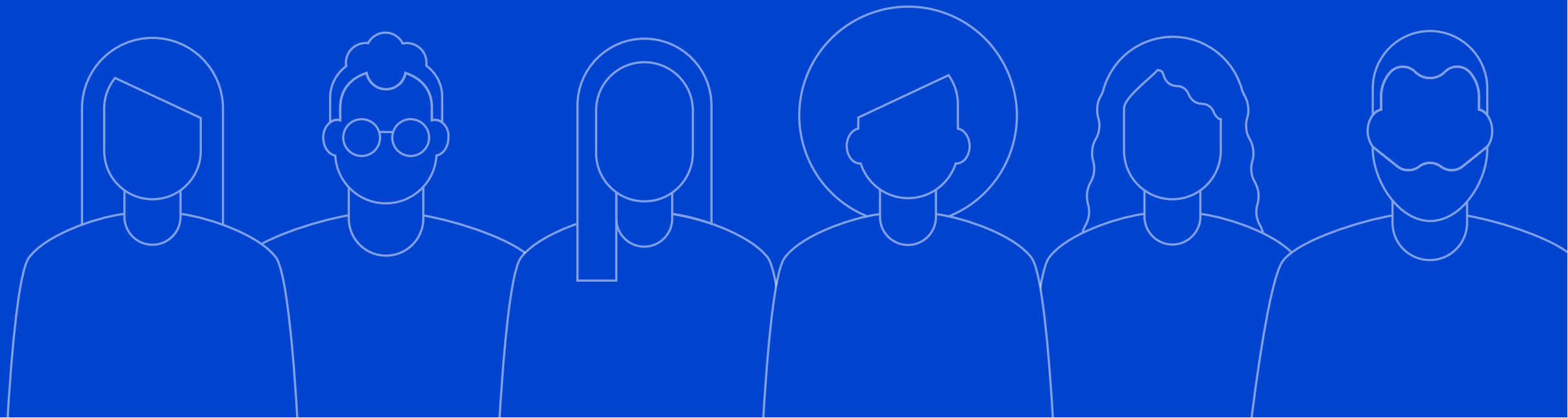


Avalie o que *você deve automatizar*

6 projetos de automação
básicos para te ajudar a
desenvolver experiências
de cliente mais confiáveis
e satisfatórias



Por que a automação?

Prever quais comportamentos de clientes continuarão pós-pandemia, desde uma demanda extremamente flutuante até um aumento das precauções com a saúde e a segurança, pode ser complexo. Mas uma área que é possível controlar é como gerenciar as experiências que você cria para seus clientes.

A automação, especialmente a automação combinada com IA, pode ajudar a corrigir ou refinar essas experiências, resultando em maiores vendas, melhor utilização de recursos e maior satisfação do cliente.

75%

dos entrevistados apontam a experiência de cliente como a área na qual suas iniciativas digitais proporcionam o maior valor¹

¹ “Automação e o futuro do trabalho: Criando fluxos de trabalho inteligentes em toda a empresa.” IBM Institute for Business Value, julho de 2020.
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

6 projetos de automação para melhores experiências de cliente

A IBM recomenda estes 6 projetos de automação porque:

- É possível implementá-los rapidamente e com impacto;
- Eles têm uma boa relação custo-benefício quando usando soluções de software em nuvem;
- Eles são aplicáveis a praticamente todos os negócios;
- É provável que criem um valor persistente futuramente;
- Eles são capazes de interagir entre si, assim como de se desenvolver uns sobre os outros para multiplicar os efeitos positivos.



Automatizar isto...

1. Aprovações de solicitações de reembolso

Problema

Conheça a Claire. Ela é conhecida por sua velocidade e eficiência, mas ultimamente está encontrando dificuldades para acompanhar as solicitações de reembolso de clientes devido a um aumento no número de solicitações e dependência de um processo, em grande parte, manual. Ela está preocupada que os clientes tenham de esperar muito tempo por uma decisão ou que as taxas de serviço imprecisas se repitam na próxima fatura. Isto resulta em vários e-mails ou ligações sobre o mesmo problema do cliente, o que aumenta ainda mais a lista não processada.

