



Mapeamento da jornada: capture os momentos mais importantes

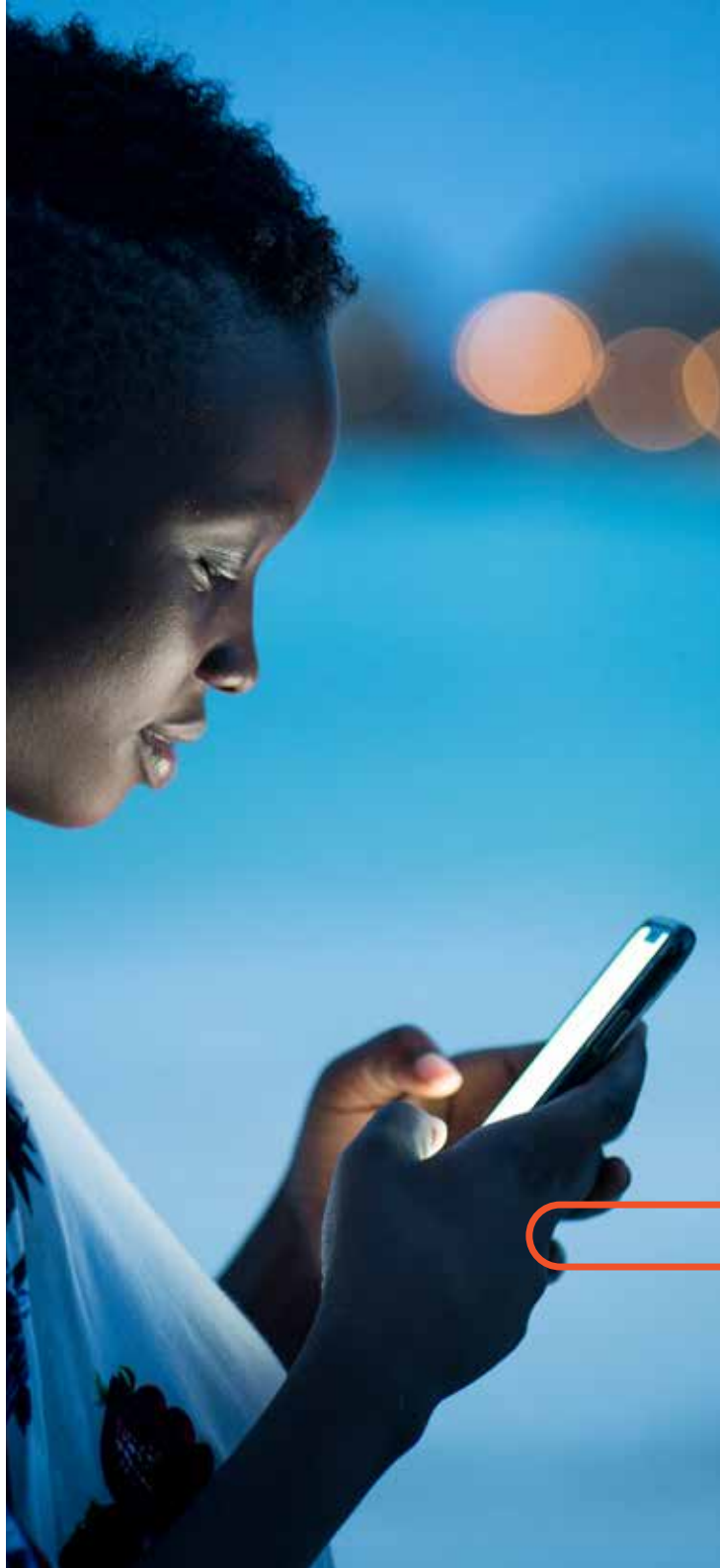
Use o engagement preditivo para identificar
as interações do cliente em tempo real.

Um e-book da Genesys



Aproveite cada oportunidade

A rede on-line empodera o cliente das mais variadas formas. Os canais digitais e o fácil acesso às informações são as principais opções. E conforme as expectativas do cliente mudam, é preciso aumentar sua percepção de valor e proporcionar as melhores experiências.



