

# Além da central de atendimento: A adoção dos centros de engajamento com o cliente baseados em IA

UM WHITE PAPER  
DA PEGA



# Índice

03 O mundo dos serviços está acelerando

03 A reinvenção da central de atendimento

04 Reorganização com foco na jornada do cliente

- a. Alcance o foco no cliente com escala e redução de custos
- b. Simplifique as experiências de seus clientes
- c. Simplifique as experiências dos atendentes

10 Nunca deixe seus clientes esperando

11 Simplifique o atendimento e melhore a satisfação do cliente

## O mundo dos serviços está acelerando

Mas, no fundo, o que importa é só uma coisa: resolver o problema do cliente no momento em que ele precisa. E, acima de tudo, oferecer um atendimento rápido e eficiente para resolver essa necessidade. **Os clientes querem soluções rápidas.** E, conforme passam a usar novos canais digitais, oferecer experiências conectadas e estáveis tornou-se um objetivo fundamental para as equipes de atendimento ao cliente.

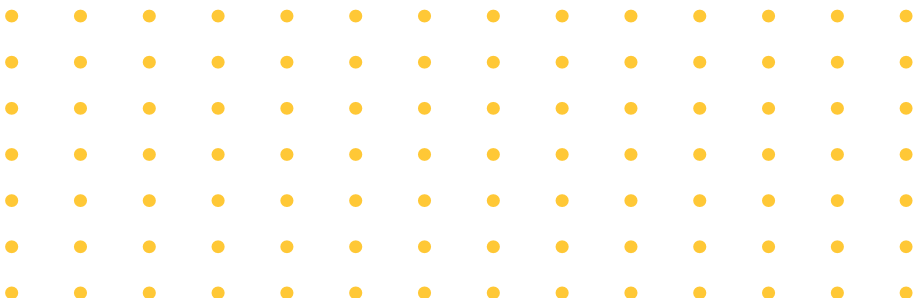
Para encontrar os clientes onde eles estão e gerenciar consultas de todos os canais (bate-papo online, aplicativos móveis, redes sociais e SMS), as organizações expandiram a tradicional central de atendimento telefônico. A nova central de atendimento atende a modelos de negócios mais modernos e canais digitais que exigem mais urgência.

Mas, para muitas organizações, pode ser complicado oferecer esse tipo de experiência omni-channel. Com tantos canais para administrar, o atendimento como um todo pode ficar mais desconexo e complexo para atendentes, equipes de TI e clientes. Para resolver isso e proporcionar um atendimento verdadeiramente voltado ao cliente, é preciso encontrar uma nova abordagem. **Muitas organizações estão adotando novas estratégias e tecnologias com capacidade de escala, que simplificam o atendimento e criam experiências unificadas para toda a central de atendimento.**

## A reinvenção da central de atendimento

As centrais foram criadas para facilitar e melhorar o atendimento aos clientes: um único ponto de contato onde eles podiam conseguir ajuda e respostas. O maior objetivo de muitas empresas é reduzir o tempo entre o surgimento da necessidade e a solução do problema do cliente.

Mas, por muito tempo, todos os caminhos levavam ao telefone. Tradicionalmente, o foco principal das organizações era deixar as centrais mais eficientes usando métricas básicas, como tempo médio de atendimento e tempo médio de trabalho após cada chamada. Essas métricas de eficiência ainda são muito importantes, mas essa abordagem se baseava principalmente na velocidade com que cada interação com o cliente era encerrada, e não na experiência real do cliente e do atendente.

