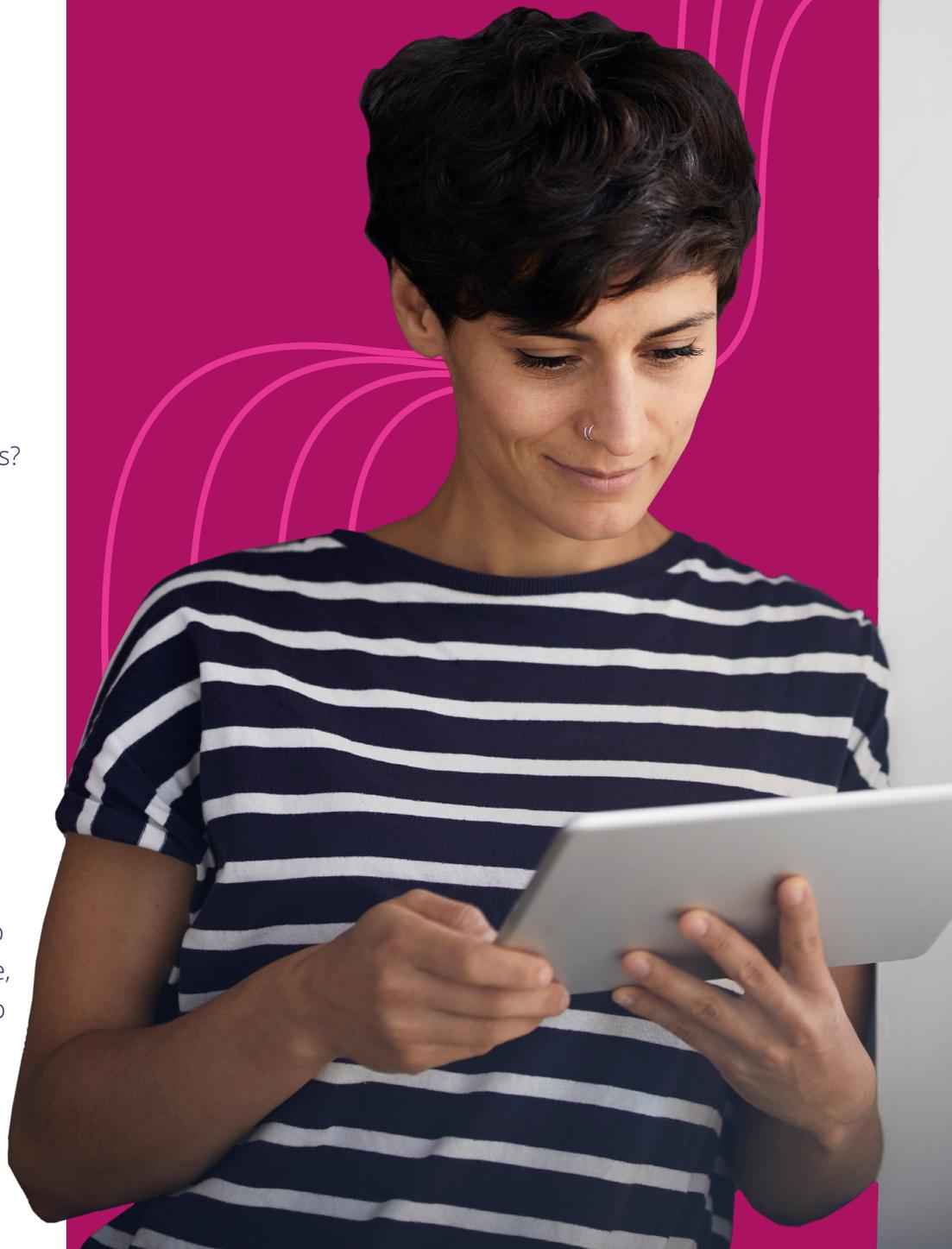
DICA 2

Pare de automatizar o fluxo de trabalho e comece automatizar o trabalho

Sua equipe está sobrecarregada com tarefas repetitivas e trabalhosas? A automação inteligente é ótima para eliminar complexidades e aumentar a eficiência das suas operações de atendimento.

Uma gestão de casos multidimensional pode ajudar a orquestrar o trabalho desde o acionamento de uma consulta até sua resolução, definindo cada passo e cada etapa da jornada do paciente e levando todo o contexto das necessidades do paciente até o final.

Acrescentando a automação de processos robóticos assistida ou não assistida, você pode implementar bots para fazer aquelas tarefas que, apesar de tediosas, são necessárias. Seus agentes podem se livrar do encaminhamento de trabalho entre departamentos, e os problemas dos pacientes são resolvidos mais rapidamente.



DICA 3

Contextualize o autoatendimento para melhorar a contenção

Sua equipe de atendimento ao cliente pode ficar sobrecarregada com o aumento da demanda e os picos de contatos. Para conter e desviar mais consultas, resolver problemas com mais agilidade e reduzir o custo total, aplique o autoatendimento contextualizado, simplificando o atendimento tanto para os pacientes quanto para os agentes.

