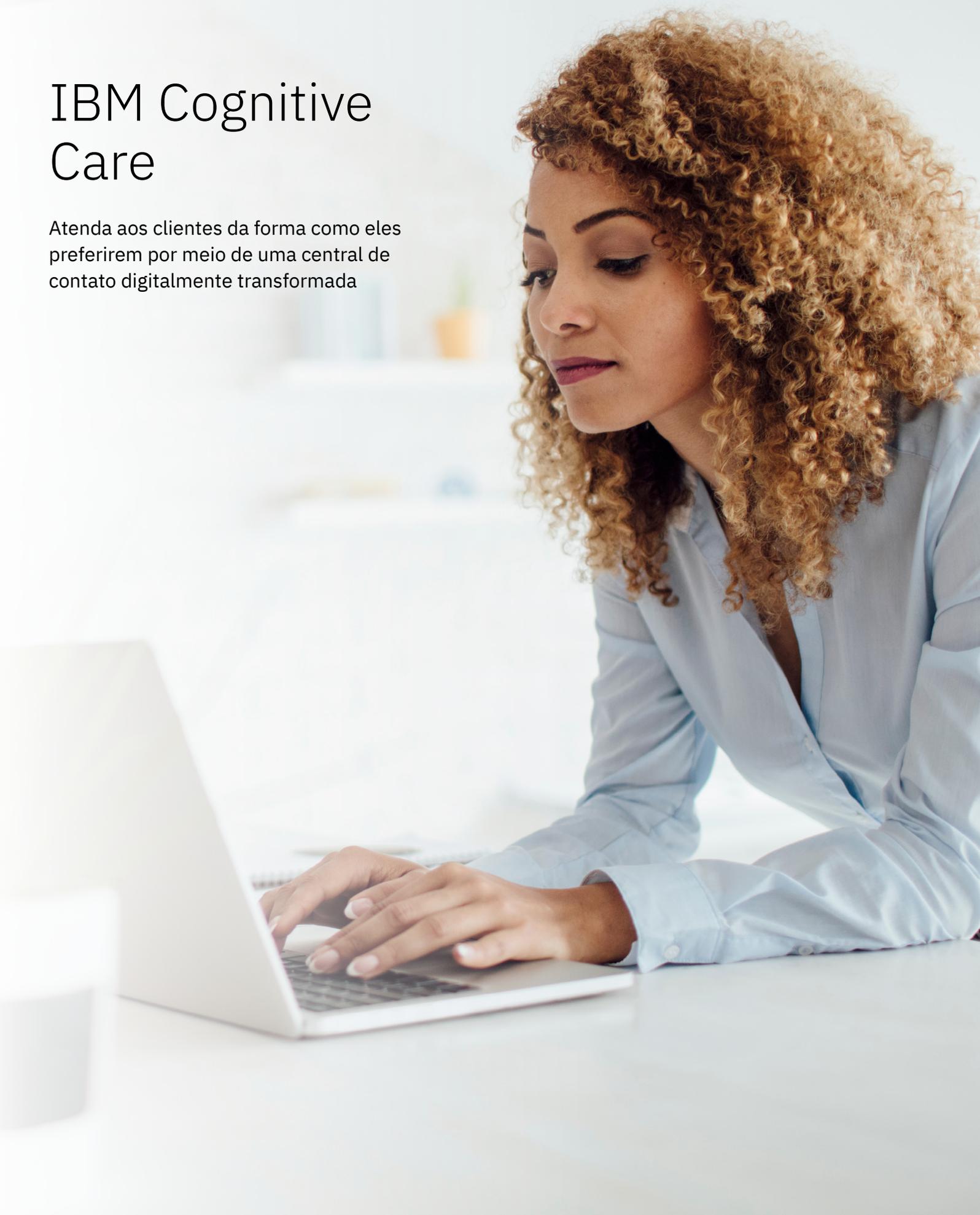


IBM Services

IBM Cognitive Care

Atenda aos clientes da forma como eles preferirem por meio de uma central de contato digitalmente transformada



Há muita coisa em jogo. Os clientes estão prontos para abandonar uma marca após somente três interações de suporte insatisfatórias. ¹

Os consumidores conectados digitalmente de hoje esperam um atendimento ao cliente excepcional e 24 horas por dia, todos os dias do ano, na plataforma preferencial deles. No entanto, muitas centrais de contato passam por dificuldades para fornecer essa disponibilidade 24 horas a eles, porque seus processos operacionais atuais dependem demasiadamente de agentes reais e tecnologias tradicionais.