Índice

Estratégia de negócios com foco no cliente	3
Uma análise do mapa da jornada	4
Capture os momentos mais importantes	5
Veja como a orquestração da jornada do cliente pode ajudar	6
Envie notificações no momento certo	7
Aja com base no comportamento do cliente	8
Preveja os próximos passos do cliente	10

Estratégia de negócios com foco no cliente

Os clientes se conectam com sua empresa por meio do site, do autoatendimento e de aplicativos móveis. E a sua tarefa muda a cada nova interação. Você analisa processos e sistemas novamente para dar suporte aos clientes em cada novo ponto de contato. E como a experiência do cliente é a principal prioridade, a revolução digital muda o foco da empresa: os sistemas tradicionais de registro dão lugar a sistemas dinâmicos de engagement. Desse modo, sua empresa pode orquestrar a jornada do cliente em tempo real.

Coloque o cliente no foco da estratégia de negócios e melhore a experiência dele com uma abordagem focada na jornada. Faça isso e você conquistará fidelidade e gerará receita. Adotar uma abordagem disciplinada e iterativa permite avaliar e melhorar a jornada do cliente durante todo o processo.

Analise a jornada do ponto de vista do cliente para entender quais são as expectativas dele e o que pode ser melhorado.



Uma análise do mapa da jornada

A jornada do cliente é um conjunto de interações entre o cliente e a sua empresa com a finalidade de concluir uma tarefa. Essas interações podem incluir avaliação, integração, suporte ou aquisição de um produto ou serviço. A jornada de compra se inicia muito antes da visita do usuário ao site, e as experiências de serviço e suporte continuam por muito tempo depois de uma compra. Os mapas da jornada permitem compreender melhor os clientes, seguindo-os em todos os canais e pontos de contato.

Os **mapas da jornada** são orientados por dados e usados para projetar processos centrados no cliente. Sua função principal é otimizar o processo de customer engagement em diversos canais. Para começar, crie mapas de um subconjunto de jornadas. Concentre-se naqueles que geram altos custos de transação ou alto valor incremental do cliente. Esse é um excelente ponto de partida para criar experiências do cliente personalizadas. Além disso, os mapas podem servir como base para programas que melhoram toda a jornada do cliente.



Capture os momentos mais importantes

As jornadas de sucesso moldam o comportamento e reduzem o esforço do cliente, além de aumentar a eficiência. Mas para ser bem-sucedido e obter a compreensão necessária para entregar resultados mensuráveis, é preciso orquestrar, acompanhar e otimizar essas jornadas.

Seu site pode receber a visita de milhares de clientes ao mesmo tempo. Eles interagem com a sua empresa em diversos pontos e seguem jornadas diferentes para alcançar o mesmo objetivo. Interagir com cada um desses usuários espalhados por todos os canais é uma tarefa impossível. Além disso, muitos deles podem precisar da sua ajuda.

O **engagement preditivo da Genesys** usa o poder da inteligência artificial (IA) para identificar clientes que se desviaram da rota. E, então, decide se é preciso interagir com eles e como ajudá-los a voltar ao rumo certo de acordo com a ação mais adequada. Ao **orquestrar a jornada e orientar o cliente** em tempo real, você otimiza a experiência no momento mais importante.

Para gerenciar as jornadas do cliente de maneira eficaz, é necessário entender os pontos de contato mais importantes. Gerenciar esses pontos com a automação acionada por IA permite antecipar a forma de interação dos clientes durante toda a jornada. Assim, você estará pronto para ajudar na hora certa.