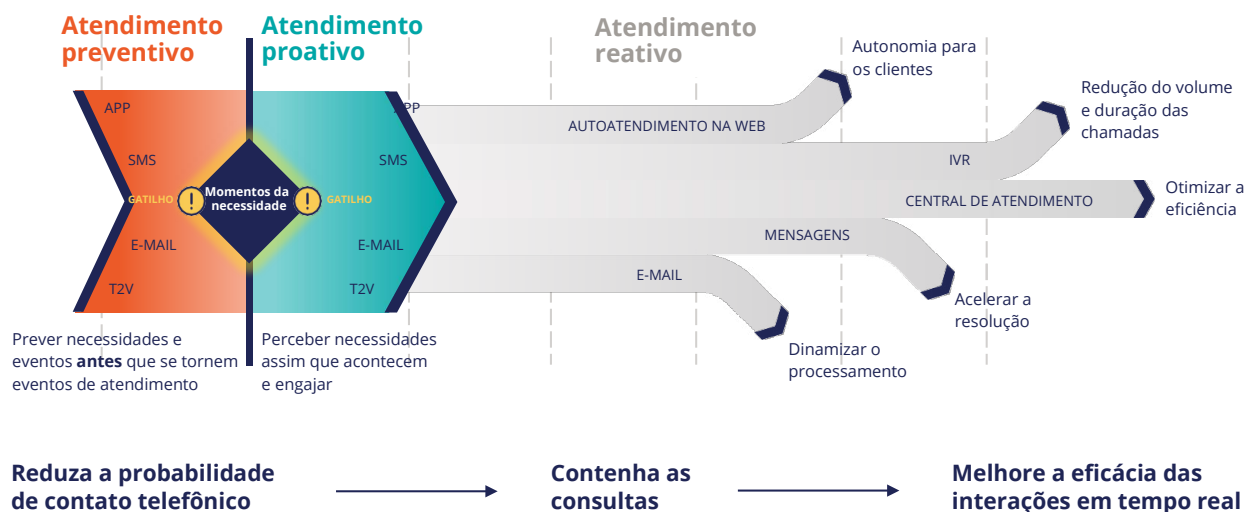


Assim como aconteceu a evolução das centrais telefônicas manuais e dos antigos mainframes, a operação do atendimento ao cliente também evoluiu. **A central de atendimento se transformou em uma central de contato digital, onde as empresas gerenciam as interações e jornadas dos clientes em diversos canais, filtrando parte do volume de chamadas telefônicas e oferecendo resoluções mais rápidas.**

Tecnologias como os sistemas interativos de resposta por voz (IVR), autoatendimento na web, assistentes virtuais inteligentes, mensagens digitais e automação de e-mails diversificam o sistema e permitem responder mais consultas. Com isso, concretizamos a promessa de melhorar a satisfação tanto do cliente quanto dos funcionários, reduzir custos e automatizar mais trabalho. Com tantas tecnologias disponíveis, é fundamental escolher a abordagem correta. É preciso haver tecnologias com capacidade suficiente para superar possíveis falhas e oferecer processos realmente centrados no cliente.

## Reorganização com foco na jornada do cliente

Os administradores das centrais de atendimento têm buscado oferecer esse atendimento voltado ao cliente, e os mais bem-sucedidos resistiram à tentação de basear sua estratégia nos canais. Ao invés de criar sistemas de lógica e tomada de decisões separados para cada sistema ou canal (gerando silos e limitando a visibilidade do histórico do cliente), as centrais estão transformando o atendimento ao cliente porque agora as pessoas (cliente e funcionários) são colocadas no centro da estratégia. **Isso significa organizar-se com foco na jornada do cliente.** Os processos precisam se basear nas ações e necessidades de seus clientes, e a meta final é oferecer os resultados desejados por cada indivíduo. Deixar para trás a estratégia baseada em canais é fundamental para organizar sua nova estratégia com foco na jornada do cliente, mantendo o contexto mesmo que ele mude de canal. Com essa estratégia, o canal se torna irrelevante e cada jornada passa a ser o ponto central.



*Uma transformação digital da estratégia de atendimento ao cliente*

Para ajudar a concretizar sua estratégia sem canais, a arquitetura Center-out™ permite um desenvolvimento centralizado, que ativa a mesma lógica e o mesmo processo decisório em todos os canais e sistemas do seu ecossistema de atendimento.

**Em qualquer horário, canal ou sistema, a experiência de seus clientes será sempre especial, seja com assistência de atendentes ou no autoatendimento.** Com total visibilidade da jornada de cada cliente e a possibilidade de transferir o contexto de um canal para outro, os problemas são resolvidos com mais rapidez, gerando fidelização a longo prazo.

“Estamos redesenhando processos de negócios e eliminando complexidades.”

