

# Guia do comprador de **CONTACT CENTER** de 2021

Tendências que impulsionam o  
que é essencial para proporcionar  
modernas experiências do cliente



## ÍNDICE

- Tendências que impulsionam os requisitos do contact center
- Engagement digital
- Trabalho e operações remotos
- Ferramentas de colaboração
- IA e automação
- Plataformas na nuvem

## Década nova, impulsionadores novos

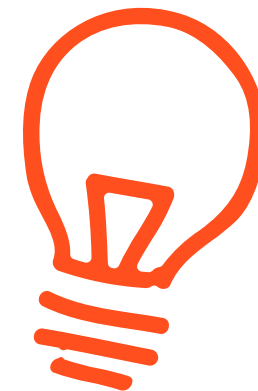


O início de uma nova década sempre traz antecipação e especulação sobre os eventos, as tendências e as inovações que definirão os próximos dez anos. Este, em particular, estava guardando algumas surpresas. Os eventos de 2020 mudaram significativamente a forma como vivemos, trabalhamos e fazemos negócios.

Os contact centers e as equipes de atendimento ao cliente muitas vezes estavam na linha de frente encarando os desafios, apesar das pressões das exigências repentinas do trabalho remoto, das rápidas mudanças tecnológicas e dos cenários delicados dos clientes.

Isso mudou os requisitos e as prioridades corporativas da tecnologia de contact center. Portanto, se você está avaliando novas soluções ou simplesmente acompanhando as tendências, precisa compreender o que impulsiona a rápida inovação e como as organizações já estão colocando essas inovações em funcionamento.

# As principais tendências tecnológicas do contact center aceleraram em 2020



Para diminuir a disseminação da COVID-19, o serviço presencial tornou-se limitado ou indisponível. As organizações foram forçadas a fazer mudanças rápidas. O contact center e seus canais de atendimento ao cliente se tornaram a principal maneira de comunicar-se com os clientes e gerenciar as experiências. Com isso, houve uma aceleração de várias tendências importantes que já estavam em andamento antes do início da pandemia.

Este guia de compras explora como essas tendências definem as funções essenciais que impulsionam um contact center moderno em 2021 e no futuro.

## **ENGAGEMENT** digital

A mudança de call centers centrados em voz para contact centers otimizados para comunicações digitais avançou ainda mais. As organizações se empenharam para adicionar ou otimizar os canais que os clientes gostariam de usar, especialmente chats, textos e mensagens, para lidar com um volume cada vez maior de conversas digitais.

## **TRABALHO** e operações remotos

Os contact centers fizeram a transição para que os colaboradores trabalhassem em casa. A mudança de interações presenciais entre agentes e supervisores para uma força de trabalho totalmente remota destacou a necessidade de ferramentas eficazes de engagement e gestão.

## Ferramentas de **COLABORAÇÃO**

Pausas para um café e conversas breves se transformaram em chamadas de vídeo e mensagens de texto. A mudança para o trabalho remoto coloca a tecnologia no centro das tarefas e das comunicações mais simples.

## IA e **AUTOMAÇÃO**

A demanda por informações e assistência aumentou o volumes de interações de atendimento ao cliente em todos os setores. As organizações se prepararam para aumentar as funções de autoatendimento e automação para colaboradores e clientes.

## Plataformas na **NUVEM**

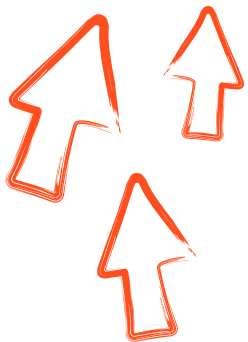
A necessidade de mudança imediata exigiu o uso de tecnologia de nuvem. As soluções on-premise mais antigas provaram ser inadequadas para dar suporte ao novo modelo remoto das operações de contact center. As organizações aceleraram a adoção de plataformas modernas de contact center na nuvem para obter agilidade e capacidade de adaptação neste momento.

# ENGAGEMENT DIGITAL

# Engagement digital

A priorização de canais digitais para o customer engagement é um caminho sem volta. Os consumidores já estão acostumados a receber novos níveis de serviço on-line. Além disso, eles estão usando cada vez mais os aplicativos de chat, texto ou mensagem em vez de fazer uma chamada telefônica.

