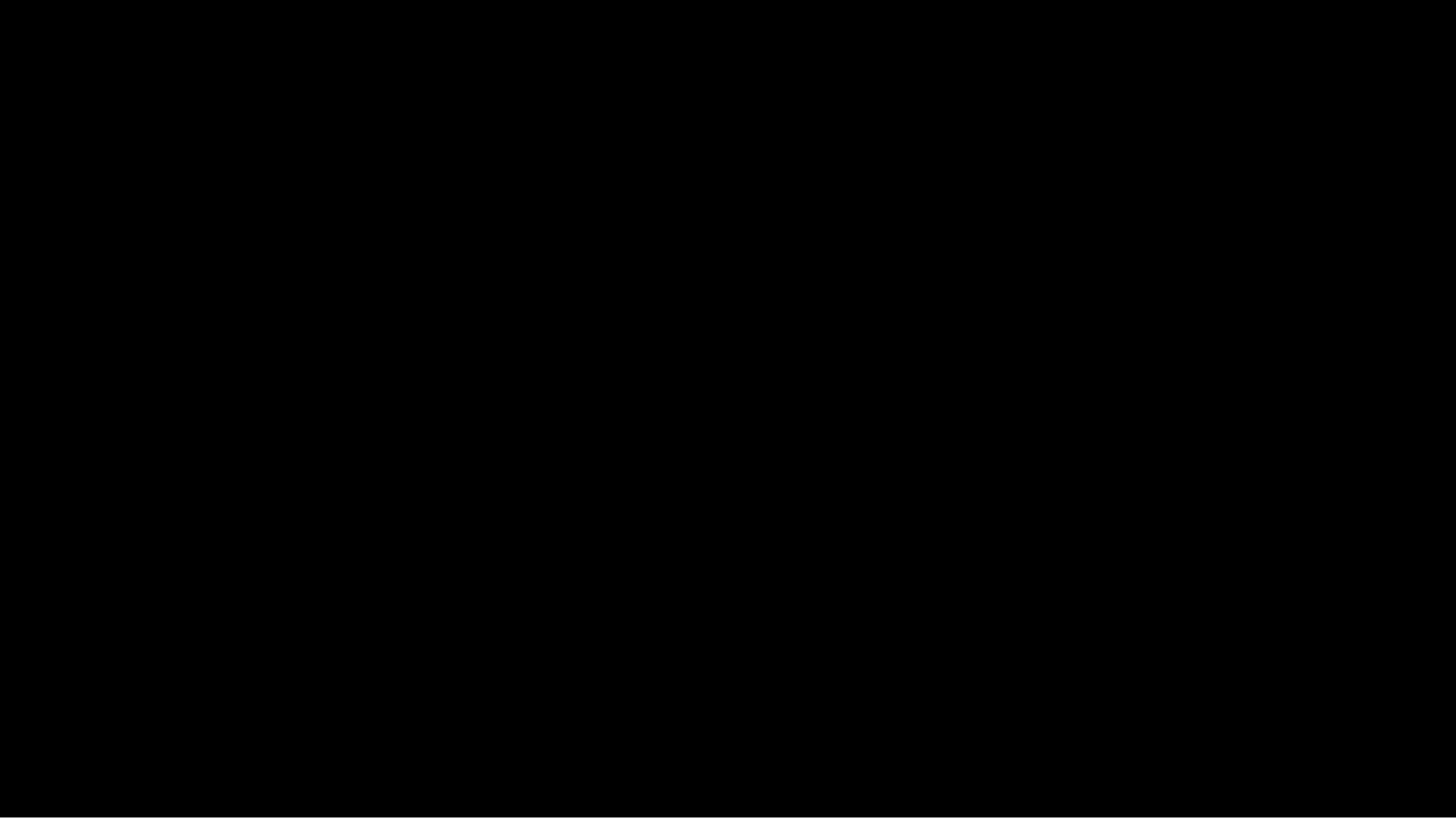


CISCO *Connect* Brasil

ALL IN





The bridge to possible

A Experiência dos Clientes na Era do Atendimento Digital

Eliane Gasparotto - Technical Solution Architect

Rosângela Rabachute Crepaldi – Business Development Manager



Agenda

- A Importância da Experiência do Cliente
- A Trajetória Conectada com as soluções WebexCC + WebexConnect
- Casos de Uso

Mudanças nas Expectativas dos Clientes de hoje

67%

Dos clientes veêm favoravelmente as marcas que enfocam em um serviço **pró-ativo** ao cliente.

68%

Dos clientes preferem interagir através de **canais digitais** como chat, mensagens de texto ao invés de uma chamada telefônica.

2 de 3

Dos consumidores dizem que a **personalização** é uma de suas principais prioridades.

O que o Cliente espera como uma boa Experiência?

