



Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais

Índice

- | Introdução
- | Otimize os recursos e o orçamento para oferecer ao cliente um atendimento de nível superior
- | Priorize a resposta rápida e a resolução logo na primeira chamada
- | Integre toda a força de trabalho com uma estratégia global de atendimento ao cliente
- | Gerencie preferências de engajamento multi-gerações
- | Conclusão



Introdução

A aceleração para um mundo baseado em interações digitais está motivando organizações (privadas e públicas) a repensarem suas estratégias em torno da experiência do cliente. Elas devem levar em conta novos hábitos de comunicação, assim como mídias digitais e redes sociais. Também devem manter a humanidade nas interações entre pessoas. Os responsáveis pela tomada de decisão devem encontrar uma maneira de superar a dicotomia dessa nova era de comunicações digitais, para fornecer a experiência de classe mundial que os clientes esperam.

Seguir em frente exigirá aprender com as lições do passado, considerar as necessidades dos clientes atuais, exigentes e apressados, e projetar o futuro com base em novas ferramentas e tecnologias que estão se tornando prontamente disponíveis para todos, como a Inteligência Artificial (IA), por exemplo.

Enfrentando os desafios

Melhorar a experiência do cliente nesta nova era da comunicação digital traz consigo os desafios antigos de atrair e reter clientes. Entretanto, também apresenta um novo conjunto de obstáculos. Para sustentar seus negócios e se manterem competitivas, as organizações devem:

- **Otimizar os recursos e o orçamento para oferecer ao cliente um atendimento de nível superior:** As organizações devem manter funcionários e especialistas, um recurso valioso e custoso, focados em questões de valor agregado, enquanto ferramentas de autoatendimento gerenciam demandas mundanas, sem impactar o nível de satisfação do atendimento ao cliente. Abordar com sucesso esse desafio trará resultados imediatos e tangíveis em termos de redução de custos, melhoria do senso de valor dos funcionários e eficiência geral.

- **Tornar as respostas rápidas e a resolução no primeiro contato uma prioridade:** A experiência do cliente pode ser medida pelo tempo que leva para responder a uma consulta e pela precisão da resposta. Isso significa conectar os clientes ao especialista certo no momento certo, e capacitar os funcionários da linha de frente com as ferramentas para localizar as informações relevantes e resolver rapidamente o problema. Um cliente satisfeito é um cliente fiel que recomendará e promoverá sua marca.
- **Incluir toda a força de trabalho como parte de uma estratégia global de atendimento ao cliente:** Criar a função de relacionamento com o cliente para toda a organização pode ser complicado, especialmente em grandes organizações. O conhecimento especializado pode estar distribuído entre equipes, porém, mesmo que as pessoas estejam dispostas a ajudar seus colegas na linha de frente, esses especialistas devem estar equipados com as ferramentas de colaboração adequadas para serem alcançáveis sob demanda. Os benefícios dessa abordagem serão divididos igualmente para o cliente, oferecendo respostas de qualidade, e para os funcionários, trabalhando juntos como uma equipe.
- **Gerenciar as preferências de engajamento de várias gerações** pode ser bastante desafiador, oferecendo serviço consistente e de alto nível enquanto gerencia vários canais de interação, bem como os canais digitais da geração mais jovem. Entretanto, não oferecer esses canais pode limitar sua base de clientes. Abrir canais de engajamento apresenta uma oportunidade significativa para as organizações alcançarem novos clientes em potencial, otimizando a jornada do cliente por meio do cruzamento de informações e dados de diferentes fontes para atender melhor às suas expectativas e potencialmente impulsionar os negócios

Otimize os recursos e o orçamento para fornecer o melhor atendimento ao cliente

Os clientes estão mais exigentes do que nunca. Na verdade, pesquisas mostram que [90% dos clientes](#) afirmam que uma resposta 'imediata' é importante ou muito importante quando têm uma dúvida sobre o serviço. Para se manter no jogo, as organizações devem oferecer um atendimento profissional 24 horas por dia, 7 dias por semana, e uma resposta precisa aos clientes. O fator humano é fundamental, já que uma das principais preocupações dos Gerentes de Atendimento ao Cliente é a capacidade de manter os agentes - um recurso escasso e caro - de serem sobrecarregados com tarefas irrelevantes, para que estejam disponíveis quando necessário ao longo do dia. A implementação de sistemas de Unidade de Resposta Audível (URA / IVR) está disponível em muitos ambientes para ajudar a gerenciar funções básicas, como solicitações de saldo de conta e validação de transações, entre outras.