Com a maior dependência do suporte digital, ser eficiente nessas interações é uma prioridade para as organizações de todo o mundo.



Aqui estão alguns dos desafios que as organizações enfrentam à medida que as interações digitais aumentam.

## **Garantir velocidade e qualidade**

As empresas precisam atender aos clientes mais rapidamente em canais como chat na web, mensagens de texto, WhatsApp, Facebook Messenger, Apple Business Chat e Twitter. No entanto, elas não podem sacrificar a qualidade dessas interações.

## **Gerenciar cargas de trabalho digitais**

Os aplicativos de mensagens oferecem às empresas novas maneiras de lidar com as dúvidas dos clientes com eficiência. Eles também podem ser uma opção para desviar chamadas desnecessárias. No entanto, esses aplicativos geram os próprios tráfegos e cargas de trabalho que precisam ser gerenciados.

## **Transitar entre canais**

Para as organizações que oferecem serviços de valor ou de preço premium, usar apenas mensagens como uma estratégia de desvio de chamadas pode não ser a abordagem certa. Muitas vezes, a interação humana é necessária, portanto, uma transição gradual para um agente é essencial.

## **PARA SUPERAR ESSÉS DESAFIOS:**

### **Desenvolva um modelo combinado de mensagens**

As empresas têm maior sucesso com os canais de engagement digital quando são intencionais ao evitar silos entre equipes, canais e sistemas. A melhor abordagem é combinar aplicativos de mensagens com bots, chat, tecnologia de contact center e outros sistemas importantes, como CRM e soluções essenciais de back office. Quando é implantado corretamente, um modelo combinado elimina a complexidade e enriquece a experiência do cliente.



A Swisscom reduziu o tempo de atendimento e aumentou o índice de resolução no primeiro contato (FCR) e, ao mesmo tempo, melhorou o Net Promoter Score (NPS) e a satisfação do agente com o roteamento preditivo da Genesys e com uma arquitetura ambiciosa de mensagens que abrange o WhatsApp e o Apple Business Chat.

#### **RESULTADOS:**

- 50% de todas as perguntas frequentes foram resolvidas com sucesso por bots
- 10% de todas as consultas foram resolvidas via mensagens sem transferência para um agente
- 5% de aumento no FCR
- 3% de redução no tempo médio de atendimento

"Com o **ROTEAMENTO PREDITIVO DA GENESYS**, passamos do roteamento baseado em filas para o **ROTEAMENTO BASEADO EM PONTOS FORTES** em torno de um determinado KPI e tipo de cliente, tudo em uma fração de segundo."

**Marcel Hischier**

Gerente de Produto e Interações com o Cliente, Swisscom

# O que procurar ao avaliar soluções de engagement digital

Pense em um modelo combinado. Considere a amplitude da funcionalidade nativa, as opções de roteamento para dar suporte a fluxos orientados por metas, as transições entre canais e recursos, e o nível de insight que ele fornece sobre o desempenho dos canais digitais.