Comunique-se
de maneira pró-
ativa



Utilize
meu
canal
favorito

Não me faça
esperar



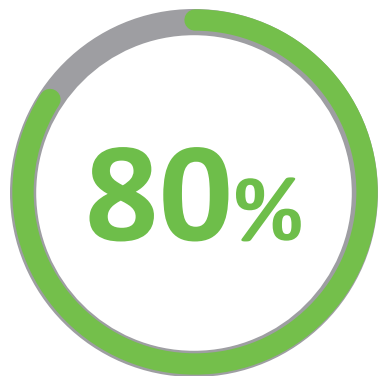
Não quero
repetir o que
já disse antes

Empodere
o agente
com
contexto

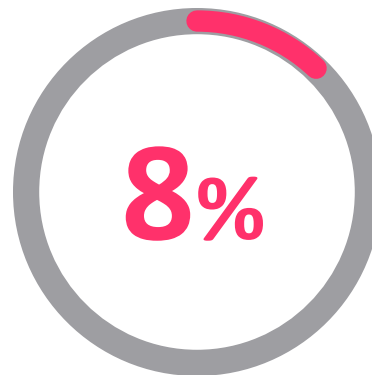


Habilite o
agente para
que resolva
minha
solicitação

Desconexão entre as Empresas e seus Clientes

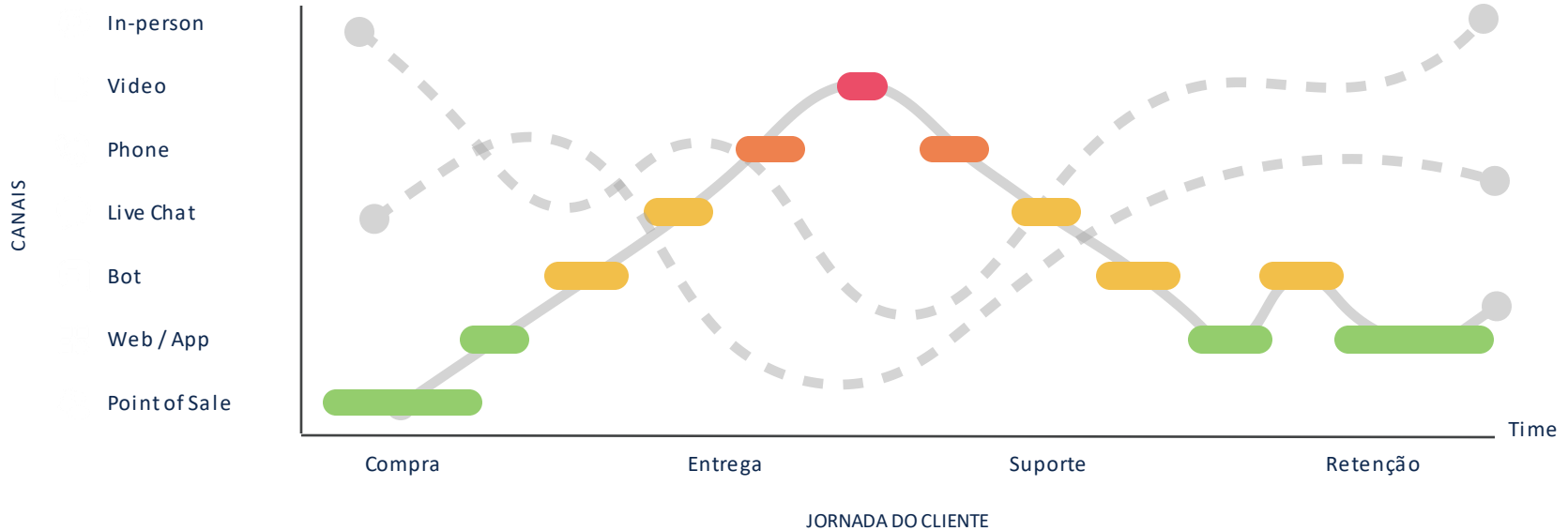


das empresas acreditam que oferecem uma experiência superior ...



de seus clientes estão de acordo

Habilitando Jornadas únicas e conectadas



A Lei do Equilíbrio do “*Customer Engagement*”



