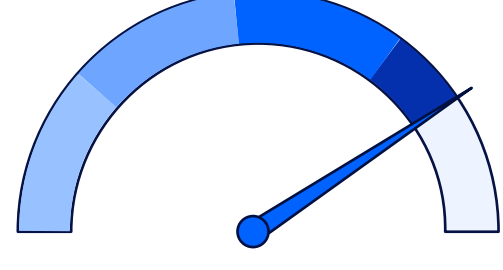


Experimente fluxos de trabalho de cliente mais inteligentes



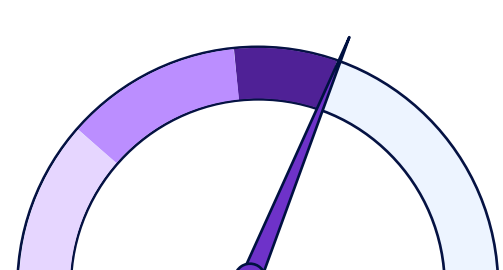
+80%

das empresas pesquisadas estão acelerando os esforços para engajar virtualmente os clientes

A transformação digital está acelerando em um ritmo impressionante

As organizações estão lutando para acompanhar as constantes mudanças do último ano. Os líderes devem lembrar que por trás de cada decisão está um cliente.

E agora—mais do que nunca—os clientes esperam que você seja rápido, flexível e totalmente digital.



+60%

das empresas pesquisadas também estão acelerando as iniciativas internas

Além da experiência do usuário final

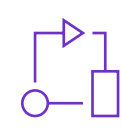
É mais do que só a interface, sua empresa também precisa adaptar o seu funcionamento interno.



Aumentar a agilidade e a eficiência das operações de negócios



Adotar novas tecnologias



Modernizar processos de negócios para automação

Integre inteligência ao longo do ciclo de vida do cliente

78%

A maioria das empresas já está adotando formas mais modernas de trabalhar para atender aos clientes com IA e automação. No entanto, ainda existem oportunidades para aprimorar tarefas simples e fazer melhor uso dos dados em todo o fluxo de trabalho do cliente —em marketing, vendas e comércio, além de serviços.

das organizações estão planejando aumentar os investimentos nas funções de vendas, serviços e marketing nos próximos dois anos.

Dois lados da mesma experiência

Fluxos de trabalho do cliente

Marketing

- Engajar o público-alvo
- Aquisição de lead
- Gerenciamento de campanha



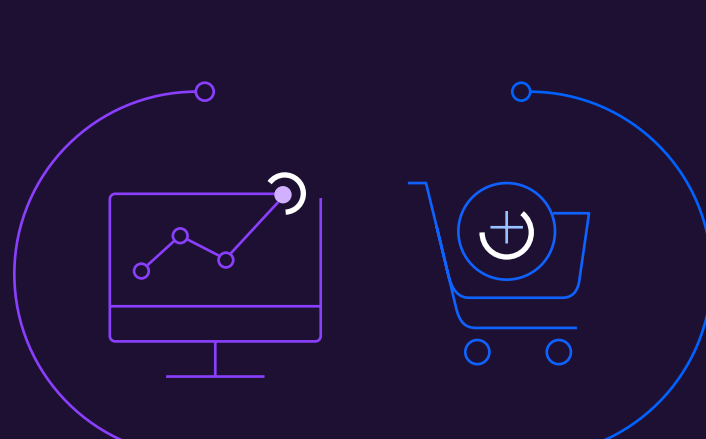
Jornada do cliente

Descobrir

- Visualizar anúncios
- Cadastrar-se para receber e-mails
- Engajar-se com o conteúdo

Vendas e comércio

- Recomendações personalizadas
- Conexão com o estoque e o atendimento
- Ambientes seguros com detecção de fraude

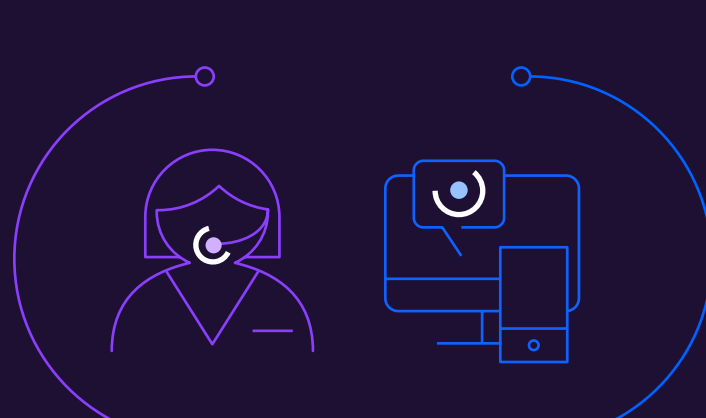


Engajar

- Encher um carrinho
- Finalizar a compra com segurança
- Cadastrar-se
- Integrar-se