| CANAIS DIGITAIS   | INBOUND/ROTEAMENTO  | OUTBOUND   | RELATÓRIOS   |
|---|---|--|--|
| Você oferece a capacidade nativa de lidar com engagement omnichannel, inclusive via dispositivo móvel, web, chat, telefone, mídia social, SMS, vídeo e qualquer outro canal futuro? | Como o roteamento baseado nas habilidades recebe suporte?   | Há suporte para campanhas SMS outbound?  | Quais relatórios padrão são fornecidos?  |
| Qual funcionalidade de roteamento de chat na web é fornecida?   | A funcionalidade de retorno de chamada recebe suporte para que os clientes existentes/clientes potenciais possam solicitar um retorno de chamada em vez de esperar em uma fila? | Os serviços da web de terceiros para depuração "Não chamar" recebem suporte?                                   | Os recursos de relatórios em tempo real, sob demanda e históricos estão incluídos? Em caso afirmativo, forneça detalhes das funções de relatórios e análises.  |
| A solução fornece tecnologia de agente virtual para dar suporte às interações do cliente com base em conversas ou tarefas específicas?  | A decisão de roteamento VIP é baseada no valor do cliente (alto/médio/baixo) oferecido?   | A sua solução pode realizar pesquisas pós-chamada?   | Os dados armazenados na plataforma do contact center podem ser extraídos para um data warehouse corporativo para obter mais insights e análises?               |
| Sua solução oferece funções de agente virtual (bot/IA) que automatizam respostas inteligentes sem a necessidade de colocar em fila para atendimento realizado por um agente?        | A solução oferece funcionalidade de automação ou autoatendimento de URA? Em caso afirmativo, qual ferramenta de desenvolvimento de URA é fornecida?                             | Como o discador preditivo controla o fluxo de chamadas outbound e inbound? Descreva como o algoritmo funciona. | Quais KPIs são coletados? Por exemplo, os KPIs como porcentagem de abandonos, clientes aguardando e tempo de espera estão disponíveis em relatórios e painéis? |
| Descreva como a IA é aplicada.  | O reconhecimento de fala em linguagem natural é fornecido?  | As funções de retorno de chamada do cliente estão incluídas?   | Descreva como os painéis de controle do supervisor são tratados.   |

# TRABALHO E OPERAÇÕES REMOTOS



# Trabalho e operações remotos



As forças de trabalho remotas apresentam opções atraentes para fornecer cobertura global e proteger os melhores talentos. Até o início de 2020, as empresas estavam acompanhando as tendências de modo lento, mas constante, em direção a equipes mais distribuídas e remotas.

Algumas organizações fizeram a transição para o trabalho remoto literalmente de um dia para o outro. Um dia, sua equipe estava se deslocando para o escritório e se acomodando em suas respectivas mesas. No outro, ela estava trocando pratos de café da manhã por um notebook na mesa da cozinha para começar a trabalhar. Muitas empresas já estenderam os pedidos de trabalho em casa até meados de 2021; outras estão totalmente no trabalho remoto e não planejam fazer a transição de volta para um escritório.

De qualquer forma, as empresas estão procurando uma solução de força de trabalho para lidar com os principais desafios.

## Gerenciar colaboradores e operações remotas

O suporte a operações de contact center remoto e a grandes forças de trabalho distribuídas é complexo sob as melhores circunstâncias. Empresas com pacotes de otimização da força de trabalho legadas ou abordagens de vários fornecedores acharam isso quase impossível. Devido às limitações do sistema existente, foram necessárias muitas pessoas para criar uma solução de nuvem moderna em poucos dias para voltar aos negócios.

## Manter o engagement e o moral altos

O ano passado foi difícil. Portanto, tornou-se especialmente importante manter colaboradores remotos conectados e comprometidos. É o que deve ser feito em momentos como estes. E vale a pena ter colaboradores felizes.

A pesquisa da Frost & Sullivan descobriu que as empresas que capacitam os colaboradores, visando gerar engagements melhores com os clientes por meio de ferramentas eficazes de engagement da força de trabalho, têm uma probabilidade 96% maior de alcançar a lucratividade geral e uma perspectiva 82% maior de proporcionar uma experiência do cliente de melhor qualidade.<sup>1</sup>

1. Gestão do engagement da força de trabalho: Como gerar engagement com sua equipe para proporcionar a melhor experiência do cliente

## PARA SUPERAR ESSÉS DESAFIOS:

### Concentre-se no engagement da força de trabalho

A gestão de engagement da força de trabalho (WEM) vai além da gestão da força de trabalho ou da otimização da força de trabalho (WFO) tradicional. Com a WFO, os call centers se concentravam quase totalmente na eficiência e na produtividade.

A WEM equilibra a eficiência com foco no lado humano de sua empresa para melhorar o employee engagement, o desempenho e os resultados. Isso permite que você gerencie suas equipes e capacite os colaboradores que lidam diretamente com o cliente em um mundo omnichannel cada vez mais remoto e de várias habilidades.