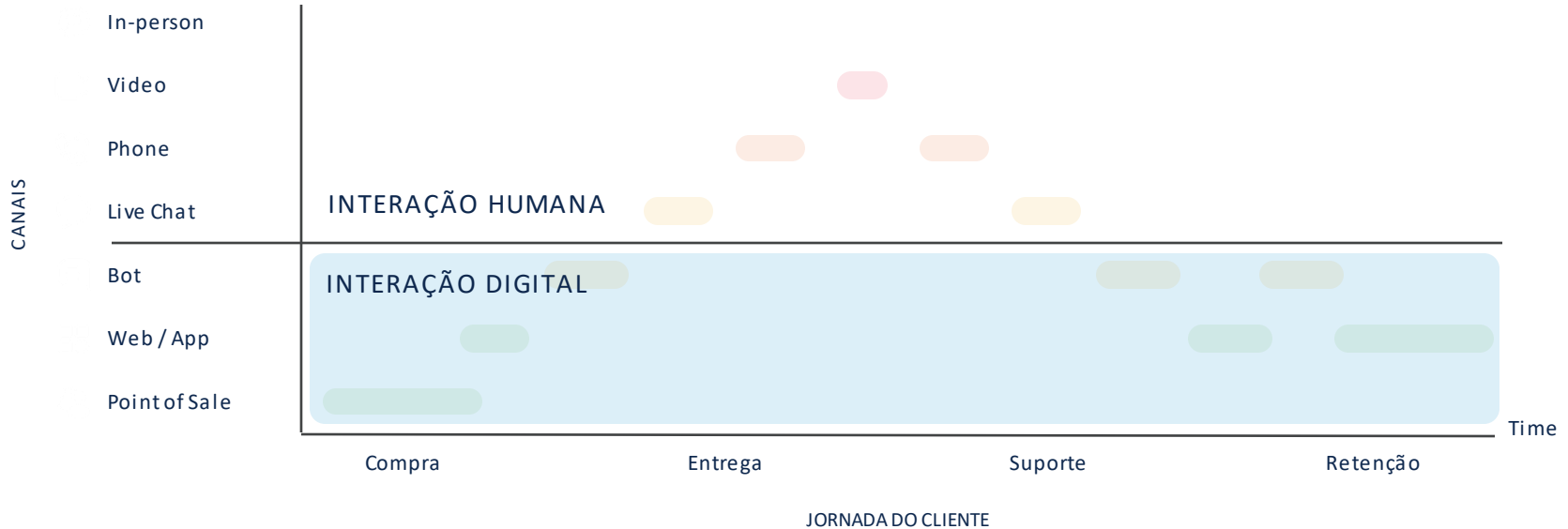
Experiência do Cliente



Custo do Serviço

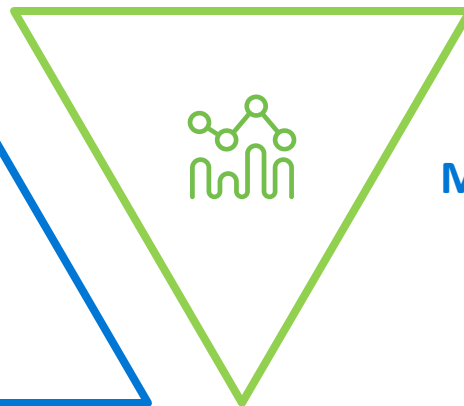
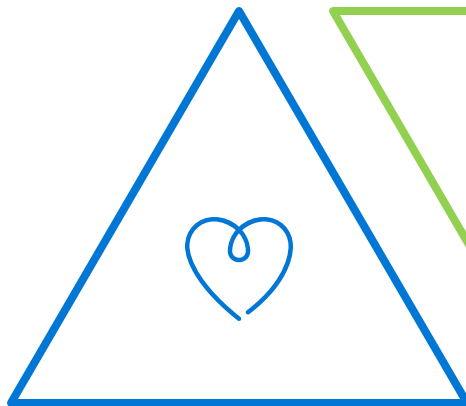


Oferecendo Jornadas únicas com Interações Digitais



O Equilíbrio Perfeito

**Maximizar a
satisfação**



**Minimizar o
custo**

A Trajetória Conectada com as Soluções WebexCC + WebexConnect



O Webex cria Experiências Conectadas

CRM & ticketing



Transaction processing



Ordering & scheduling



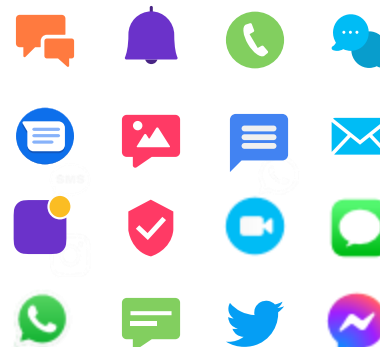
Industry systems

E-commerce & billing



Webex Contact Center (CCaaS)

Webex Connect (CPaaS)



Plataforma Webex

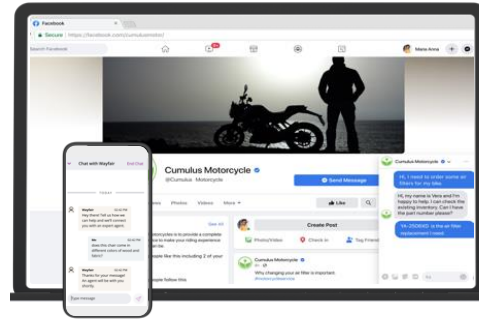
Calling · Messaging · Meetings · AI · Insights and Analytics · Open APIs