Serviços

- Manter e desenvolver relacionamentos
- Consultas de rota com agentes virtuais
- Gerenciar o feedback do cliente



Promover

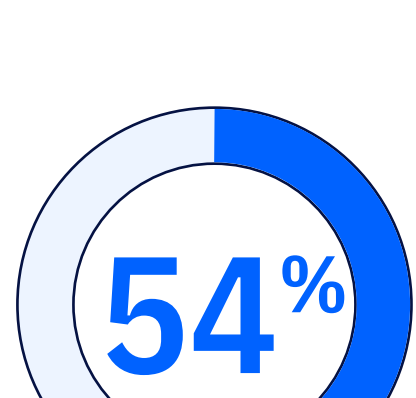
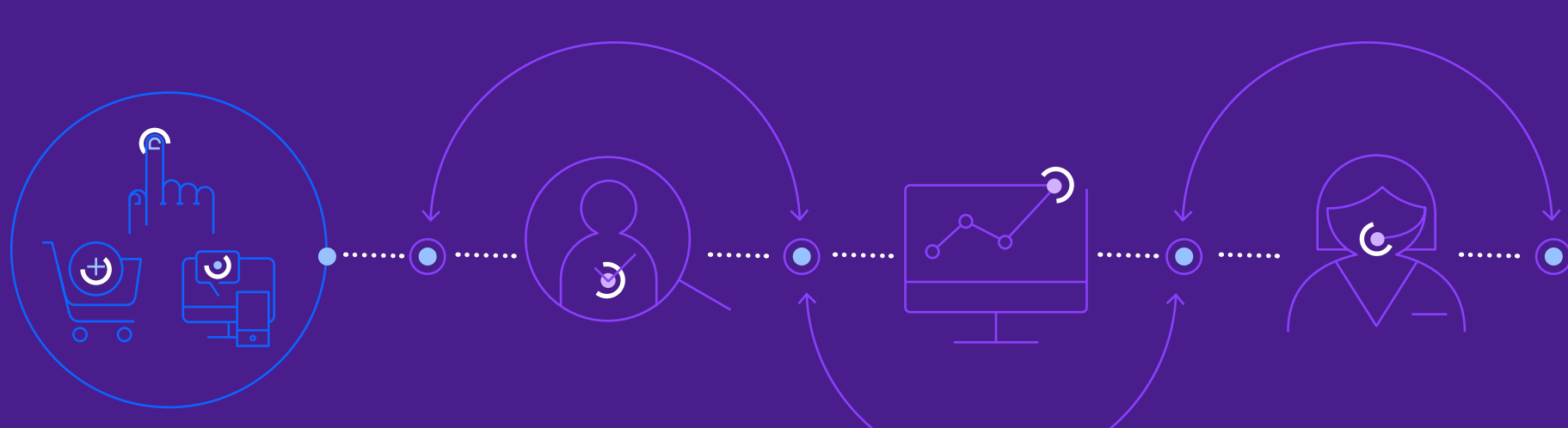
- Usar opções de autoatendimento
- Conectar-se com um agente
- Fornecer feedback do cliente

Quanto mais fortes forem as conexões, maior será a recompensa

Quebre os silos com fluxos de trabalho inteligentes

em todas as funções para promover uma transformação mais rápida e novas inovações. Conectar os dados do cliente de ponta a ponta tornará os funcionários mais inteligentes, e os clientes se sentirão reconhecidos.

Os fluxos de trabalho inteligentes se concentram na experiência humana e mudam a forma como o trabalho é feito, aplicando insights em tempo real, automação e IA aos resultados de negócios.



54%

das empresas pesquisadas dizem que 'Habilidades e conhecimento' são os principais fatores para fluxos de trabalho inteligentes bem-sucedidos

Monte sua equipe dos sonhos

Chegar à simplicidade ainda pode ser difícil. Criar fluxos de trabalho inteligentes para o cliente requer conhecimento especializado, métodos comprovados e plataformas de tecnologia avançada. O ecossistema certo de parceiros pode cocriar mudanças na velocidade exigida pelo mercado.

Outros fatores críticos incluem:



Gerenciamento de dados em sistemas



Estratégia e roteiro de negócios



A melhor tecnologia da classe

Impactos positivos que é possível sentir em toda a empresa

A experiência do seu cliente vai além da etapa final de compra. Quando você fornece aos funcionários os insights e as ferramentas necessárias para manter os clientes em foco, todos ganham.

Os cinco principais benefícios dos fluxos de trabalho inteligentes do cliente

1	Agilidade e velocidade
2	Aumento de produtividade
3	Maior inovação
4	Redução dos custos
5	Melhor engajamento entre os funcionários e os clientes

Saiba como a IBM pode ajudá-lo a criar fluxos de trabalho inteligentes em todo o ciclo de vida do cliente.

Entre em contato conosco