– Dan Burton, Sun Life Financial

[Assista ao vídeo completo](#)

---



## Alcance o foco no cliente com escala e redução de custos

Aplicando a estratégia tecnológica correta, você vai até onde o cliente está e reduz os custos. Tudo começa com a implementação das tecnologias básicas para sua estratégia de atendimento:

- 1. Amplie para todo o seu ecossistema de atendimento, sem duplicação:** com a arquitetura de negócios Center-out baseada em gestão de casos multidimensional, você já não precisa começar do zero sempre que for expandir o atendimento ou mudar um processo. Agora, é possível criar a lógica e o processo decisório uma vez e reaplicá-los em diferentes situações. Você economiza tempo, dinheiro e recursos. E também evita todas as soluções provisórias e dispendiosas.
- 2. Contenha mais consultas com o autoatendimento contextual:** ao contrário do autoatendimento tradicional, que muitas vezes acaba exigindo que o cliente telefone, o autoatendimento com contexto oferece diversas soluções possíveis. Em vários desses caminhos, os clientes podem resolver o problema sem ajuda do atendente. Com a gestão de casos servindo de base, isso é possível em diversos canais, inclusive portais da web, celular e assistentes virtuais inteligentes (IVAs).
- 3. Ofereça atendimento 24h com assistentes virtuais inteligentes e bots de e-mail:** IVAs e bots de e-mail que entendem a jornada e o contexto do cliente podem conter ainda mais consultas, reduzir o tempo de atendimento e processar e resolver consultas do início ao fim. Com a contenção de determinadas consultas por esta abordagem, você pode gerenciar picos de volume e, ao mesmo tempo, garantir soluções rápidas e adequadas às necessidades dos clientes.
- 4. Acelere a resolução com gestão de conhecimento em todos os lugares:** oferecer as informações mais relevantes para alcançar soluções rápidas pode ajudar tanto os atendentes quanto os clientes. Para os atendentes, as sugestões ajudam a oferecer a solução mais adequada com rapidez e tranquilidade. Para os clientes que buscam autoatendimento, já não é preciso filtrar toneladas de informações irrelevantes para conseguir as respostas necessárias. Com uma gestão eficaz do conhecimento baseada na jornada, os clientes podem usar a solução de problemas guiada, fóruns e comunidades online, reduzindo a tendência de fazer chamadas.
- 5. Automatize o trabalho manual com automação de processos robóticos (RPA) assistida e não assistida:** a RPA assistida ou não assistida pode melhorar drasticamente a velocidade e eficiência de sua empresa, trazendo ganhos de produtividade consideráveis. Minimizar o custo de atendimento, fazendo com que os robôs atendam parte das tarefas manuais e repetitivas que podem estar atrasando sua equipe.
- 6. Unifique seus canais digitais:** conforme os clientes adotam novos canais digitais, gerenciá-los separadamente pode exigir que os atendentes alternem entre aplicativos e telas desconexas. Consolidando seus canais digitais em uma só tela, seus atendentes podem gerenciar sem dificuldades mais conversas ao mesmo tempo e fazer a contenção de mais consultas antes que estas se transformem em telefonemas.

Com a adoção dessas abordagens mais eficazes, os gastos podem ser muito reduzidos, mantendo um atendimento dimensionável que atende às demandas modernas e futuras.

A Aflac, seguradora líder na América do Norte e Japão, conseguiu revolucionar seu processo de sinistros e conter 80% do maior volume de consultas (status de sinistros) com o Pega Intelligent Virtual Assistant™. Essa IVA compreende a jornada de cada cliente e resolve as consultas sem um atendente humano, reduzindo os custos gerais.

[Assista ao vídeo completo](#)

---

## Simplifique as experiências de seus clientes

Além de reduzir os custos, a reorganização pela jornada do cliente ajuda a simplificar as experiências do cliente, o que é uma vantagem tanto para ele quanto para sua empresa. O que seus clientes procuram hoje? Eles querem conveniência. Para isso, o serviço deve ser:

- **Fácil de usar**
- **Consistente**
- **Rápido**
- **Disponível 24h**

Além de disponibilidade no canal preferencial do cliente, também é necessário resolver com eficácia as necessidades do cliente nesse canal. **Uma abordagem Center-out pode oferecer ao cliente esse nível de qualidade, constantemente. Com lógica e tomada de decisões centralizadas, o contexto e o histórico de seus clientes são mantidos em todas as interações.**