Encontre seus Clientes onde eles estiverem

Escolha o canal e momento do engajamento



Encante os clientes com comunicações pró-ativas

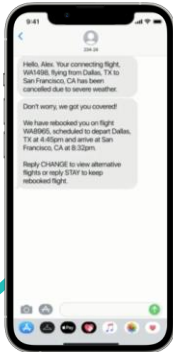


Interação humana quando o cliente precisar



O início do Fluxo com Notificação

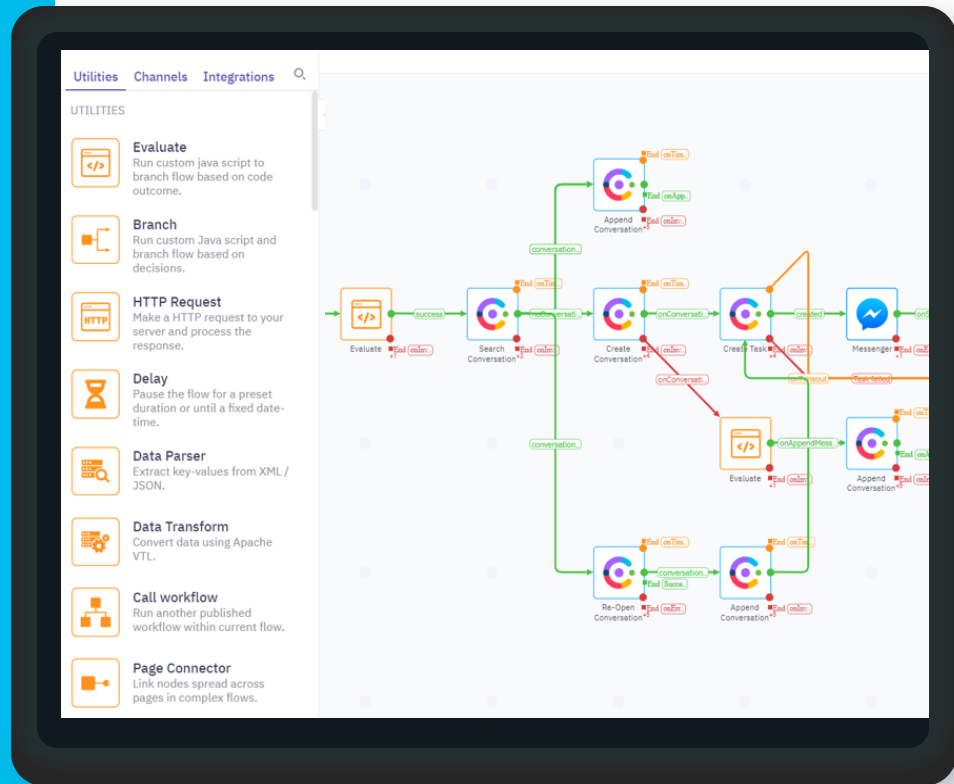
Automatização Digital e Auto-Serviço



Notificação
Pró-ativa

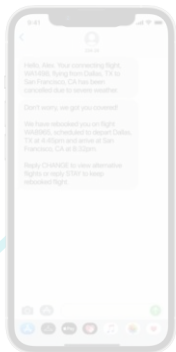
Orquestração Pró-ativa e Personalizada

- Conecta a comunicação entre interações digitais e humanas
- Incorpora conteúdo e inteligência de sistemas corporativos
- Low Code para implementações rápidas, com baixo esforço de desenvolvimento

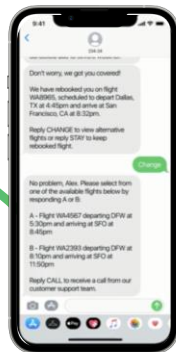


Automatização do Canal Digital

Automatização Digital e Auto-Serviço



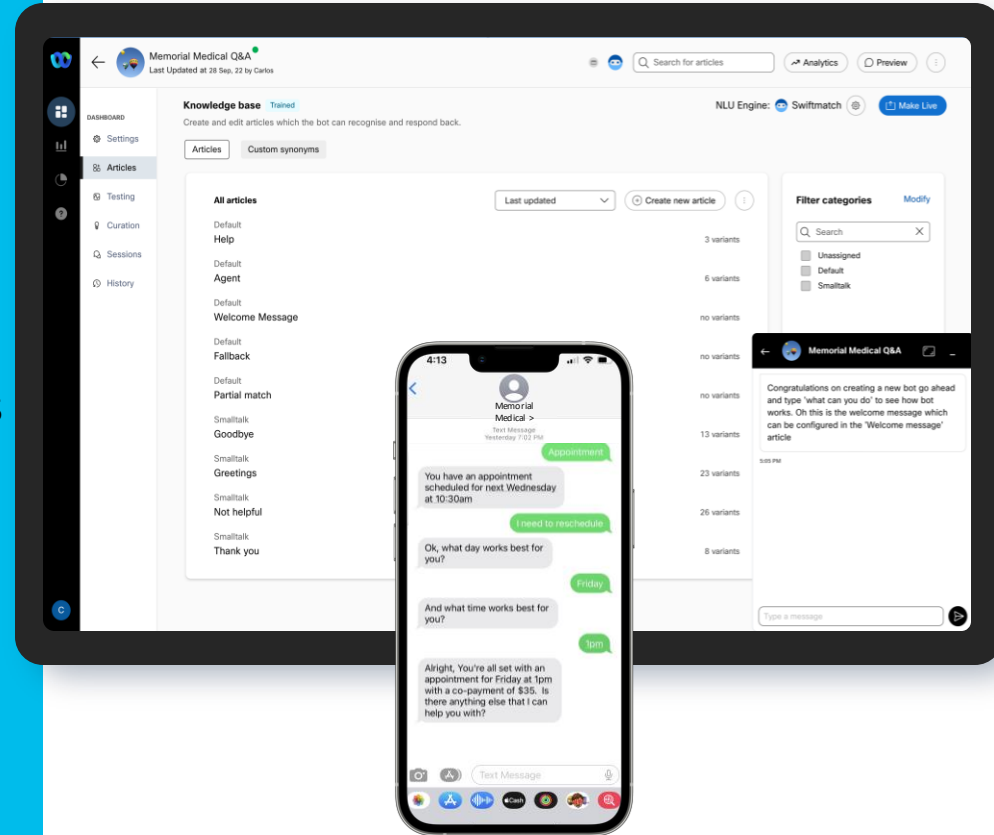
Notificação
Pró-ativa



Opções de
Auto-Serviço

Agentes Virtuais Conversacional e Inteligente

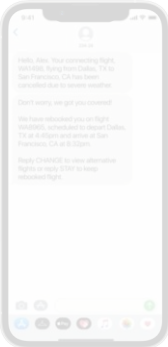
- Q&A Bots: NLU para encontrar as perguntas dos clientes em uma base personalizada
- Task Bots: motor sofisticado que obtém dados relevantes dos usuários para guiar as conversas
- Opção nativa para Google Dialogflow caso o cliente já utilize essa ferramenta



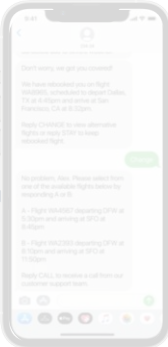
Escale a um Agente Humano quando necessário