Ação

Usando serviços de decisão e gerenciamento de fluxo de trabalho, elimine as aprovações manuais que atrasam os tempos de resposta, levam a inconsistências e são caras para ajustar a escala.

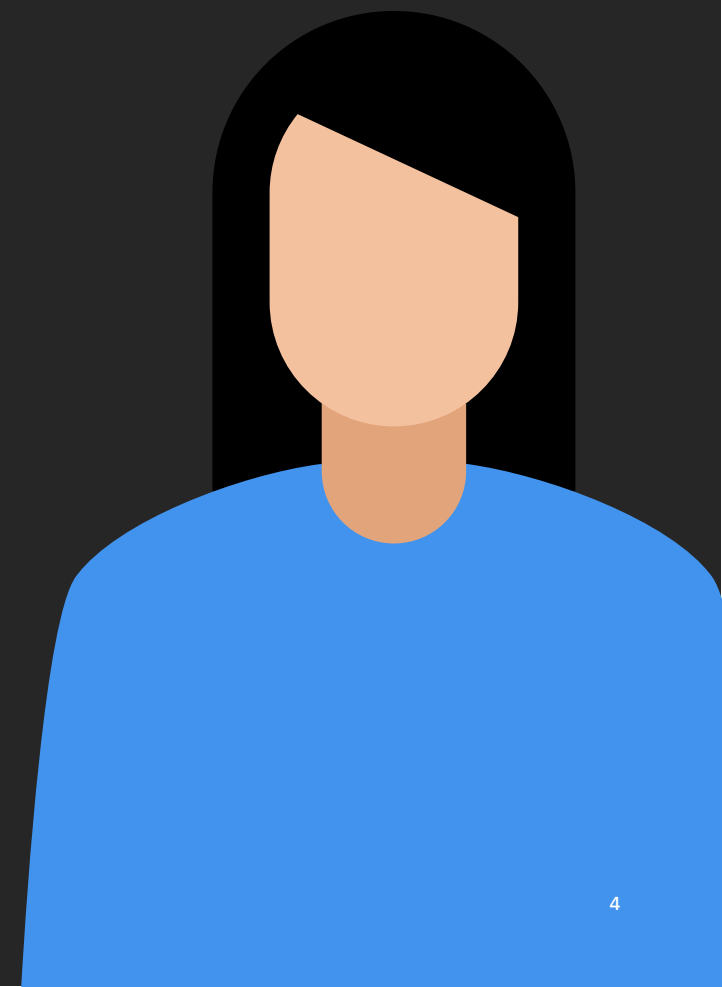
Automatize isto

Com que se parece uma aprovação de reembolso quando automatizada:

- A solicitação de reembolso do cliente é encaminhada a um serviço de decisão
- O serviço de decisão determina a aprovação considerando múltiplas entradas, tais como a propensão do cliente em migrar para o concorrente, rotatividade, lucratividade e histórico de transações, bem como garante que a decisão automatizada seja tão confiável quanto aquela tomada por especialistas humanos
- O sistema emite reembolsos usando recursos de fluxo de trabalho, notifica o cliente e atualiza os sistemas de back-end; a intervenção manual é somente necessária para exceções

Não automatize isto

Evite automatizar um pedido de desculpas pessoal quando um toque humano e pessoal for justificado.



Automatizar isto...

2. Roteamento de solicitações de clientes

Problema

Conheça o Jose. Ele revisa e encaminha manualmente e-mails recebidos de clientes ao seu banco e frequentemente aprende algo novo sobre seus clientes no processo. Ele gostaria de ter mais tempo para identificar oportunidades para melhor atender os clientes com ofertas relevantes de produtos e serviços, porém ele passa a maior parte do seu tempo encaminhando um volume crescente de e-mails.