O **autoatendimento** está passando por uma revolução liderada pela inovação da IA. Está surgindo uma nova geração de robôs de conversação inteligentes, muito além dos autômatos, capazes de realizar muito mais do que as tarefas básicas às quais os sistemas anteriores estavam limitados. Com **chatbots ou voicebots**, as aplicações de autoatendimento não apenas substituem os agentes humanos fora do horário de funcionamento, mas também são capazes de realizar tarefas muito mais complexas do que no passado. Os avanços no reconhecimento de voz ajudaram a humanizar o relacionamento, sem substituir a capacidade de diálogo.

Consultas simples e perguntas frequentes podem ser tratadas por aplicações de autoatendimento para aliviar os agentes humanos e fornecer um serviço escalável e sempre disponível. Métricas e análises estão disponíveis para o Gerente de Atendimento ao Cliente, permitindo monitorar a satisfação, a qualidade dos atendimentos de suporte e o esforço do cliente. Para casos mais complexos ou clientes premium que exigem um agente humano, o **roteamento inteligente** e a **assistência de IA** garantem um serviço de nível internacional e a satisfação do cliente.

A Alcatel-Lucent Enterprise fornece soluções para ajudar a manter o equilíbrio correto entre aplicações de autoatendimento, para um atendimento automatizado ao cliente e o encaminhamento inteligente para o melhor especialista na organização, para uma resposta rápida e precisa.

Caso de uso - Centro Médico

A **Clínica Fertylis** é um centro de reprodução assistida em Quebec. Na reprodução assistida, o agendamento de consultas e o acompanhamento do ciclo do paciente são essenciais para o protocolo de fertilização e inseminação, e fundamentais para o sucesso do procedimento. A clínica não podia se dar ao luxo de perder chamadas, o que estava causando insatisfação e frustração nos pacientes. "A Alcatel-Lucent Enterprise propôs um atendimento automatizado das chamadas, direcionando o paciente para o especialista disponível." [História completa aqui.](#)

Soluções ALE

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent Purple on Demand \(PoD\)](#)
- [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant \(VAA\)](#)
- [ALE Connect](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD](#)
- Integração com soluções de parceiros tecnológicos para chatbot/voicebot

Priorize a resposta rápida e a resolução logo no primeiro contato

Responder rapidamente e com precisão aos clientes, de modo que fiquem satisfeitos e considerem sua marca, produtos e serviços de forma positiva, é a prioridade máxima para qualquer organização orientada ao cliente.

A maioria das empresas investiu nessa área, incluindo **a integração com aplicativos de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM)** quando possível. Com a tecnologia de CRM, as conversas com os clientes são contextualizadas, fornecendo informações pessoais como histórico de interações, preferências, expectativas e, o mais importante, dados sobre o problema em questão. Essas informações de contexto podem reduzir a ansiedade do cliente e ajudam a fornecer respostas rápidas e satisfatórias aos clientes que buscam uma solução ou assistência.

Aplicações de autoatendimento na linha de frente, como chatbots ou voicebots, podem facilmente encaminhar a solicitação para um agente humano no caso de uma consulta complexa. Os agentes podem usar dados e **informações de contexto** do CRM, com conectores prontos para uso para integração completa ou dados recuperados dos aplicativos de negócios e exibidos no painel do centro de chamadas. Uma síntese dos registros das interações anteriores (por exemplo, chamadas telefônicas, e-mails, chats e mensagens instantâneas em mídias sociais) é fornecida ao agente. A **assistência da IA** propõe automaticamente respostas típicas que correspondem à solicitação do cliente. E a **colaboração** em tempo real é aprimorada entre os agentes da linha de frente e os especialistas de backoffice para fornecer uma resposta rápida e precisa ao cliente.