Automatização Digital e Auto-Serviço

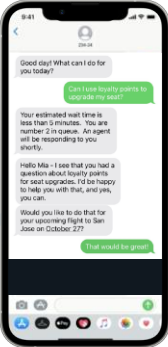
Atenção Humana



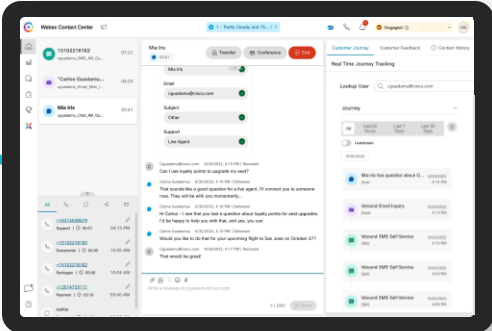
Notificação
Pró-ativa



Opções de
Auto-Serviço



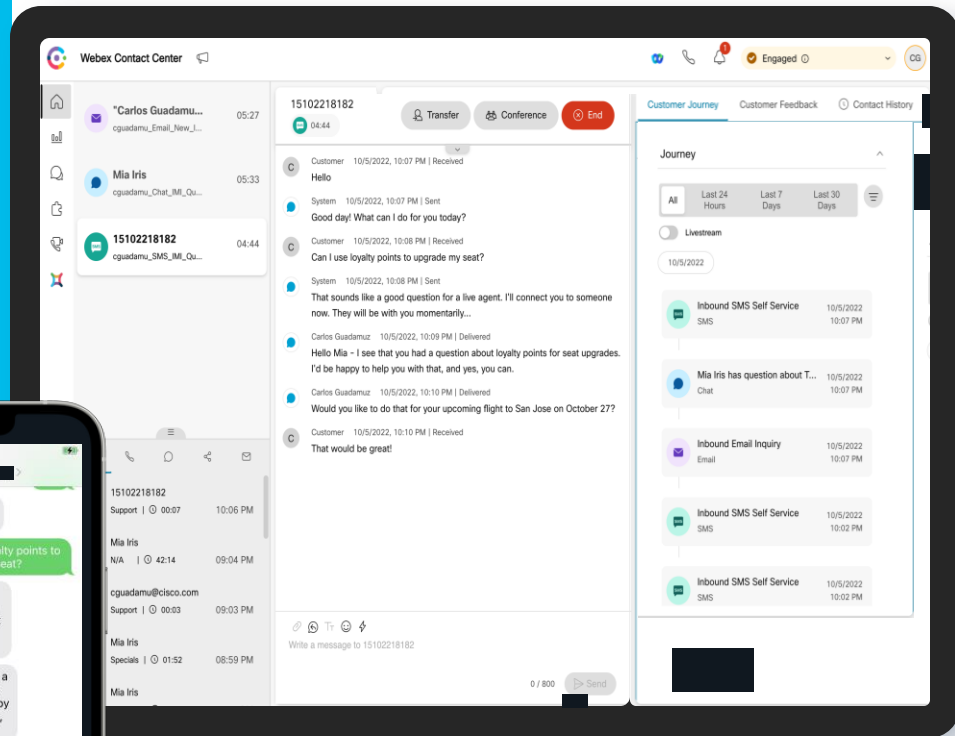
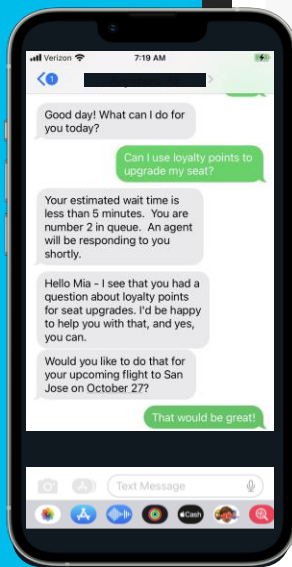
Transferir ao Agente
Humano



Tela do agente com o contexto
completo do cliente

Interação Digital Conectada ao Atendimento Humano

Escale perfeitamente
a um agente, com
contexto, caso precise
de suporte adicional