Não importa se você começou sua jornada de transformação digital há algum tempo ou apenas agora, a pressão para acelerar os esforços nunca foi tão grande.

Com a sua transformação, você obtém capacidade para ajustar a escala das operações, reduzir os custos e otimizar os canais de receita, economizando um precioso tempo de chamada e fornecendo conversas de valor centradas nas pessoas. Para isso, é urgente integrar uma tecnologia ativada para a IA em seus processos operacionais atuais.

O valor da modernização para as centrais de atendimento de todo o mundo:

- Por meio de um autoatendimento ativado para a IA, reduz as solicitações dos clientes em 40% a 70% e os custos em 30% a 60%.¹
- Oferece flexibilidade operacional e resiliência, ao permitir que os agentes trabalhem de casa.
- Ajusta a escala da capacidade sob demanda por meio do uso de plataformas de central de contato como serviço.
- Melhora o Net Promoter Score do cliente em 20 pontos pela metade do custo.¹
- Usa os dados do cliente para prever e resolver as necessidades, melhorando a satisfação do cliente (CSAT) em até 35%. ¹



Nossa abordagem para a modernização da central de contato representa uma experiência inteligente para os clientes e os agentes

Transformamos as centrais de contato com o IBM Cognitive Care, que consiste em uma central de relacionamento com o cliente desenvolvida por dados, pela IA e pela tecnologia de multinuvem híbrida que oferece suporte dinâmico aos clientes e aos agentes reais. Além disso, com o suporte da IBM Garage, é possível obter não apenas uma transformação de tecnologias e processos, mas também uma mudança cultural duradoura em sua organização. É assim que funciona.

O cliente recebe um atendimento personalizado, proativo e baseado em dados que é consistente em todos os canais (voz, bate-papo, SMS, e-mail ou rede social) para oferecer experiências aprimoradas. O engajamento proativo dos clientes de saída resolve os problemas antes mesmo que eles percebam. O feedback inteligente e dinâmico usa os dados de interações históricas, conjuntos de habilidades e classificações CSAT para melhorar o relacionamento com o cliente.

O **agente virtual** verifica previamente as consultas dos clientes a fim de direcionar as situações que requerem atendimento especial e lidar com as consultas de rotina por meio de respostas automatizadas. Com as regras de script, a IA e o ML, eles geram respostas automatizadas que melhoram a qualidade, a consistência e a eficiência. Por meio da integração com sistemas de back-end, os agentes virtuais aprendem dinamicamente novas respostas a perguntas básicas e se tornam capazes de lidar com volumes crescentes de solicitações.

O **agente real** prioriza o suporte urgente ao cliente com conversas personalizadas quando isso mais importa. Com o suporte de agentes virtuais e de dados em tempo real para reduzir o tempo e o custo do atendimento aos clientes, esses agentes podem trabalhar praticamente de qualquer lugar. No que diz respeito aos agentes, a assistência dinâmica os ajuda no processamento de solicitações e na tomada de ações e a análise preditiva, a IA e a automação os ajudam na resolução proativa das necessidades dos clientes.

A **metodologia do IBM Garage virtual** ajuda as centrais de contato a manter uma melhoria contínua ao trabalhar em conjunto para co-criar, co-executar e cooperar com novas soluções. Juntos, somos capazes de redefinir as funções e os processos e de obter alinhamento organizacional e governança. Por meio da **IBM Garage virtual**, você obterá acesso a uma rede de especialistas IBM em diversos mercados e tecnologias.

Blocos de construção de uma experiência inteligente



Experiência de cliente personalizada

- Engajamento omnichannel
- Engajamento proativo
- Feedback inteligente



Assistente digital dinâmico 24 horas

- Agente virtual
- Ontologia de processos



Agente humano suportado

- Assistência de agente dinâmico
- Trabalhe em qualquer lugar
- Dados inteligentes