Com a base da gestão de casos multidimensional e a automação inteligente estabelecendo nossa abordagem Center-out, os clientes já não precisam repetir informações, trocar de canal ou questionar qual o status de um processo. Agora, **você pode oferecer serviços com a mesma qualidade em todos os canais acessados por seu cliente, seja um IVA, IVR, portal na web ou telefone.**

Por exemplo: se um cliente acessar seu aplicativo móvel para conferir o status de uma solicitação, você pode oferecer um portal completamente personalizado, que imediatamente reconhece o cliente e fornece as informações, sem a necessidade de atendentes. E, para consultas mais complexas que exijam um atendente, este terá acesso a todas as informações da jornada do cliente e poderá resolver os problemas com mais rapidez, compreendendo as necessidades daquele cliente.

Esse nível de serviço personalizado também pode ajudar sua empresa a proteger suas receitas. Usando IA em tempo real, você pode apresentar ofertas relevantes e empáticas que funcionem para o cliente quando ele precisar. Isso pode ser uma oportunidade para vendas cruzadas ou complementares. Em outros momentos, pode ser uma oferta para retenção e fidelização do cliente. A soma dessas estratégias maximiza o valor do ciclo de vida do cliente e pode melhorar seus negócios.

Uma das maiores provedoras de serviços a cabo da Suíça, a UPC, conseguiu introduzir uma nova jornada de cliente digital, a IMove, que permite aos clientes iniciar e resolver solicitações de mudança online a partir de uma abordagem digital que prioriza a jornada em vez dos canais. Hoje, o processo leva somente 10 segundos, reduzindo a praticamente zero o custo de cada solicitação, que era de US\$ 10.


[Leia a história completa](#)

---

## **Simplifique a experiência do atendente**

Não são só os clientes que sofrem com as dificuldades da jornada de atendimento. Os atendentes enfrentam vários pontos de atrito nos diversos canais atendidos. Com a estratégia tecnológica adequada na central de atendimento, você também pode simplificar o atendimento para sua equipe.

Para simplificar a vida dos atendentes, é preciso eliminar algumas das áreas mais incômodas das tarefas cotidianas. Em nossa pesquisa global sobre atendimento ao cliente, constatamos que o que mais irrita 40% dos atendentes é a transferência de clientes entre equipes ou departamentos. Outras situações desagradáveis: ter que pedir ao cliente informações que ele já forneceu em outro canal, gerenciar diversas telas e aplicativos e inserir manualmente as mesmas informações em sistemas diferentes.





Com a mesma arquitetura Center-out que simplifica a experiência do cliente, podemos eliminar também essas dificuldades para os atendentes. Tudo começa com a ajuda da gestão de casos e da automação inteligente: os atendentes podem visualizar toda a jornada do cliente e gerenciar muito mais casos do que antes. Além disso, a IA em tempo real oferece orientações inteligentes, sugerindo ações e ofertas conforme as necessidades do cliente e evitando que eles sejam transferidos para outros departamentos, o que gera mais oportunidades de vendas cruzadas ou complementares. Enquanto isso, a automação de processos robóticos (RPA) assistida e não assistida pode assumir parte do trabalho dos atendentes para realizar tarefas repetitivas e demoradas, como copiar e colar informações de um sistema para outro.

Um sistema unificado de mensagens também ajuda a simplificar toda a experiência dos atendentes. **Com a consolidação dos canais digitais em uma só interface, seus atendentes podem administrar conversas simultâneas em diferentes canais.** Dessa forma, a fila é atendida com mais rapidez, mantendo o ambiente positivo que queremos oferecer ao cliente. Isso significa que o cliente pode entrar em contato por rede social, IVA, SMS ou bate-papo: sua organização resolve tudo com mais rapidez e reduz o custo do atendimento.

Com essas tecnologias, os atendentes trabalham com eficiência e a rotatividade de funcionários é reduzida. Quando o trabalho é facilitado, os atendentes podem empregar seu tempo e energia na tarefa mais importante: atender bem o cliente.

A missão do DCU (Digital Federal Credit Union) era melhorar seu foco nos clientes. Com a ajuda do Pega Customer Service™, a empresa consolidou 15 sistemas em um só, melhorando a eficiência de toda a organização.

“Depois de nossa evolução digital com a Pega, nossa organização está mais integrada e estamos todos à frente da mesma solução.”