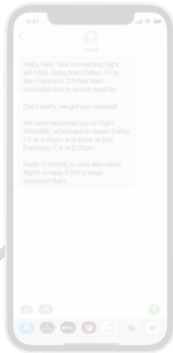


Interação Digital

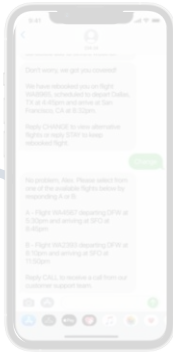
Histórico da Jornada
Completado Cliente

Escute o Cliente no Final da Interação

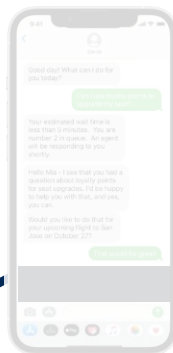
Automatização Digital e Auto-Serviço



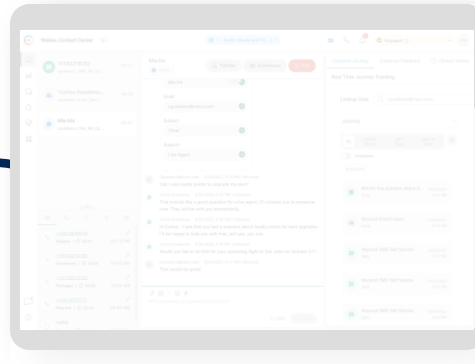
Notificação
Pró-ativa



Opções de Auto-
Serviço

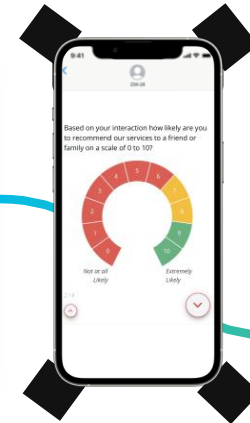


Transferir a o
Agente Humano

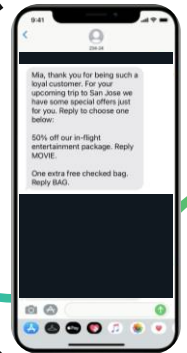


Tela do Agente do Contact
Center com total contexto do
cliente

Acompanhamento Humano

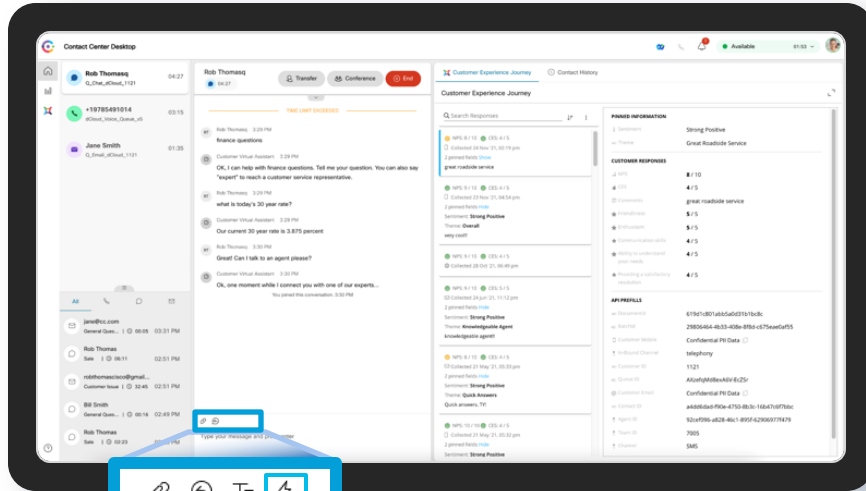


Pesquisa de
Satisfação do Cliente

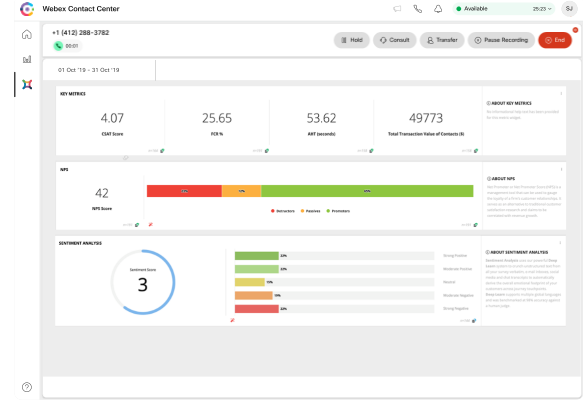


Engajamento
Personalizado

Acompanhamento Humano



Acionamento de ações automatizadas pelo Agente



Pesquisas pré-definidas enviadas automaticamente



Casos de Uso

Engajamento do Cliente – *Call Deflection*

Volume de Chamadas está alto ou fora do horário de atendimento

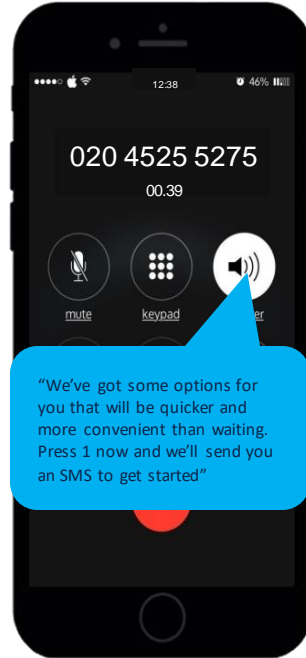
O Sistema oferece como alternativa migrar a outra mídia

É enviado um SMS com um link para o WhatsApp

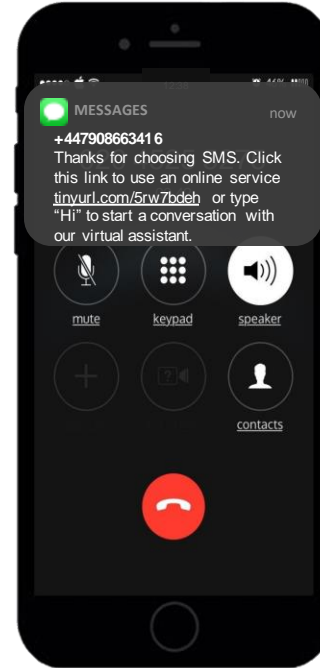
O cliente continua a interação através do WhatsApp, sem fila