À medida que os clientes navegavam pelo site da Ethiopian Airlines para ajustar ou cancelar voos em meio às restrições de viagem relacionadas à COVID-19, os agentes de atendimento ao cliente da companhia aérea estavam bem posicionados para ajudar.

A Ethiopian Airlines definiu um novo curso para preparar melhor 500 agentes com as ferramentas de conversas ricas em contexto por e-mail, chat e chamadas. Eles substituíram uma solução para contact centers hospedada externamente por uma eficiente plataforma omnichannel na nuvem e introduziram a ferramenta de gestão do engagement da força de trabalho da Genesys. Os gerentes tinham ferramentas para usar recursos precisamente nos canais. Os agentes de suporte receberam os insights necessários para realizar o trabalho de modo eficiente, tudo de um único desktop omnichannel.

#### RESULTADOS:

- 70% a 95% de alcance nos níveis de serviço
- 60% de redução nos tempos de resposta de chamadas
- 85% de redução nas taxas de chamadas abandonadas (de 20% para 3%)

"Os nossos gerentes nunca sabiam se estávamos com falta ou com excesso de pessoal. Agora, com **DADOS EM TEMPO REAL**, eles fazem previsões e programam recursos com precisão, garantindo que os **AGENTES COM AS HABILIDADES CERTAS** estejam sempre no lugar certo e na hora certa."

Getinet Tadesse

CIO, Ethiopian Airlines

# O que procurar ao avaliar soluções de engagement da força de trabalho

Procure uma plataforma completa com funcionalidades de WEM integradas para proporcionar experiências do colaborador personalizadas. Ela deve incluir gestão de recursos alimentada por inteligência artificial, garantia de qualidade e conformidade e ferramentas de desempenho de colaboradores.

| AGENDAMENTO E PREVISÃO  | GESTÃO DA QUALIDADE  | GRAVAÇÃO E ANÁLISES DE INTERAÇÕES   | FEEDBACK DE CLIENTES E DE COLABORADORES   |
|---|--|---|---|
| A gestão da força de trabalho é histórica e a adesão à programação em tempo real recebe suporte?                                      | Que tipo de processo de gestão de qualidade é fornecido?   | Todos os tipos de interação são registrados e podem ser analisados em relação a opiniões e emoções? Eles incluem voz, e-mail, chat, SMS, mídias sociais e telefone? | Descreva alguma gamificação e recompensa de desempenho integrada à solução.                                     |
| As exibições em contact centers inbound, outbound e combinados são oferecidas para fornecer uma visão completa da adesão?             | Estão incluídas gravações e avaliações de qualidade para vários tipos de interação, inclusive via voz, e-mail, chat, SMS e mídias sociais? | Forneça uma visão geral dos recursos de transcrição de conversas, incluindo pesquisas, transcrições e idiomas.  | Quais funções de supervisão são fornecidas?   |
| Qual funcionalidade de previsão automatizada está disponível para curto e longo prazo? Inclua funções de chat, e-mail e mídia social. | Como a funcionalidade de gestão de qualidade garante a imparcialidade do agente nas avaliações?  | É possível pesquisar gravações de chamadas usando vários atributos?   | Descreva as funções de pesquisa.  |
| Há suporte para operações de vários locais que compartilham trabalho entre eles?  | Você pode selecionar ou sinalizar seções de uma chamada para revisão?  | Quais são seus prazos de armazenamento padrão dentro da nuvem?  | Você fornece a capacidade de criar e permitir a automação para determinar quando enviar pesquisas aos clientes? |

# FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO

# Ferramentas de colaboração

A colaboração é mais do que um jargão; ela tem sido uma tendência crescente no local de trabalho desde a década de 1950. Como parte dessa evolução, as tecnologias de colaboração trouxeram o trabalho em equipe para o mundo digital.

Os eventos de 2020 tornaram as ferramentas de colaboração cruciais para as operações diárias. As salas de chat e os gifs substituíram as conversas nos intervalos do trabalho e os cumprimentos no corredor. A mudança para o trabalho remoto fez com que ferramentas de colaboração, como Zoom, Microsoft Teams e Slack, fossem indispensáveis para qualquer contact center moderno.