Ação

Simplifique como você processa comunicações recebidas usando automação inteligente.

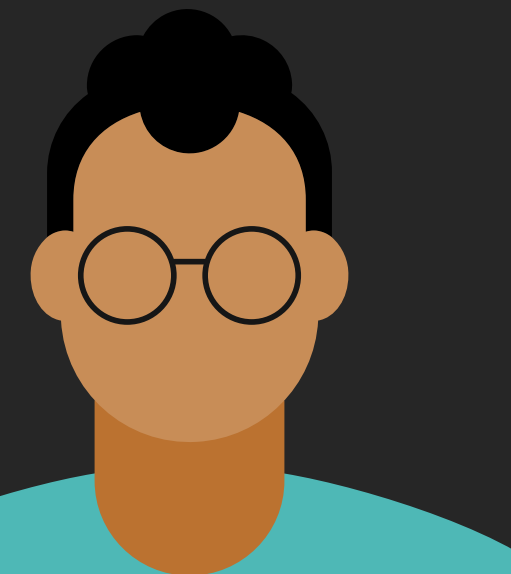
Automatize isto

Com que se parece um encaminhando de solicitação de cliente quando automatizado:

- A IA classifica comunicações e extrai dados
- O serviço de decisão determina a prioridade de manipulação com base em vários fatores, tais como fidelidade e lucratividade
- Um novo caso é criado para processar a solicitação do cliente usando o recurso de fluxo de trabalho e, em seguida, o caso é preenchido automaticamente com os dados extraídos

Não automatize isto

Evite automatizar ações ou respostas que aparentam sentir o impacto no seu cliente, deixe a simpatia e a empatia para os humanos.



Automatizar isto...

3. Atualizações de informações de clientes

Problema

Conheça a Erin. Ela gosta de seus colegas e do trabalho, mas ela preferiria passar menos tempo transferindo manualmente os dados do cliente para vários sistemas de back-end. Por mais diligente que ela seja, ela se preocupa em cometer erros e sabe que ela poderia ser mais eficiente se passasse o seu tempo de forma diferente.

Ação

Construa bots de automação robótica de processos (RPA) que possam ler e atualizar dados do cliente.