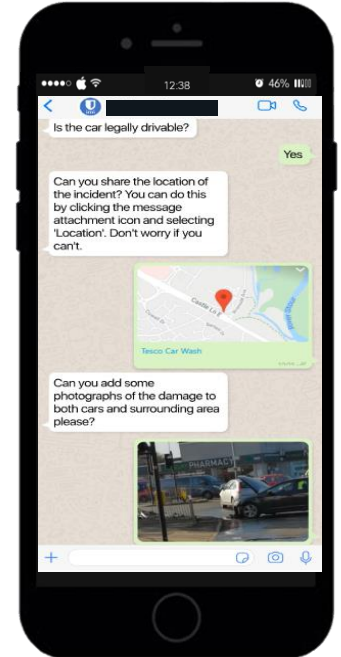
Gerenciamento de Demanda



Aumenta a Disponibilidade



Opções de Auto-atendimento

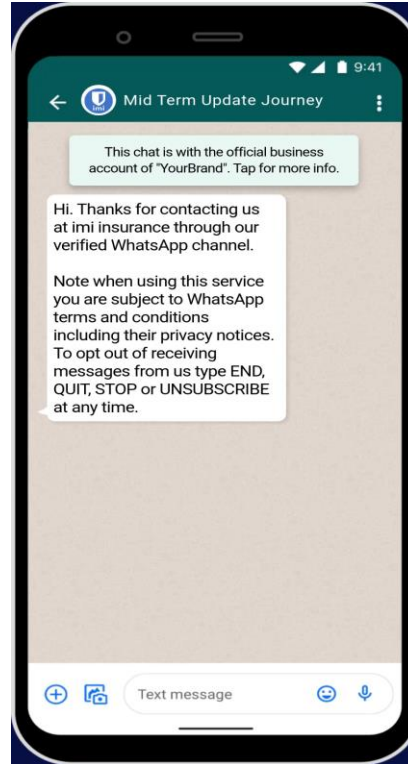


Maximize o ROI

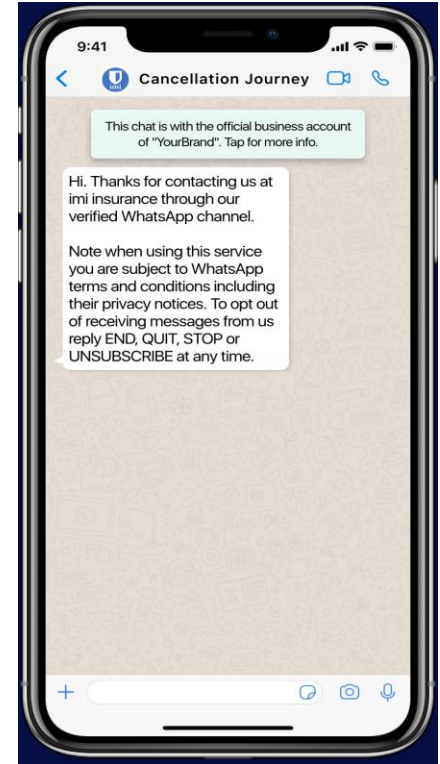
Setor Seguros



Sinistro

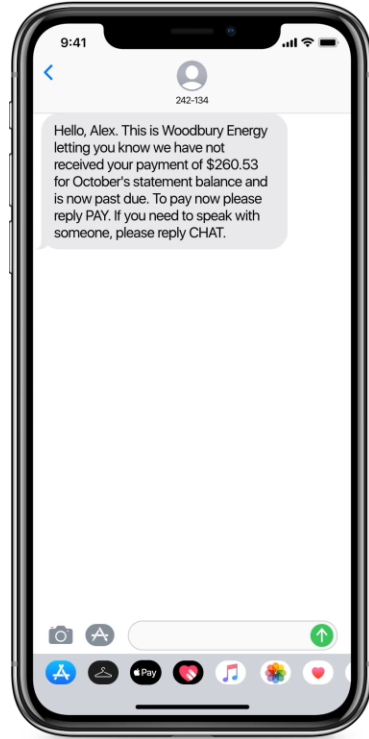


Adicionar ou Modificar
Apólice

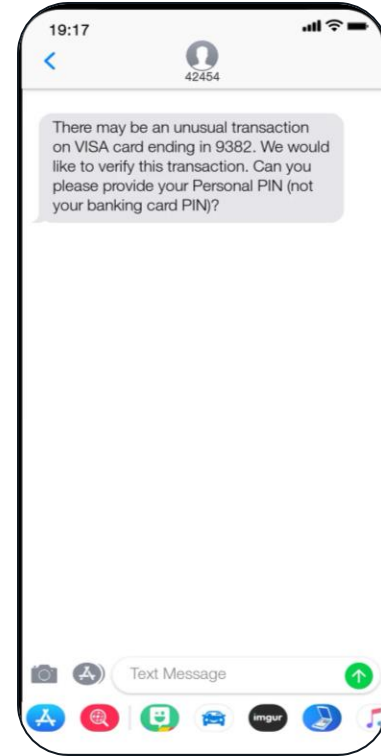


Cancelamento

Setor Financeiro

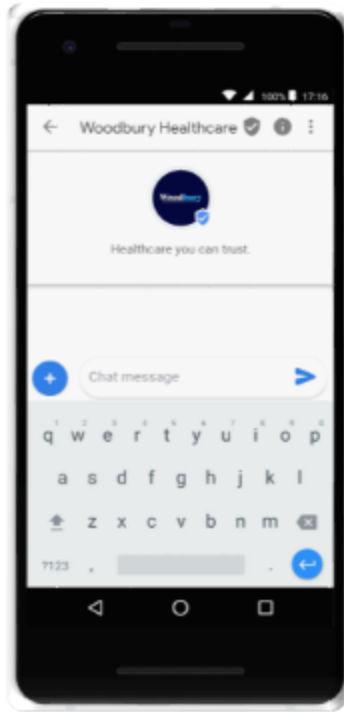


Lembretes de Pagamentos &
Cobranças

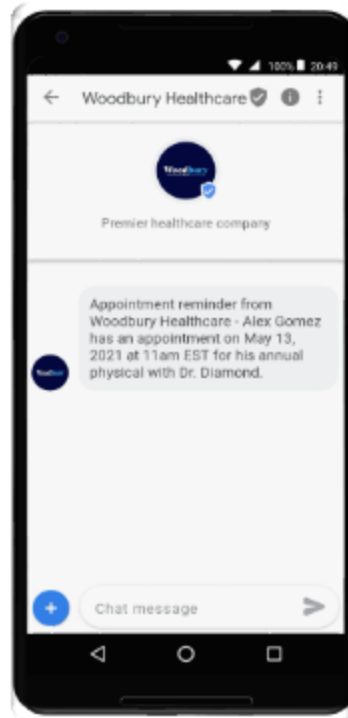


Prevenção a Fraude

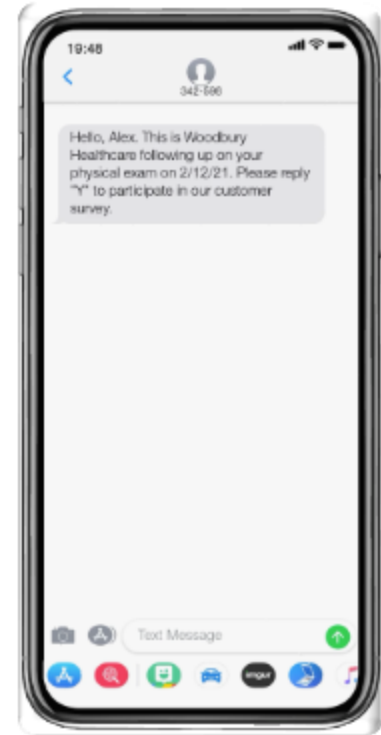
Setor Saúde



Triagem do Paciente

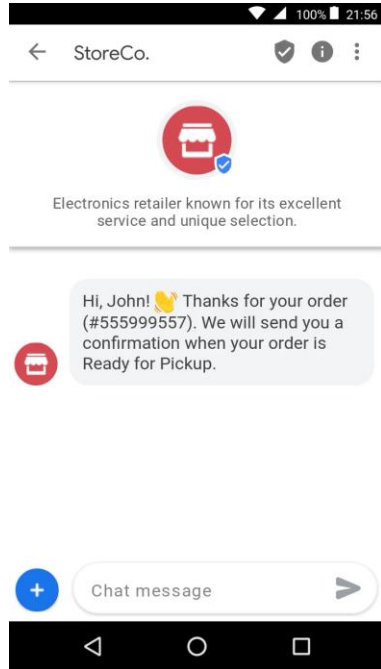


Gerenciamento de Consultas

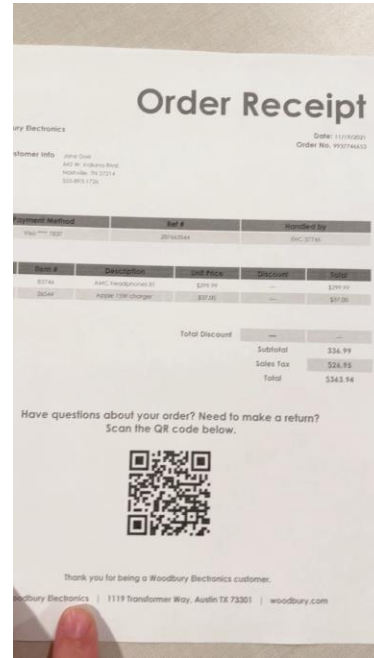


Pesquisa pós-atendimento

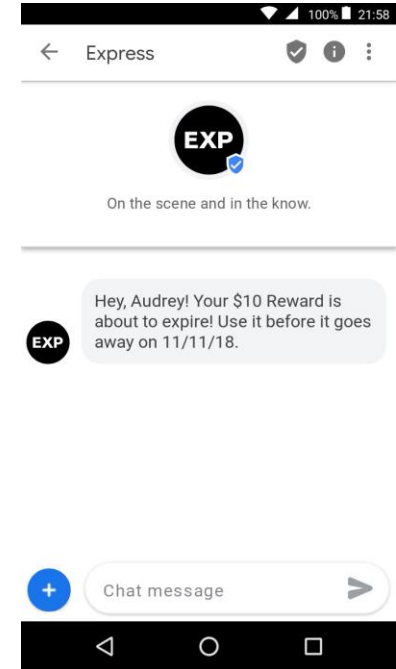
Setor Varejo



Compras e Up-Sell



Entregas e Devoluções



Recompensas & Lealdade

Cisco Webex Conecta todas as Experiências