– **Daniel LaBarre**, diretor da central de informações do DCU - Digital Federal Credit Union

[Leia a história completa](#)

---

## Resolva antes que o cliente ligue

Adotar essas tecnologias é fundamental para o sucesso de sua equipe no ambiente acelerado de hoje, mas e se você pudesse ir um passo além e perceber as necessidades no momento em que acontecem, ou mesmo **antes** que se tornem problemas? Atendimento para o qual os clientes não precisam esperar: mais rápido do que imediato. Pode parecer bom demais para ser verdade mas, com a mesma arquitetura Center-out, você pode oferecer esse tipo de atendimento proativo e preventivo.

Um atendimento proativo e preventivo usa IA e análises preditivas para avaliar informações em tempo real e tomar decisões que preveem e resolvem as necessidades do cliente, antes mesmo que ele entre em contato. Assim, você resolve o problema antes que o cliente perceba que ele existe.

Usando IA, gatilhos de eventos, decisões e detecção de padrões, as empresas podem detectar padrões que reduzem a probabilidade de que os clientes precisem ligar para o atendimento.

Por exemplo: um provedor de internet pode entrar em contato com o cliente para avisar que o serviço está fora do ar e dar uma previsão do horário em que será reativado. Ou um banco pode enviar um e-mail que ofereça inscrição no cheque especial quando o saldo da conta do cliente está muito baixo.

Esses avanços de IA e automação também estão abrindo caminho para a próxima geração do autoatendimento: inteligente, baseado em jornadas e totalmente automatizado. **Quando sua empresa entra em contato e resolve um problema que o cliente ainda nem sabe que está para acontecer, ele sente que alguém está cuidando dele.** Quando o cliente tem uma preocupação a menos, ele se sente realmente valorizado. Esse tipo de atendimento é vantajoso tanto para os clientes quanto para seus negócios.

Cuidar dos problemas ou necessidades antes que eles aconteçam pode reduzir muito o volume de contatos de atendimento. Quando a necessidade do cliente é atendida antes que ele perceba, você pode reduzir ou mesmo evitar ligações, mensagens ou contatos. Dessa forma, seus clientes ficam mais satisfeitos e você economiza dinheiro com a redução do volume de contatos.

## Simplifique o atendimento e aumente a satisfação do cliente

Mesmo que os administradores de atendimento queiram oferecer ambientes simplificados na central de atendimento moderna, muitos ainda não conseguem pôr em prática esse objetivo. O que antes parecia inatingível, agora está ao seu alcance. Basta aplicar as estratégias e tecnologias corretas. Para começar, olhe para além dos canais e concentre-se no coração da empresa: seus clientes e funcionários. Uma arquitetura Center-out permite criar seu ambiente de atendimento baseado em jornadas. Os silos são destruídos e os canais, assistidos ou não, ganham uniformidade e continuidade.

Com a abordagem correta, oferecida pelas tecnologias mais modernas, como gestão de casos multicanal; IA omni-channel em tempo real; IVAs, RPA e mensagens digitais unificadas, você pode oferecer um atendimento totalmente voltado para o cliente, com escala, mesmo quando há aumentos inesperados de contatos. **O futuro dos serviços simplificados está além da central de atendimento.** A central de atendimento de última geração ajuda a oferecer um atendimento mais fácil para todos: cliente, atendente e equipe de TI. E isso não é tudo: ela ajuda a aumentar a satisfação dos clientes sem aumentar os custos administrativos.

**Vamos começar a simplificar seu atendimento?**

**Estamos aqui para ajudar.**





A Pega é líder em software em nuvem para interação com clientes e excelência operacional. As maiores marcas do mundo usam softwares controlados por IA da Pega para otimizar todas as interações com clientes em qualquer canal, sem deixar de cumprir as promessas de marca. A plataforma de desenvolvimento de aplicativos low-code da Pega permite que as empresas criem e aprimorem aplicativos para ajudar clientes e funcionários, além de estimular a transformação digital em escala global. Há mais de 35 anos, a Pega ajuda a promover satisfação do cliente, custos mais baixos e maior valor vitalício do cliente.

Saiba mais. Acesse [www.pega.com/pt-br](http://www.pega.com/pt-br)