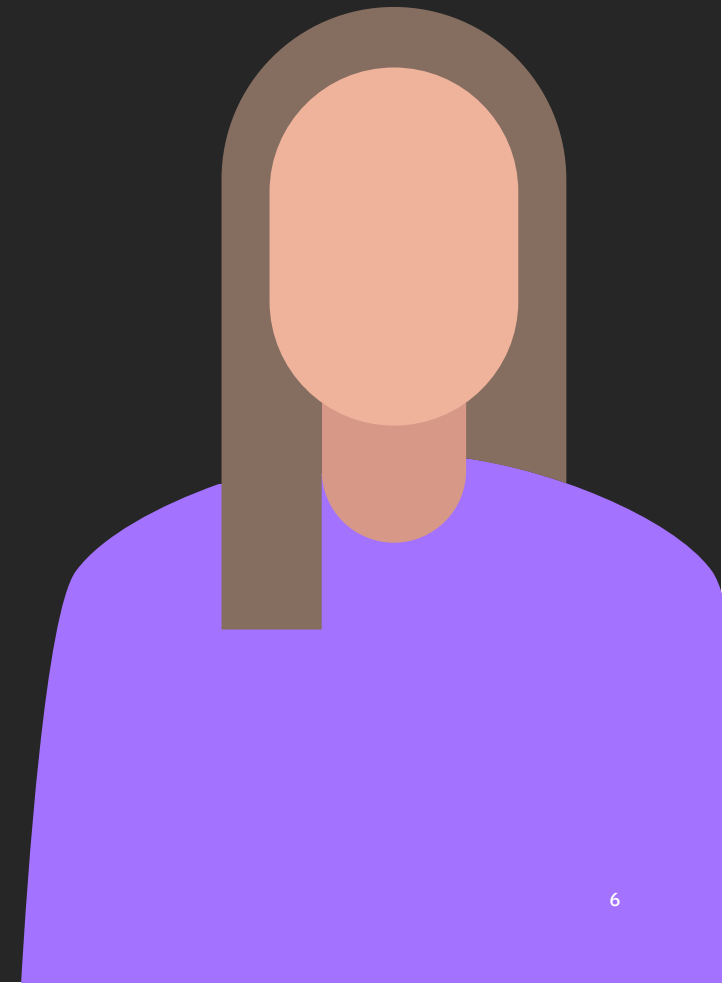
Automatize isto

Com que se parece uma atualização de informações de cliente quando automatizada:

- O cliente envia um novo endereço on-line, o qual é coletado por um bot
- O novo endereço é validado e o robô atualiza os sistemas existentes
- Se o endereço for inválido, o cliente é contatado para resolução

Não automatize isto

Evite automatizar quaisquer tarefas ou processos que um funcionário treinado possa fazer mais rapidamente do que o seu cliente.



Automatizar isto...

4. Upload de dados remotos

Problema

Conheça a Toyin. Ela fala regularmente com os clientes para garantir que as suas informações pessoais e outras informações relevantes sejam precisas. Ela acredita que essas conversas de verificação entre as partes poderiam ser facilmente automatizadas para um melhor autoatendimento e economia de tempo.

Ação

Permita que os clientes façam upload de informações de forma rápida e confiável a partir de qualquer lugar usando a captura móvel inteligente.

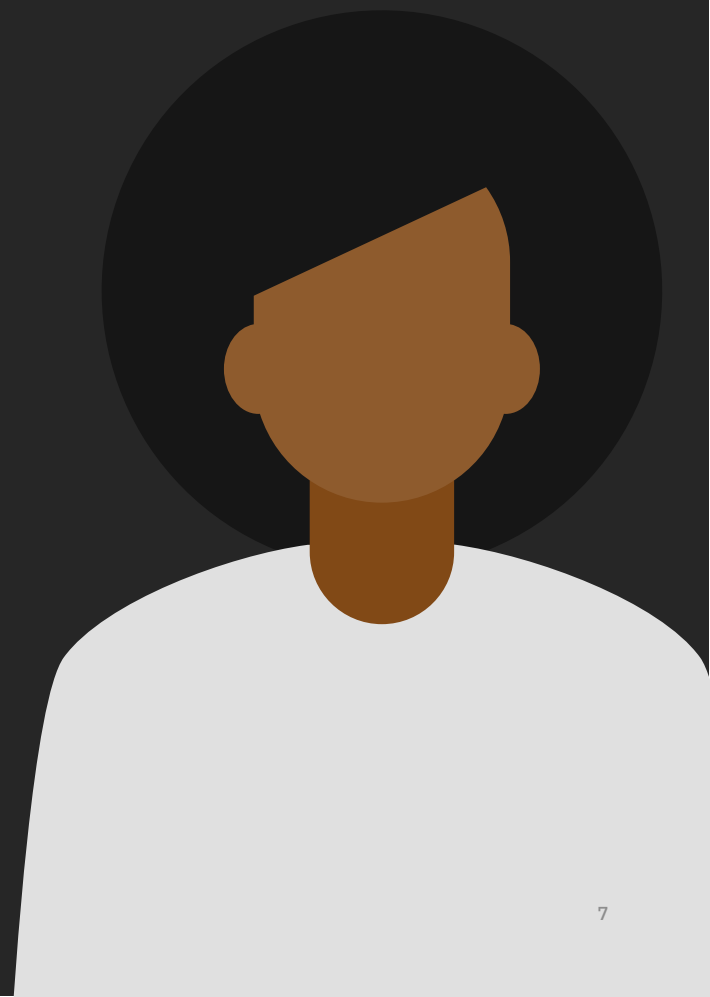
Automatize isto

Com que se parecem uploads remotos de dados quando automatizados:

