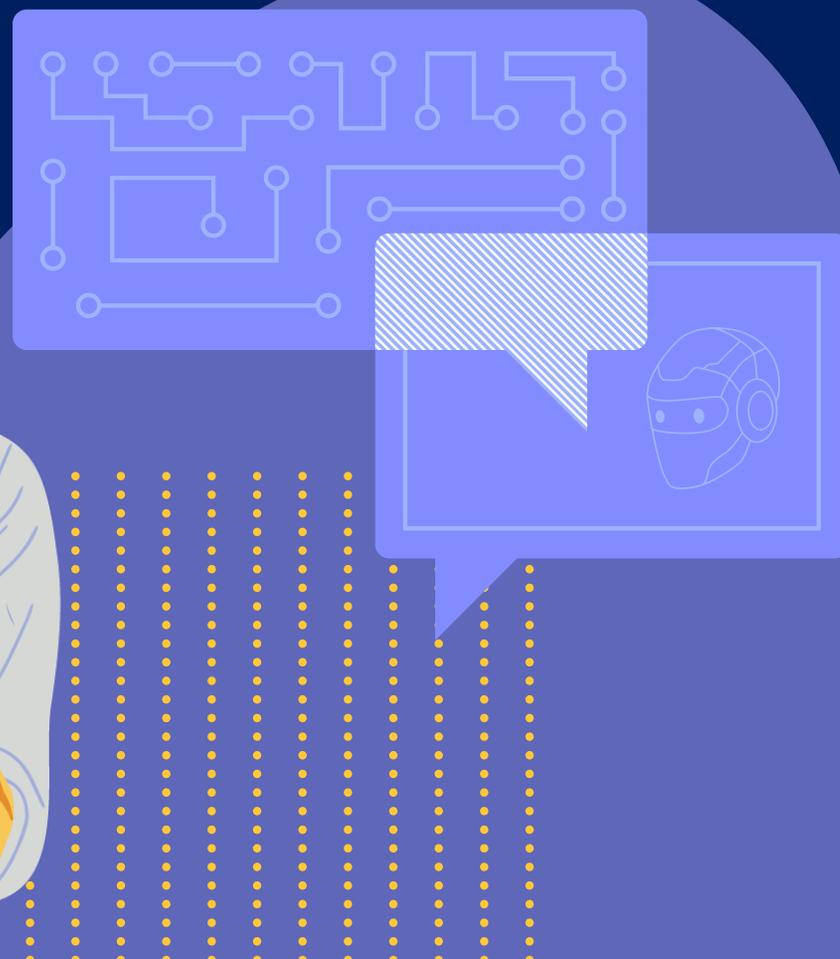


# Como a IA de conversação simplifica a experiência dos agentes



O novo copiloto do atendimento ao cliente



# A mudança do atendimento ao cliente

O papel do agente de atendimento ao cliente já estava em evolução no início da pandemia. Conforme as empresas começaram a se dirigir com maior rapidez em direção a modelos com foco no digital, os agentes se viram obrigados a tomar a dianteira para resolver as questões mais difíceis dos clientes. Os cronogramas ficaram cada vez mais restritos com o surgimento de novos desafios, como forças de trabalho distribuídas, uma economia de serviços temporários em expansão, picos de volume de contatos e demandas intensas dos clientes. Os agentes, que já estavam na linha de frente das marcas, tornaram-se mais indispensáveis do que nunca. E com isso chegam enormes pressões.

**Com quase 80% dos clientes dizendo que abandonarão uma marca caso recebam serviços de baixa qualidade (crescimento de quase 10% em um ano),** os riscos alcançaram altas históricas. Em uma só interação, os agentes precisam atender às necessidades imediatas dos clientes e trabalhar para construir confiança e fidelidade em longo prazo, como embaixadores da marca. Apesar disso, eles são geralmente forçados a gerenciar múltiplos sistemas legados que ainda exigem processos manuais e demorados. Com tantas preocupações, entregar um serviço excepcional de atendimento ao cliente não é uma das tarefas mais fáceis.

Vamos considerar os fatos: a experiência do agente no ambiente atual é mais complexa do que nunca. Entretanto, ao adotar uma estratégia ideal de atendimento alimentado por IA, é possível simplificar experiências para agentes e clientes sem distinção e corresponder à reputação da sua marca.



—  
“Com quase 80% dos clientes dizendo que abandonarão uma marca caso recebam serviços de baixa qualidade (crescimento de quase 10% em um ano), os riscos alcançaram altas históricas.”

# A dificuldade no atendimento causa sérias frustrações (e altos custos)

As centrais de atendimento continuam se adaptando para atender às necessidades atuais, mas ainda há diversos pontos cegos entre a jornada do cliente e a do colaborador que causam dificuldades no atendimento e frustração para agentes e clientes.

Segundo o [último relatório de Insights sobre Atendimento ao Cliente da Pega](#), estas são as três maiores frustrações dos agentes:

**1. Repetição:** é necessário pedir ao cliente informações já fornecidas em outro canal

**2. Entrada manual de dados:** ter que inserir manualmente a mesma informação em vários locais

**3. Falta de contexto:** não há contexto sobre as interações prévias do cliente com a empresa

**Os agentes não são os únicos a sentir essas dificuldades, já que os clientes também classificaram a repetição como sua principal frustração.** E faz sentido: os clientes não têm o menor interesse em conversas demoradas. Eles querem conveniência e resolução rápida. Quase sempre sistemas desconectados e silos de canais são os culpados por essas frustrações. Esses obstáculos reduzem o ritmo dos processos, o que acaba por aumentar custos e desgastar tanto os colaboradores quanto a fidelidade do cliente. Como esperado, isso pode ter consequências significativas, pois as centrais de atendimento estão observando taxas de atrito dos colaboradores maiores do que nunca. E, ao levar em conta a mudança na força de trabalho, com agentes menos experientes que exigem mais treinamento e onboarding para ganhar ritmo, o processo fica ainda mais moroso.