Você quer saber se recebe suporte da sua equipe. Mas é preciso trabalhar para criar uma cultura colaborativa e fornecer as ferramentas de colaboração certas. Esteja preparado para lidar com esses desafios.

## Simplificar a colaboração

Proporcionar experiências excelentes internamente não é fácil. Com as equipes distribuídas lidando com o complexo customer engagement multimídia e o aumento das expectativas do cliente, é fácil para os colaboradores se isolarem por padrão. Você necessita ferramentas simples e eficazes para que a colaboração não seja colocada em segundo plano quando as coisas ficarem difíceis.

## Evitar soluções isoladas

Hoje, os colaboradores do contact center e de outros setores trabalham em vários sistemas diferentes, em diversos dispositivos, alternando constantemente entre eles. Isso causa ineficiência e atrito, o que atrapalha os esforços de colaboração e torna o atendimento aos clientes mais demorado e complicado.

## PARA SUPERAR ESSÉS DESAFIOS:

### Transforme o suporte ao cliente em um trabalho de equipe

Melhore a colaboração, a produtividade e o engagement da equipe conectando os usuários do seu contact center, os diferentes especialistas, os usuários de negócios, os parceiros e os clientes.

As comunicações unificadas em toda a sua empresa oferecem aos colaboradores acesso fácil aos conhecimentos e recursos necessários para solucionar os problemas do cliente. Elas também criam uma troca perfeita de informações que gera tempos de resposta rápidos, aumenta as taxas de satisfação do cliente e proporciona uma experiência do colaborador mais conectada, mais intuitiva e mais produtiva.



Fornecer cuidados de saúde mental consistentes 24x7 não é fácil. Mas os profissionais de saúde qualificados da Integral Care oferecem esse suporte por meio de um conjunto de ferramentas de colaboração e comunicações unificadas.

A Integral Care integrou a funcionalidade do contact center com seu sistema eletrônico de saúde, melhorando a gestão do fluxo de trabalho e a tomada de decisões de suporte clínico. Ela também se integrou ao Microsoft Teams para facilitar aos gerentes de caso a realização de chamadas de vídeo de telessaúde com clientes e a colaboração eficaz com outras agências. Os clientes podem encontrar rapidamente o especialista ou o recurso que necessitam, ver a disponibilidade e se conectar com um único clique.

#### RESULTADOS:

- Redução de até 97% nas taxas de chamadas abandonadas
- Maior produtividade para os médicos
- Maior agilidade e escopo para trabalhar em casa

"Quando a pandemia de COVID-19 começou, criamos uma **LINHA DIRETA ESPECIAL**, mas ainda fomos forçados ao distanciamento social no escritório. Somos gratos pela capacidade da **GENESYS DE NOS MOVER TÃO RAPIDAMENTE**. Genesys Cloud permitiu que os agentes continuassem a atender às chamadas pela linha direta."

Teresa Williams

Diretora de Programas Clínicos, Integral Care

# O que procurar ao avaliar soluções de software de colaboração

Para aumentar a produtividade da equipe e melhorar a experiência do cliente, as ferramentas de colaboração permitem que um agente do contact center encontre um usuário com a experiência necessária, determine sua disponibilidade e colabore em tempo real com um único clique. Procure uma solução que se integre totalmente à sua plataforma de contact center e aos principais sistemas comerciais para obter uma colaboração sem esforço.

| Colaboração  | Comunicação  | Integração   |
|--|--|--|
| Existe uma solução de colaboração que se integre à plataforma de experiência do cliente existente?   | A solução oferece funções de chat, vídeo e chamada?  | Como o aplicativo é integrado? Existe uma integração pré-criada à sua plataforma de contact center?                    |
| Existe uma única fonte para os colaboradores usarem vídeo, softphone, compartilhamento de tela, chat, perfis de colaboradores e outras ferramentas de produtividade? | Ela vai além dos usuários do contact center para conectar os agentes com diferentes especialistas em toda a sua organização? | A solução inclui APIs abertas que se integram facilmente com outros sistemas principais?                               |
| Os colaboradores podem acessar facilmente outros aplicativos comerciais que são essenciais para resolver problemas dos clientes?                                     | Os usuários podem pesquisar outros usuários, ver sua disponibilidade e transferir chamadas sem alternar entre aplicativos?   | A solução oferece suporte à integração de telefonia e fluxo de chamadas, bem como à integração no nível do aplicativo? |

# IA E AUTOMAÇÃO



# IA e automação

O volume de interações aumentou em 2020 conforme os clientes entravam em contato com empresas, prestadores de serviços de saúde e agências governamentais para obter informações e suporte. As organizações procuraram a IA e a automação para gerenciar a afluência e obter as respostas que os clientes necessitavam.