Automatize

Digital: Porta de Entrada

Conecte

Assistência Humana

Comprometa-se

Oferta-Lembretes-Notificações



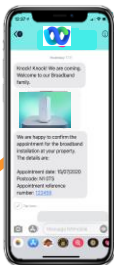
Digital Automation/Self-Service



Contact Center



CX e Marketing



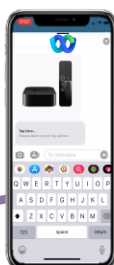
Engajamento
Pró-ativo e
Personalizado



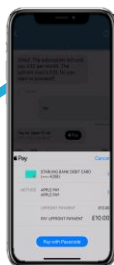
Opções de
Auto-
Atendimento



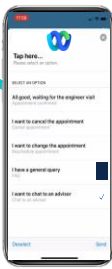
Atividades
Automatizadas



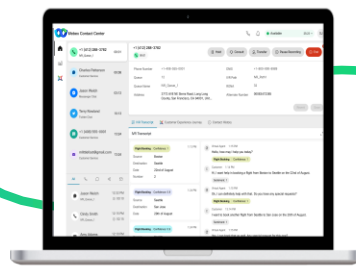
Vendas
e
Ofertas



Compra e
Pagamento



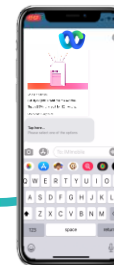
Escala para o
Agente com
Contexto



Interface de Atendimento
Omnichannel com Relatórios,
Gestão e Performance do
Agente



Coleta do Feedback e
Sentimento do Cliente



Continuidade com
Comunicação
Personalizada e
Pró-Ativa

A Jornada Completa do Cliente



The bridge to possible

Thank you

CISCO *Connect* Brasil

ALL IN