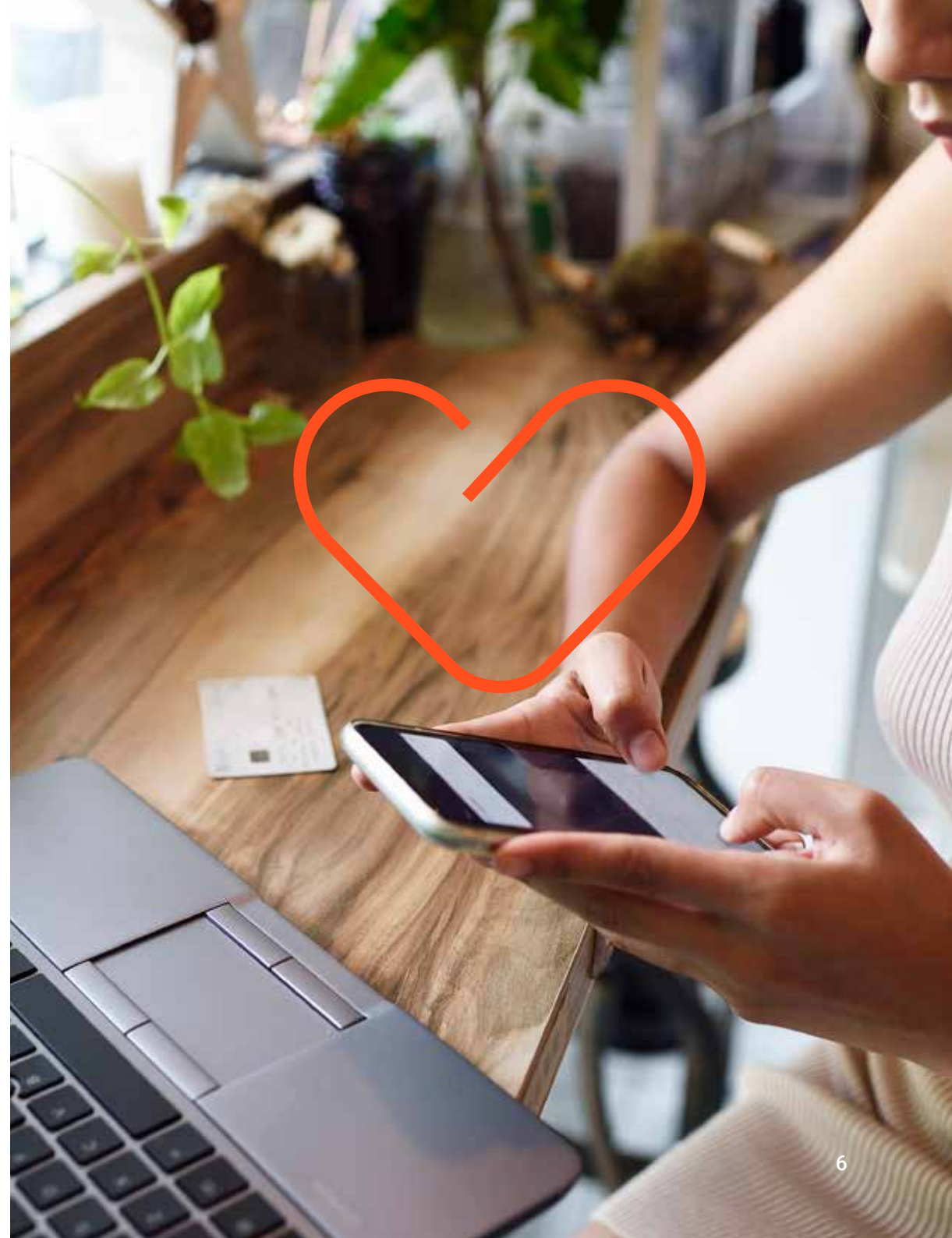


Veja como a orquestração da jornada do cliente pode ajudar

Veja o que está acontecendo com o cliente


Capture a informação do cliente em vários canais. Esses dados são muito valiosos e fornecem insights sobre como personalizar experiências. Ao coletar dados de todos os pontos de contato do cliente, você traça um perfil completo e preciso para acompanhar o comportamento dele no canal.