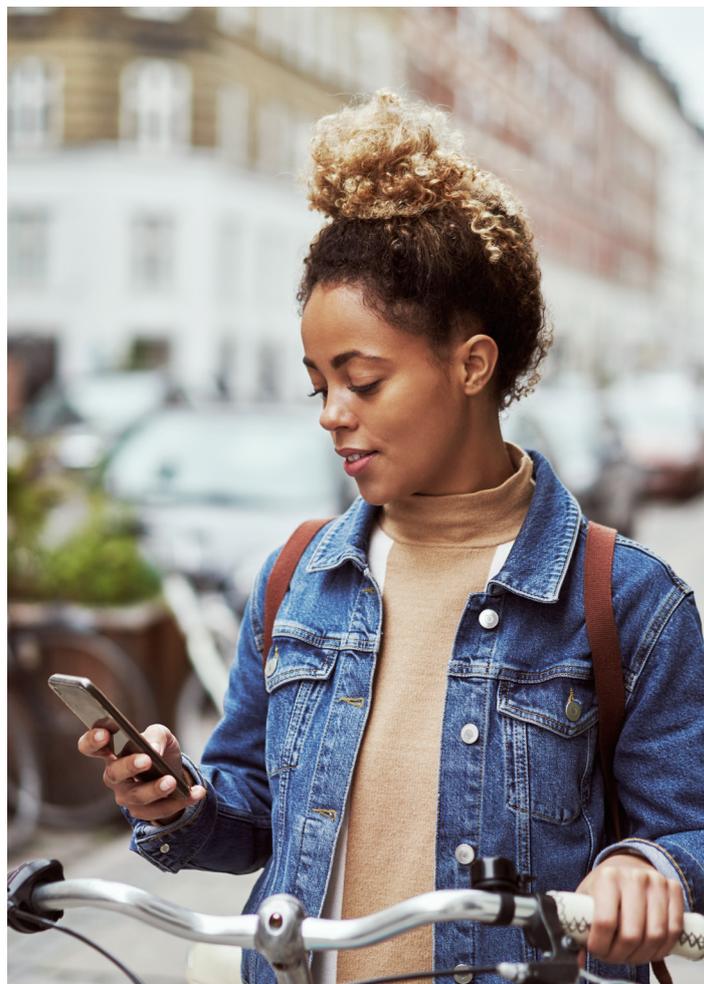
Híbrido | Multinuvem | Outras opções de fornecedor

O IBM Cognitive Care funciona com o auxílio da IA e da automação, conta com uma arquitetura aberta e foi desenvolvido para:

- Ter flexibilidade ao ajustar a escala em toda a empresa com a integração tradicional;
- Oferecer uma plataforma preparada para o futuro, da IBM ou de outras empresas, que tenha a capacidade de otimizar a IA, como o IBM Watson, o Google CCAI e o Blue Prism, e integre origens de dados como o Workday, o Salesforce e o SAP, entre outras;
- Aproveitar um ecossistema maduro de parcerias com terceiros, incluindo plataformas de comunicação como o NICE inContact, o Genesys, o LivePerson e o Twilio;
- Fornecer uma plataforma com capacidade de trabalhar em nuvens privadas, híbridas e multinuvs, incluindo o Red Hat, o Microsoft, a AWS, a IBM Cloud e o Google Cloud.



Transformar com sucesso os ambientes da central de contato com agentes virtuais de IA e plataformas de multinuvem híbrida.



Casos de uso

01

Otimize o gerenciamento de carga de trabalho

Problema: Os agentes reais em um banco global estavam gastando muito tempo em respostas básicas quando a organização precisava que se concentrassem em situações de cuidados especiais e no aumento da escalabilidade geral.

Solução: Implementamos um agente virtual customizado que é capaz de suportar mais de 350 conversas contextuais em diversos idiomas. Também criamos um modelo operacional que inclui um painel de análise e o portal do agente real.

Benefício de negócios: O banco agora tem capacidade de atender a consultas praticamente 24 horas por dia, todos os dias, e conseguiu reduzir o tempo de pesquisa do agente real em até 70%.

02

Integre uma tecnologia ativada para a IA e gere receita

Problema: Uma empresa de varejo passava por grande pressão de custos e precisava encontrar maneiras de usar as interações do atendimento ao cliente para gerar receita.

Solução: Juntos, transformamos os processos de atendimento ao cliente ao lidar com os silos de origens de dados e usar a automação e a IA para criar fluxos de trabalho inteligentes. Isso permite que os agentes reais se concentrem em tarefas de maior valor.

Benefício de negócios: A empresa obteve um aumento de 10% na geração de novos canais de receita e no aprimoramento dos existentes com uma redução média de 40% nos custos operacionais. Além disso, ao melhorar o Net Promoter Score, a empresa aumentou o potencial de gerar receita na interação com o cliente.

03

Impulsione experiências de cliente melhores

Problema: Uma empresa de tecnologia queria modernizar e priorizar a experiência do cliente acima de tudo para melhorar seu Net Promoter Score e, por fim, impulsionar novos negócios.