A IA tem grande potencial. A Forrester estima que as empresas que combinam a tecnologia de IA com seres humanos podem aumentar a satisfação do cliente em 61%, a eficiência operacional em 68% e a produtividade dos agentes em 66%.<sup>2</sup>



Para aproveitar ao máximo a IA, fique atento a estes possíveis desafios.

## Unificação de dados em silos

As organizações adquiriram uma quantidade inimaginável de dados, mas ainda não sabem bem como usar e aplicar esses dados. Na verdade, a maioria dos dados e insights está perdida em organizações isoladas, como em equipes segmentadas de linha de negócios e produtos de SaaS (Software como serviço) não conectados.

## Nova experiência presencial

Em um mundo cada vez mais digital, as organizações estão tentando replicar o serviço pessoal e empático que o ambiente físico fornecia. E a IA está provando ser o único caminho para criar esse novo ecossistema.

## Automação sem sacrificar a experiência do cliente

O aumento da concorrência está levando as empresas a serem mais rápidas, mais inteligentes e mais eficientes. Essa pressão está forçando as organizações a apressar suas transformações digitais, o que pode afetar negativamente a experiência do cliente e a experiência do colaborador.

## **PARA SUPERAR ESSÉS DESAFIOS:**

### Use uma abordagem integral de IA e automação para gerar engagements com empatia

Customer engagements alimentados por inteligência artificial agora são uma realidade. Com as conexões certas e o acesso aos dados, você pode aproveitar a tecnologia de IA para automatizar tarefas repetitivas, personalizar engagements digitais e melhorar a eficácia dos colaboradores.

Olhe além de uma única linha de negócios para se concentrar em toda a jornada do cliente, desde marketing e vendas até serviços e fidelidade. Ao unificar dados valiosos, a tecnologia de IA pode usá-los para expor insights incríveis e influenciar resultados.

Receba dicas de reações dos clientes digitais, como intenção, tom e resistência, que se assemelham às informações obtidas ao atender clientes presencialmente. Seus colaboradores podem usar esses insights para interagir com contexto e empatia e, por fim, ajudar os clientes a atingir suas metas.



O varejista de moda on-line TechStyle aplicou a IA para obter visibilidade em tempo real dos KPIs de desempenho, flexibilidade para lidar com picos de varejo e capacidade de criar e incorporar soluções personalizadas para engagement personalizado em toda a jornada do cliente.

#### **RESULTADOS:**

- Tratamento automatizado de tarefas de rotina com o uso de voicebots
- Adaptação às alterações nas preferências do cliente e respostas adequadas
- Soluções personalizadas, como um agente virtual, facilmente implantadas e incorporadas

**"Agora conseguimos *ROTEAR, MEDIR E EXPANDIR* novos canais digitais à medida que as preferências do cliente mudam."**

Aarde Cosseboom

Diretor Sênior de Tecnologias GMS, Análises e Produtos, TechStyle Fashion Group

# O que procurar ao avaliar soluções de IA e automação

A qualidade das tecnologias de IA e automação é equivalente à qualidade dos dados que as alimentam. Considere as funcionalidades de IA, bem como a conectividade e a proteção de dados ao explorar soluções.