Ao agregar informações de vários clientes, você adquire um aprendizado de nível populacional, ideal para melhorar produtos ou serviços. Essa é uma maneira eficaz de usar os dados para se manter relevante e à frente da concorrência. Use dados históricos da IA da Genesys para criar modelos de previsão e engagement avançado.



Envie notificações no momento certo

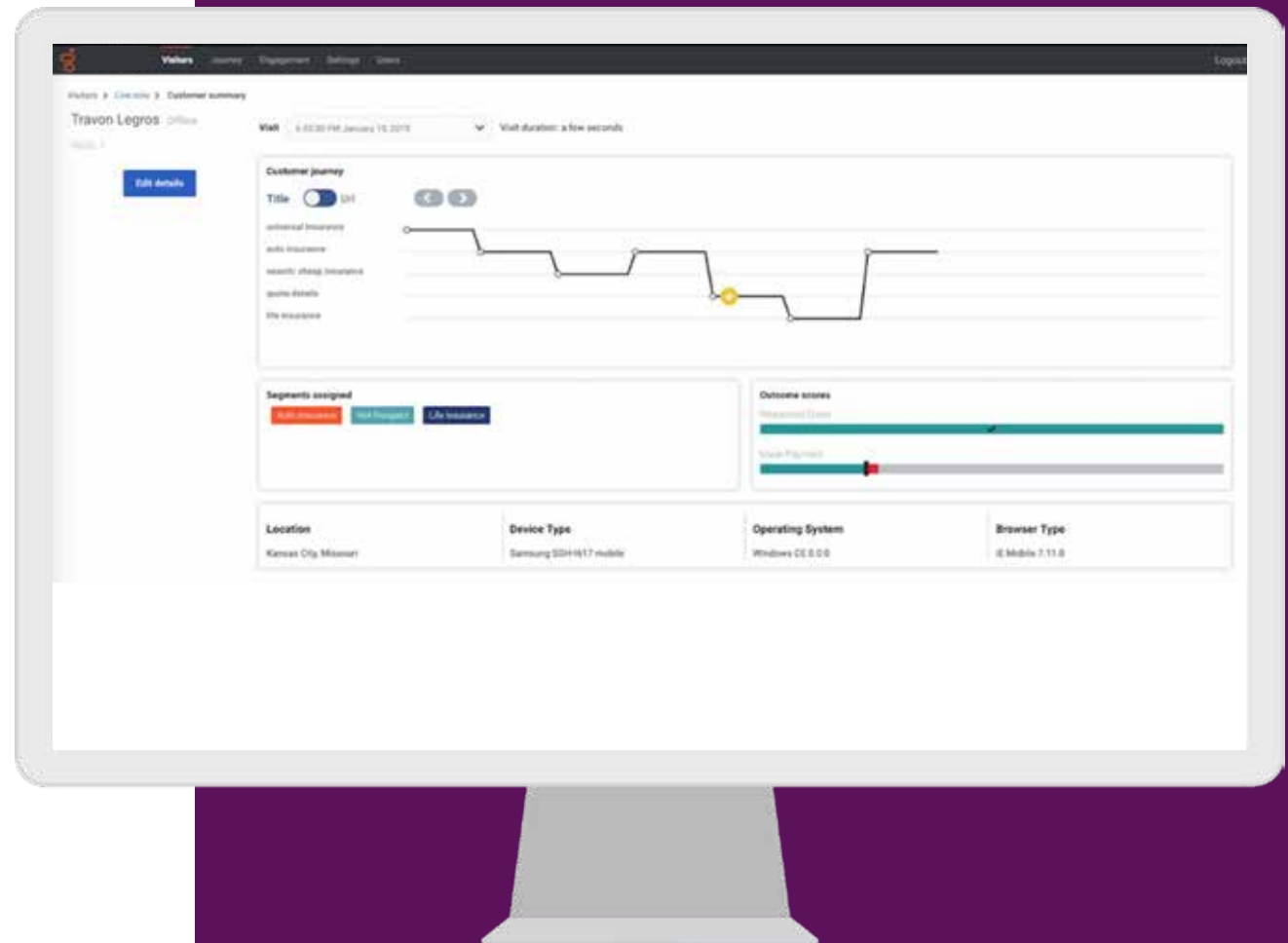
Saiba o momento certo de enviar mensagens ou de interagir e melhore a jornada do cliente. Identifique o momento de dúvida ou indecisão e reaja rapidamente com a ação mais eficaz. Use notificações por bot, faça ofertas de conteúdo, ative um agente humano ou una alguns desses métodos. Ofereça suporte quando seus clientes precisarem e mantenha-os no caminho certo.