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece soluções para melhorar as experiências do cliente, colocando-os em contato com o especialista certo, no momento certo, e com o contexto adequado.

e-Book

Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais



Caso de uso - Administração Regional

A **região espanhola da Cantábria** fornece aos seus cidadãos um aplicativo móvel alimentado pela Alcatel-Lucent Enterprise, oferecendo conselhos de saúde de especialistas por meio de autoatendimento usando chat, e perguntas respondidas por um chatbot sobre vacinações e horários de funcionamento dos centros de saúde. Além disso, para casos mais graves que exigem uma resposta rápida, os pacientes podem acessar comunicações de voz e teleconsultas seguras por vídeo com profissionais de saúde. [História completa aqui](#).

Soluções ALE

- [OXE Purple](#)
- [Purple on Demand](#)
- [VAA](#)
- [Rainbow](#)
- [Conectores Rainbow CRM](#)
- [ALE Connect](#)
- Integração com soluções de parceiros tecnológicos para chatbot/voicebot

Integre toda a força de trabalho com uma estratégia global de atendimento ao cliente

A estratégia para satisfação do cliente deve ser compartilhada, compreendida e aceita por todos os funcionários, seja no setor privado ou nas instituições públicas, abrindo o relacionamento com o cliente para toda a organização. Essa abordagem beneficia tanto os clientes quanto os funcionários. Os clientes recebem respostas rápidas e úteis, e os funcionários têm a oportunidade de trabalhar juntos como uma equipe.

A estratégia já existe em organizações em que a atividade está sujeita a picos previsíveis na demanda. Um exemplo são fornecedores de produtos ou serviços cujo volume de pedidos está relacionado ao calendário, como a Black Friday, o Natal, o Dia dos Namorados ou o Dia das Mães. Mobilizar toda a equipe em uma única ocasião, acordada antecipadamente, é conhecido como "extensão horizontal". Ao mesmo tempo, a organização pode se desenvolver em uma "extensão vertical", envolvendo todas as equipes e atividades não apenas sazonalmente, mas de forma contínua, garantindo que a satisfação do cliente seja uma prioridade constante, especialmente em situações de crise.

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece soluções para permitir que toda a força de trabalho esteja engajada como uma só para o atendimento ao cliente, com roteamento e distribuição inteligente de chamadas, telefones fixos e aplicativos de softphone que apoiam o trabalho do agente no atendimento sob demanda. Envolver todos os recursos disponíveis em toda a organização faz a diferença. Isso inclui **envolver especialistas** que podem ajudar em suas áreas específicas de competência ao lado de seus colegas na linha de frente, prontos para ajudar e participar do esforço coletivo. A organização oferece à equipe envolvida **ferramentas de colaboração** e aplicativos para atender solicitações ocasionais e regulares. Isso proporciona aos agentes da linha de frente maior confiança e acelera a resolução de problemas. Além disso, o **modelo da solução ALE baseado em assinatura** permite que as organizações se adaptem rapidamente a novas demandas, aumentando ou diminuindo o número de licenças conforme necessário.

e-Book

Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais



Caso de uso de administração local

A cidade de Foxborough é uma área suburbana perto de Boston, Massachusetts, EUA. No início da crise global de saúde em 2020, a cidade de Foxborough enfrentou o desafio de manter sua comunidade informada, ao mesmo tempo em que permitia que quase 200 funcionários mantivessem a cidade e os serviços operacionais, mesmo trabalhando em casa. A Alcatel-Lucent Enterprise forneceu aos funcionários da cidade uma solução eficiente para continuar fornecendo serviços residenciais, colaborar durante reuniões de planejamento e realizar reuniões internas do conselho.