As estratégias tradicionais de autoatendimento costumam partir do produto, o que muitas vezes não contém nem resolve os problemas quando necessário. Mas o autoatendimento contextualizado otimiza todos os canais e se concentra na jornada específica de cada paciente. Com essa abordagem, você atende seu paciente onde quer que ele esteja com o mesmo atendimento de alto nível. No aplicativo móvel, ao usar um assistente virtual, sistema de resposta por voz interativa (IVR) ou portal personalizado na web, seus pacientes podem iniciar, acessar e até resolver casos **sem um agente**. Com a ajuda da IA, os canais de autoatendimento podem usar dados históricos, dados em tempo real e eventos recentes para determinar as prováveis causas que podem levar um paciente a buscar atendimento. As filas dos agentes ficam menores, e eles ganham tempo e energia para as questões que só podem ser resolvidas por um agente.



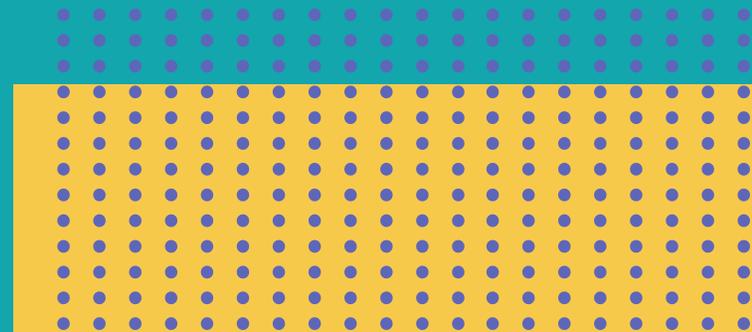
DICA 4

Acabe com o ciclo infinito de Alt + Tab

Uma das coisas mais irritantes para os agentes é ter de ficar trocando de tela e de aplicativo para encontrar as informações necessárias. Se os aplicativos de atendimento forem unificados em uma só tela, todas as informações necessárias ficarão ao alcance, e o atendente poderá oferecer um atendimento de primeira. A visualização consolidada acessa sistemas antigos, canais, dados de interações e até o histórico de atendimentos, esclarecendo todo o contexto de cada paciente, trazendo insights para a interação do momento e oferecendo uma solução com empatia.

E o que é melhor: se sua empresa tem diversos canais digitais de atendimento, a tela unificada no desktop permite que cada agente atenda várias conversas simultaneamente. O agente pode atender a uma dúvida do Facebook Messenger, responder ao mesmo tempo a um tuíte e depois resolver rapidamente uma questão por SMS, sem trocar de aplicativo.

Se os aplicativos de atendimento forem unificados em **uma só tela**, todas as informações necessárias ficarão ao alcance, e o atendente poderá oferecer um atendimento de primeira.



DICA 5

Transforme seu sistema de informações em um sistema de insights

Não dá para resolver a complexidade do atendimento com mais um sistema de informações, obrigando os atendentes a pesquisar fichários de dados virtuais para localizar as informações necessárias de um paciente. Além de demorar muito, corre-se o risco de não encontrar informações importantes. Um sistema de insights único ajuda a simplificar as experiências e **eliminar pontos cegos**.

Com IA, tomada de decisões e gestão de casos, os atendentes recebem recomendações e insights relevantes em tempo real, na hora certa. A IA pode compreender automaticamente as intenções e ligar os pontos entre interações, orientando os atendentes durante a conversa e esclarecendo as necessidades de cada paciente.



DICA 6

Resolva antes que o cliente ligue



O futuro do atendimento é prever as necessidades do paciente, às vezes antes que ele perceba que precisa de algo. O atendimento proativo e preventivo assume a responsabilidade no lugar do paciente e reduz a probabilidade geral de recebimento de chamadas. O serviço proativo e preventivo aplica IA, detecção de padrões e gatilhos que detectam necessidades assim que elas surgem, ou até antes.

Por exemplo, antes que o paciente perceba que sua mensalidade está atrasada, o atendimento proativo faz com que sua organização o avise e até já faça uma oferta de pagamento online ou por aplicativo. O paciente fica com uma boa impressão e sente que sua empresa cuida dos interesses dele. Com técnicas eficazes de contenção e automação, o atendimento proativo e preventivo pode resolver alguns problemas sem intervenção humana.

É provável que você esteja há anos pensando em formas de simplificar seu atendimento, mas uma boa abordagem talvez parecesse inatingível. Agora, com a nova geração de tecnologias de atendimento ao cliente baseada em IA, automação e arquitetura Center-out™, você pode simplificar o atendimento para seus clientes, agentes e equipes de TI. Essas seis sugestões são algumas das melhores formas de atacar a complexidade, desde a implementação até a entrega de um atendimento excepcional.

Vamos simplificar seu atendimento? A Pega está aqui para ajudar. Mais informações: pega.com/pt-br.



Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com o aumento 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.

Quem está se saindo bem?

Várias empresas de destaque já deram o primeiro passo e estão colhendo os frutos.

Sutter. Consolidou 24 centrais de atendimento em uma só, otimizando a experiência dos pacientes.

[Saiba mais](#)

UnitedHealth Group. Aperfeiçoou a plataforma dos agentes para melhorar a experiência do cliente, com implementação para 5.000 agentes em menos de 10 meses.

[Saiba mais](#)

HCA. Implementou uma plataforma de atendimento unificada para definir, navegar e coordenar um fluxo de trabalho com foco no paciente em todo o sistema de atendimento.

[Saiba mais](#)