| DADOS UNIFICADOS  | IA APLICADA  | PROTEÇÃO DE DADOS   |
|---|--|---|
| Sua solução fornece sistemas ou modelos de análises e capacidade de preencher data marts?             | Descreva como a IA é aplicada.   | Descreva a segurança virtual do seu data center na nuvem, incluindo monitoramento e processos em vigor, para tentativas de acesso excessivas, suspeitas ou não autorizadas. |
| Você tem uma integração para a funcionalidade de painel e mural que incorpora várias fontes de dados? | A sua solução se integra às plataformas de IA líderes de mercado, como Amazon Lex, Google Dialogflow, entre outras?                    | Você torna os dados anônimos para melhorar o serviço? Caso contrário, descreva como você reduz o escopo das violações de segurança durante esses processos.                 |
| Descreva com que facilidade você pode fazer conexões com fontes de dados externas.                    | A solução fornece tecnologia de agente virtual para dar suporte às interações do cliente com base em conversas ou tarefas específicas? | Você tem tecnologias de prevenção contra perda de dados implantadas?  |
| Descreva quais dados podem ser usados e incorporados para influenciar o roteamento automatizado.      | Como a solução oferece a funcionalidade omnichannel, incluindo comunicações entre canais e entrada e análise de dados?                 | Quais tecnologias de criptografia são usadas?   |

# PLATAFORMAS NA NUVEM

# Plataformas na nuvem



Os acontecimentos de 2020 exigiram que as empresas reagissem rapidamente, muitas vezes priorizando a velocidade e a experiência do cliente em relação à economia de custos e eficiência. Consequentemente, os gastos em serviços de nuvem pública aumentaram. Espera-se que essa mudança agressiva para a nuvem continue nos próximos anos.

A plataforma na nuvem certa pode ser sua oportunidade de hipercrescimento. Para chegar lá, sua organização precisa superar estes desafios.

## **Desvendar sistemas complexos de call center**

Muitos sistemas de call center foram criados gradualmente ao longo dos anos: um ACD de um fornecedor, ferramentas de força de trabalho de outro e canais digitais de mais alguns. Isso cria uma arquitetura extremamente complexa, provavelmente inflexível, difícil de gerenciar e onerosa para a empresa.

## **Alinhar os objetivos técnicos aos de negócios**

Uma solução para contact centers deve fornecer flexibilidade e agilidade para se adaptar e inovar. A sua equipe de TI necessita uma plataforma moderna, criada para oferecer segurança, resiliência e escalabilidade. Procure uma solução que atenda a isso.

## **Examinar a arquitetura da plataforma**

Seja específico sobre a criação da solução para contact centers na nuvem que você escolher. Muitas nuvens têm arquiteturas monolíticas conectadas a metodologias antiquadas e operações restritivas. Elas não fornecerão as mesmas vantagens competitivas.

## **PARA SUPERAR ESSÉS DESAFIOS:**

**Escolha uma solução completa com uma arquitetura de nuvem moderna**

Centralize a tecnologia de customer engagement. Uma plataforma all-in-one na nuvem oferece mais consistência e controle sobre as experiências do cliente e do colaborador que você proporciona. Ela facilita e agiliza o planejamento, o agendamento, a gestão da qualidade e a assistência em tempo real para os colaboradores. Além disso, ela oferece suporte a experiências personalizadas, permitindo que as empresas sejam inteligentes na forma como usam os dados do cliente para fornecer insights e moldar proativamente a jornada do cliente, em todos os canais de engagement.



Com mais de 100.000 alunos, a principal provedora de educação on-line, a Western Governors University (WGU), oferece acesso ao ensino superior aos adultos que estão no mercado de trabalho.

A interação pessoal regular é a chave para o modelo da WGU. Para impulsionar a experiência do aluno e, ao mesmo tempo, tornar-se mais móvel e flexível, a WGU migrou do aplicativo Genesys PureConnect™ para a plataforma Genesys Cloud™.

A troca facilitou o trabalho remoto dos agentes e deu à equipe de DevOps mais controle para fazer alterações. Eles aproveitaram a robusta camada de API da plataforma para personalizar e criar na solução. Eles também usaram a integração perfeita com a ferramenta Salesforce para melhorar a eficiência da equipe.

"Queremos que todos os alunos sintam que a experiência de aprendizado foi **PROJETADA PESSOALMENTE** para eles. O Genesys Cloud nos oferece a **PLATAFORMA PERFEITA** para fazer isso."