[História completa aqui.](#)

Soluções ALE

- [OXE Purple](#)
- [Purple on Demand](#)
- [VAA](#)
- [Aplicativos 4059 EE Attendant Console](#) e [Dispatch Console](#)
- [ALE Connect](#)
- [ALE DeskPhones](#) e [Softphones](#)
- [Rainbow para serviços de colaboração](#)

Gerenciar preferências de engajamento multi-gerações

As organizações levam em consideração as preferências do cliente, em termos de engajamento (que vai muito além do telefone), há muitos anos. Entretanto, ainda que o espectro de acesso, incluindo telefone, e-mail, sites e redes sociais, permaneça consistente, ainda há trabalho a ser feito para trazer coerência entre todos esses canais. Uma estratégia omnicanal para gerenciamento do relacionamento com o cliente pode garantir interações eficientes e bem-sucedidas.

A estratégia omnicanal promove a utilização de novos canais de conversação através dos quais os clientes podem conseguir a resolução do seu problema logo no primeiro contato, com igual qualidade e eficiência. Os 'hot channels', como as chamadas telefônicas - síncronas e em tempo real - combinam-se com os 'cold channels', tradicionalmente e-mails, mas agora estendidos a canais digitais para mensagens instantâneas como Twitter, Facebook Messenger ou WhatsApp, e também chat ao vivo por meio dos sites ou aplicativos móveis. Os canais digitais ainda representam apenas uma pequena parte das interações entre clientes e marcas, mas estão crescendo rapidamente. Entre as gerações mais jovens, esses canais estão se tornando a escolha número um para as comunicações. Não oferecer esses canais significa descartar uma parte da base de clientes.

O desafio para a organização é processar as informações independentemente da sua mídia de origem. Diferentes mídias podem significar diferenças na formulação e na análise de satisfação. O objetivo é restaurá-la e usá-la de forma 'neutra' em futuras trocas. Isso significa apagar as particularidades da mídia vinculadas à sua origem, para permitir conversas fluidas e eficazes.

Do ponto de vista operacional, o segredo para a eficiência no atendimento ao cliente sempre foi permitir que os agentes usem vários canais em paralelo. Quando não estão lidando com uma chamada telefônica, os agentes podem tratar os e-mails ou gerenciar vários chats para otimizar seu tempo. Para tornar isso uma realidade, as organizações precisam avançar por etapas. Comece com um ou dois canais e adicione outros canais com o tempo. A solução deve ser plug-and-play, para permitir que as organizações ativem novos canais de interação com rapidez e facilidade, conforme necessário, para atender às preferências do cliente.

A Alcatel-Lucent Enterprise oferece soluções para organizações que desejam se conectar com seus clientes da maneira que eles preferem e interagir usando qualquer canal disponível, como chamadas telefônicas, chamadas de vídeo, e-mail, chat ou mensagens instantâneas em mídias sociais. As soluções facilitam as interações entre canais, começando por uma forma de mídia e alternando de maneira perfeita para outra mais conveniente.

Caso de uso - Varejo

A **Eberhardt** é uma empresa francesa especializada na distribuição de eletrodomésticos para o público em geral e equipamentos profissionais. Sua equipe de atendimento ao cliente estava enfrentando dificuldades com várias ferramentas heterogêneas para gerenciar os diferentes canais de interação com clientes e parceiros. A Alcatel-Lucent Enterprise propôs uma solução para otimizar o atendimento ao cliente com um aplicativo de contact center omnicanal "tudo-em-um", para lidar com chamadas telefônicas, e-mails, chat na web e mídias sociais. [História completa aqui](#).

Soluções ALE

- [ALE Connect](#)
- [Purple on Demand](#)



Conclusão

A aceleração da transformação digital e de tecnologias inovadoras estão revigorando as áreas de "Customer Experience". Organizações, tanto do setor privado quanto do setor público, estão sendo desafiadas pelos clientes atuais, que são informados e exigentes, a responder de forma rápida e precisa usando a mídia de sua escolha para resolver questões de atendimento ao cliente. Aqueles que optarem por transformar-se estarão bem posicionados para transformar seus centros de atendimento ao cliente em centros de satisfação do cliente.

Saiba como as soluções de [Comunicações da Era Digital](#) da Alcatel-Lucent estão ajudando as organizações a oferecer aos clientes uma experiência de nível superior, com otimização de recursos e engajamento eficiente dos funcionários.