- Os clientes capturam documentos usando seus dispositivos móveis
- Captura móvel com base em IA extrai informações de documentos relevantes, tais como nomes ou números de política
- Os dados extraídos são automaticamente validados; os clientes podem verificar antes de os dados serem transferidos por upload para o sistema

Não automatize isto

Evite automatizar qualquer ação que seria irritante se uma pessoa a fizesse e que seria tão irritante quanto automatizada, tais como o envio de vários textos ou e-mails irrelevantes.



Automatizar isto...

5. Verificação de conformidade em vendas no varejo

Problema

Conheça a Priya. Ela proporciona suporte à venda on-line de produtos regulamentados. Como a empresa dela depende de supervisão manual para garantir conformidade, ela nem sempre consegue obter a resposta ideal para os clientes na primeira vez. Também é difícil ajustar a escala desta supervisão quando o volume aumenta.

Ação

Automatize a validação da compra on-line em tempo real utilizando serviços de decisão.

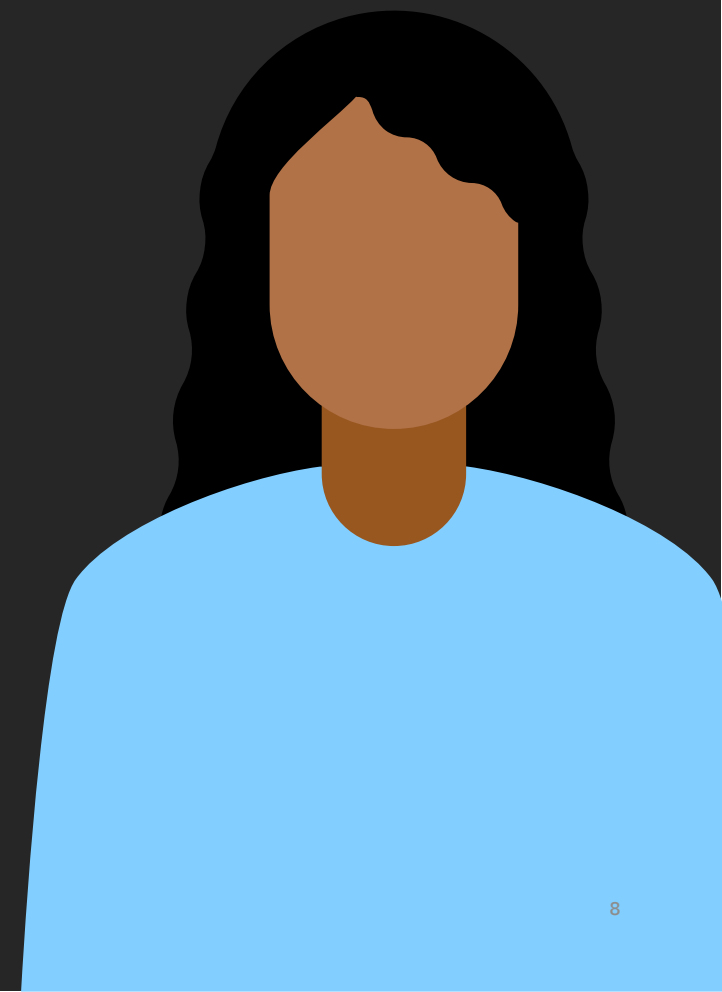
Automatize isto

Com que se parece uma verificação de conformidade quando automatizada:

- O item regulamentado é avaliado automaticamente contra um conjunto predefinido de regras de elegibilidade no ponto de venda, antes de o pedido ser confirmado
- O pedido é monitorado e as ofertas são ajustadas para melhorar a experiência de cliente com base nos resultados da decisão

Não automatize isto

Evite automatizar aconselhamentos em situações incertas. Em vez disso, torne rápido e fácil para o cliente contatar um humano amigável e bem informado que possa ajudar.