Solução: Implementamos o IBM Cognitive Care para criar uma estrutura subjacente capaz de unificar todos os silos em uma única experiência de cliente. Essa solução também ajuda a atender melhor os clientes em seus próprios termos e no dispositivo que eles preferem, alinhando as necessidades de dados para responder rapidamente às interações com os clientes.

Benefício de negócios: Baseando-se em uma integração abrangente com a tecnologia do IBM Watson, a empresa usou o IBM Cognitive Care para solucionar 30% das consultas dos clientes por meio de agentes virtuais. Além, disso, conseguiu aumentar seu Net Promoter Score em até 60 pontos, com um benefício total de US\$ 70 milhões em 3 anos.



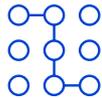
Mais de 60% das chamadas com falha de suporte ao cliente poderiam ter sido resolvidas com melhor acesso aos dados.²
O IBM Cognitive Care pode ajudar.

Guia de ação do IBM Services para líderes de central de contato



Prioridades a curto prazo

- Concentre-se em proteger as equipes de funcionários e suportar o trabalho remoto ao estabilizar as operações.
- Crie, atualize e monitore uma estratégia de trabalho remoto.
- Obtenha suporte de liderança para ajudar os agentes reais com agentes virtuais.
- Identifique e aplique uma automação adicional por meio de uma abordagem de time to value.
- Faça pesquisas com a equipe da central de contato para saber das principais perguntas e respostas a serem integradas aos agentes virtuais.
- Envolver-se com uma equipe de soluções confiável para facilitar a transição da assistência cognitiva.



Prioridades a longo prazo

- Teste e ajuste a escala da tecnologia de agente virtual para as equipes de funcionários, clientes e fornecedores.
- Ative mais canais digitais.
- Aprimore o time da central de contato e as tarefas de recursos, conforme necessário.
- Saiba mais sobre uma tecnologia mais avançada de assistência a agentes.
- Estabeleça um sistema de medição para capturar o impacto do agente virtual.
- Amplie os recursos e as funções de trabalho remoto.
- Implemente um regime de melhoria contínua por meio da IBM Garage.



Como lidar com a nova maneira de trabalhar

- Conduza análises periódicas sobre o agente virtual.
- Realize sessões de design thinking com os melhores agentes e as equipes de funcionários de marketing, vendas e experiência de cliente.
- Otimize o trabalho remoto com uma combinação mais equilibrada de equipes de funcionários externos e internos.
- Consulte o feedback, sem deixar-se abalar por ele, a fim de reavaliar o design, o uso e o desempenho da nova forma de trabalhar.



“Era importante que eu investisse em nossos colegas para que eles, por sua vez, pudessem investir na experiência do cliente. Ao introduzir a plataforma customizada de IA da IBM, obtivemos aumento significativo de até 20% nos feedbacks positivos do cliente em todas as áreas.”

— MaryAnn Fleming, líder de Homebuying Services, Royal Bank of Scotland

[Veja a história do cliente →](#)

Na IBM, usamos um modelo pré-pago com base em resultados porque estamos comprometidos em ajudar você a obter valor. Saiba mais e converse com um especialista sobre o IBM Cognitive Care em sua central de contato.

[Comece a usar →](#)





IBM Brasil Ltda

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

A página inicial da IBM pode ser localizada em:

ibm.com

IBM, o logotipo IBM, ibm.com, IBM Cloud, IBM Garage, IBM Watson e IBM Services 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 registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas IBM está disponível na web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Microsoft, Windows, Windows NT e o logotipo do Windows são marcas comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos, em outros países ou ambos.

Red Hat® é uma marca comercial ou marca registrada da Red Hat, Inc. ou de suas subsidiárias nos Estados Unidos e em outros países.

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.

Todos os exemplos de cliente citados ou descritos são apresentados como ilustrações da maneira como alguns clientes usaram produtos IBM e dos resultados que eles podem ter atingido. Características de custo e desempenho ambientais variam, dependendo das configurações e condições individuais de cada cliente. Entre em contato com a IBM para ver o que podemos fazer por você.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM (“AS IS”) SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Os produtos da IBM têm garantia conforme os termos e condições dos contratos sob os quais são oferecidos.

© Copyright IBM Corporation 2020

- 1 Com base nos dados do cliente IBM, os resultados reais podem variar.
- 2 “Reinventing the contact center.” Expert Insights, Institute of Business Value, maio de 2020 <https://www.ibm.com/downloads/cas/8VZBODOK>