**Adam Davis**

Vice-presidente de Operações, Western Governors University

# O que procurar ao avaliar uma nova plataforma de contact center

Uma plataforma moderna na nuvem deve atender às necessidades de sua equipe de TI e de sua empresa. Ela deve ser adaptável e aberta para que funcione de forma integrada e uniforme com outros sistemas. Ela deve ser criada para oferecer agilidade, estabilidade e escalabilidade. Além disso, ela deve ser desenvolvida e implementada continuamente.

| ARQUITETURA  | INTERFACE DE ADMINISTRAÇÃO/USUÁRIO   | PLATAFORMA  | INTEGRAÇÕES   |
|--|--|---|---|
| Forneça uma visão geral da arquitetura técnica.  | Forneça uma visão geral das funções de administração do sistema.   | Descreva como os diferentes aplicativos que compõem sua solução na nuvem são integrados e funcionam juntos.                 | Que nível de flexibilidade é oferecido em relação ao que o cliente pode comprar, implantar sozinho ou integrar à sua solução? |
| Qual é a capacidade máxima do agente para um único domínio?  | Sua solução oferece suporte a logon único (SSO) com fornecedores comuns, como assinante e provedor?  | Descreva o processo e os procedimentos de teste e como você usa a automação para acelerar a implementação de novas funções. | Qual funcionalidade para integração com produtos de terceiros é fornecida?  |
| Em qual modelo de infraestrutura de nuvem sua solução é executada?   | A solução tem uma interface de usuário intuitiva, baseada na web/em dispositivos móveis, fácil de usar e implementar?                      | Como a escala e a sazonalidade são gerenciadas? Você oferece suporte a "cloud bursting"?                                    | Quais integrações de CRM em pacote estão disponíveis?   |
| Como a integração de SIP recebe suporte? (Por exemplo, SIP nativo, controladores/gateways de limite de sessão, etc.) | Você fornece ferramentas para estatísticas históricas e em tempo real, relacionadas ao desempenho do sistema de acordo com SLAs definidos? | Qual é a sua estratégia ou direção de roadmap de plataforma?  | Como você oferece suporte à integração de aprofundamento de dados?  |

## Prepare-se para o futuro

Ninguém pode prever o futuro, apesar de tudo. O ano passado com certeza nos ensinou isso. O que podemos fazer é nos preparar para o esperado, esperar o inesperado e nos recusar a navegar por essas águas desconhecidas sozinhos.

As experiências que você cria são tão importantes quanto os produtos ou serviços que você oferece. Procure soluções que permitam proporcionar experiências tão perfeitas que serão lembradas pelos consumidores, com suporte de um parceiro confiável e de uma equipe que estará ao seu lado durante todo o processo.

## PRÓXIMAS ETAPAS

Explore nossos produtos de contact center na nuvem para ver como você pode se conectar com seus clientes com empatia.

**Genesys Cloud** →

**Genesys Engage** →



### SOBRE A GENESYS

Todos os anos, a Genesys® proporciona mais de 70 bilhões de experiências do cliente excepcionais, em mais de 100 países. Por meio do poder da nuvem e da inteligência artificial, nossa tecnologia conecta a qualquer canal todos os momentos do cliente relacionados a marketing, vendas e serviços, além de melhorar as experiências dos colaboradores. A Genesys é pioneira em Experience as a Service<sup>SM</sup> (Experiência como serviço), permitindo que organizações de todos os tamanhos ofereçam uma personalização genuína em escala e interações com empatia, bem como promovam a confiança e a fidelidade do cliente. Tudo isso graças à Genesys Cloud™, uma solução completa que é a maior plataforma pública de contact center na nuvem do mundo, criada para oferecer inovação, escalabilidade e flexibilidade com rapidez.

Visite-nos em [genesys.com/pt-br](https://genesys.com/pt-br) ou ligue para +55 11 3042-1611

Genesys e o logotipo da Genesys são marcas registradas da Genesys. Todos os demais nomes de empresas e logotipos podem ser marcas comerciais ou marcas comerciais registradas das respectivas empresas. © 2021 Genesys. Todos os direitos reservados.