Lembre-se: os bots são capazes de realizar várias tarefas repetitivas. Com a ajuda deles, os agentes têm mais tempo para resolver problemas complexos e interagir individualmente com o cliente.

Aja com base no comportamento do cliente

A visão de 360 graus dos clientes oferece uma vantagem incomparável aos agentes. Quando interagem, eles sabem quem é o cliente e conhecem toda a jornada dele até o momento. Os agentes conseguem acessar o contexto completo de todos os departamentos e canais. Além disso, eles têm acesso a informações em tempo real sobre as últimas atividades e interações importantes.



Capture eventos em tempo real para entender o comportamento do cliente

"O engagement preditivo da Genesys oferece mais do que um chat. O conjunto de serviços de engagement digital tem um custo fixo e acessível, além de oferecer uma análise profunda da jornada do cliente que permite ver, entender e abordar os usuários digitais em tempo real."

- Polycom



Economia de 72% em custos por chat nos quatro primeiros meses



Economia de 62% em custos por lead nos quatro primeiros meses



Suporte a dez idiomas

Preveja os próximos passos do cliente

Interagir rapidamente e na hora certa gera mais vendas. Imagine que um cliente potencial esteja navegando no seu site para descobrir o tempo de entrega de um item. Como ele não inseriu o endereço nem as informações de entrega, não conseguirá obter essa resposta. No entanto, há um item de alto valor em seu carrinho de compras. Esse cenário pode acionar o chat com um bot. Esse momento do engagement é essencial para evitar o abandono da compra.

Caso o cliente tenha uma pergunta mais complexa, um agente humano pode intervir. E, com os dados registrados pelo bot ou por outros sistemas, o agente pode apresentar ofertas ou descontos especiais. Orquestre essa transferência de bot para agente humano e crie **experiências personalizadas no site**.



Conclusão

Deixe as interações aleatórias para trás

O mapeamento da jornada analisa as interações dos clientes em todos os pontos de contato e constrói relacionamentos mais profundos com cada um deles, colocando-os no foco da estratégia de negócios. Para serem bem-sucedidas, as jornadas devem ser orquestradas de modo que as metas e os resultados desejados possam ser alcançados. Com a visão completa do comportamento do cliente em todos os canais com que ele interage, você pode agir e guiá-los até a resolução.

Os clientes têm diversas oportunidades de escolher outro fornecedor durante a jornada de compras. Utilize o poder da IA e o engagement preditivo para estimulá-lo a escolher a sua empresa. Gere engagement com os usuários de maneira personalizada no momento em que eles precisarem e transforme clientes potenciais em clientes fiéis.

Próximas etapas

Coloque o cliente no foco da estratégia de negócios com a plataforma Genesys Cloud™. Comece a projetar uma solução all-in-one para contact centers que atenda às necessidades da sua empresa.

[Crie seu planejamento →](#)

Assista ao webinar de demonstração e veja como o Genesys Cloud promove uma melhor experiência do cliente com IA.

[Saiba mais →](#)



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™ (Experiência como serviço), permitindo que organizações de todos os tamanhos ofereçam uma personalização genuína em escala e interações com empatia, além de promover a confiança e a fidelidade do cliente. Tudo isso graças ao Genesys Cloud™, uma solução all-in-one que é a maior plataforma pública de contact center na nuvem do mundo, desenvolvida para proporcionar inovação, escalabilidade e flexibilidade com rapidez.

Visite-nos em 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.
© 2020 Genesys. Todos os direitos reservados.