Automatizar isto...

6. Resposta às consultas de clientes

Problema

Conheça o Abdul. Ele manipula um volume crescente de consultas e transações de clientes. Mesmo com a ajuda de chatbots básicos, ele nem sempre consegue atender às expectativas do cliente quanto à velocidade e à qualidade. Muitas vezes, as interações com os chatbots terminam rapidamente devido às capacidades limitadas desses chatbots em responder com precisão ou porque o cliente não sabe o que ele necessita.

Ação

Integre agentes virtuais inteligentes (IVAs) nos sistemas utilizados pelas pessoas que prestam serviços para melhorar a eficiência e os resultados.

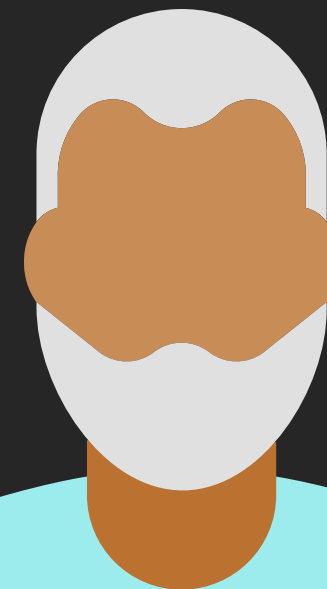
Automatize isto

Com que se parece responder a uma consulta de cliente quando automatizada:

- A consulta do cliente é encaminhada para um IVA, o qual é desenvolvido para emular agentes humanos de serviço e suporte
- O IVA orienta o cliente usando processamento de linguagem natural (PNL) ao mesmo tempo que interpretando o contexto e fornecendo respostas e feedback relevantes
- Se o bot pode resolver a consulta, ele executa a ação adequada mas, se necessário, o bot encaminha o cliente a um funcionário humano

Não automatize isto

Evite automatizar ações que fazem com que funcionários humanos gerenciem ferramentas ou sistemas laboriosos em vez de conectar-se com os clientes.



Principais conclusões

Se você já começou a digitalizar e automatizar os principais processos sendo enfrentados pelos clientes, ótimas notícias. Você está em uma melhor posição para se adaptar e mudar em relação a quaisquer comportamentos de cliente que continuarem à medida que você desenvolve um pipeline de automações focado na experiência de cliente (CX) para agora e mais tarde.

As capacidades que automatizam cada um desses casos de uso são parte do IBM Cloud Pak® for Business Automation, uma plataforma aberta, modular e totalmente equipada para automatizar virtualmente qualquer tipo de trabalho em escala. A sua modularidade é desenvolvida para ajudar a preencher diferenças táticas urgentes ao mesmo tempo que lança a base para uma automação orientada por crescimento. Um modelo com base em assinatura permite que você inicie novos projetos de forma rápida e acessível.

Próximas etapas

Comece com a automação de tarefas orientada por IA

Alcance um ROI mais rapidamente com a automação robótica de processos (RPA) completa.

Saiba mais →

Obtenha mais do que a automação de tarefas

Obtenha uma vantagem com um conjunto de software integrado desenvolvido para ajudar a resolver os seus desafios operacionais mais difíceis.

Saiba mais →

Acesse orientação e suporte estratégicos

Priorize projetos de automação de resultados rápidos neste workshop virtual de meio período, sem custo.

Solicite um workshop →

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – SP
Brasil

Produzido nos Estados Unidos da América
Agosto de 2021

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e de serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas comerciais da IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Este documento estava atualizado na data de publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

Os dados de desempenho e exemplos de clientes citados são apresentados apenas para fins ilustrativos. Os resultados de desempenho reais poderão variar, dependendo das configurações e das condições operacionais específicas.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO E SEM QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são fornecidos.

00000000