# O novo papel do autoatendimento e da IA de conversação

Não é segredo que a IA de conversação tem sido amplamente adotada nos últimos anos. **As tecnologias digitais, como autoatendimento contextual, assistentes virtuais inteligentes (IVAs) e sistema de resposta interativa de voz (IVR), podem remediar várias frustrações do serviço e remover parte do esforço dos colaboradores da central.** Essas ferramentas são críticas para reduzir o volume de chamadas, melhorar o tempo de resolução e oferecer suporte 24 horas aos clientes, mas sem deixar de lado as novas experiências autônomas que não exigem o envolvimento de agentes.

No entanto, sempre haverá circunstâncias em que será necessário ter a presença de agentes. Como colaboradores com conhecimento, eles podem lidar com problemas mais complexos e encaminhamentos, tarefas que requerem um grau maior de empatia. Agora a mesma tecnologia de IA de conversação está transformando o modo como os agentes trabalham e interagem com os clientes.

---

“As tecnologias digitais, como autoatendimento contextual, assistentes virtuais inteligentes (IVAs) e sistema de resposta interativa de voz (IVR), podem remediar várias frustrações do serviço e remover parte do esforço dos colaboradores da central.”

# Transforme cada agente no melhor da central

A IA de conversação melhora em tempo real as interações dos agentes e o autoatendimento. As grandes inovações na IA unificada e na automação estão revolucionando os serviços que eram feitos por linhas telefônicas analógicas e ferramentas antigas de chat.



## Imagine se cada agente da central de atendimento pudesse:

- Sempre estar em seu melhor e compreender como responder a cada situação dos clientes
- Ser especialista em produtos/serviços independentemente do treinamento e do tempo de experiência
- Digitar na velocidade da luz ou não precisar digitar nada
- Proporcionar atendimento consistente em todas as chamadas

As empresas estão transformando isso em realidade, com o Pega Voice and Messaging AI servindo como copiloto para os agentes em todas as conversas. Essa nova abordagem traz muito mais benefícios do que as análises pós-chamada tradicionais, pois os agentes têm acesso a insights em tempo real e automação nos momentos mais importantes.

# Automatize e eleve cada conversação com o Voice and Messaging AI

Usando uma combinação de IA em tempo real, processamento de linguagem natural (PLN), análise de fala para texto e automação inteligente, as centrais de atendimento estão transformando e modernizando seus serviços de telefonia e chat.

Essas tecnologias avançadas analisam as interações e diálogos com os clientes em tempo real. O Pega Voice and Messaging AI automaticamente traz à tona novos insights e orientação enquanto automatiza tarefas manuais.

Ao entender a intenção e o sentimento das conversas, as empresas podem eliminar os pontos cegos da jornada, mesmo diante de problemas mais complexos. O Voice and Messaging AI ajuda as empresas a automatizar mais trabalho do que nunca e a manter o agente no controle da situação, com orientação, contexto e insight em tempo real. Isso permite aos agentes dar ênfase ao cliente em vez de ao sistema, o que possibilita um atendimento de mais qualidade.

Cada um desses benefícios elimina várias das frustrações e desafios que as centrais de atendimento enfrentam hoje, além de **reduzir o tempo geral de treinamento, melhorar o tempo médio de atendimento (AHT), aprimorar as taxas de resolução no primeiro contato (FCR) e aumentar a satisfação geral do cliente e do colaborador**. Todos saem ganhando.

“Ao entender a intenção e o sentimento das conversas, as empresas podem eliminar os pontos cegos da jornada, mesmo diante de problemas mais complexos.”

# Um copiloto para cada agente, em cada chamada

## Como funciona

Promova resoluções mais rápidas e simplifique experiências

Cliente



PEGA  
Voice AI and  
Messaging AI



- Redução no tempo médio de atendimento (AHT)
- Maior resolução no primeiro contato (FCR)
- Melhor satisfação do cliente (CSAT)

Agente humano



- Início automático de casos
- Conteúdo de conhecimento superficial
- Adesão ao script
- Preenchimento automático de formulário

Ao infundir o Pega Voice and Messaging AI no atendimento com agentes, as empresas ganham acesso a recursos poderosos, como:

- **Iniciação automatizada de caso de serviço** – sugere e lança automaticamente casos que orquestram as jornadas do cliente de ponta a ponta.
- **Entrada automática de dados** – preenche automaticamente formulários digitais durante as interações. Isso tudo é feito sem que um agente tenha que levantar um dedo ou digitar novamente a informação, liberando tempo graças à redução do trabalho manual repetitivo.
- **Conhecimento contextual em tempo real** – traz à tona o conteúdo do conhecimento contextual de forma que os agentes possam resolver questões mais rápido. As empresas não precisam mais contar com conhecimento institucional, removendo uma boa dose das suposições dos agentes.
- **Adesão ao script** – com orientação de script em tempo real em todas as chamadas, fica mais fácil para os agentes corresponderem à reputação da marca perante os clientes, com serviços consistentes e divulgações necessárias em todas as conversas. Isso reduz o tempo de treinamento e garante que os agentes ofereçam o nível adequado de serviço, independentemente de estarem em home office ou na central.

O Pega Voice and Messaging AI se posiciona entre um cliente e um agente durante a interação e transcreve a conversa em tempo real. Servindo como copiloto para todo agente em cada chamada, a solução potencializa a experiência do agente, reduz o tempo de treinamento e melhora a eficiência geral.

## Personalização fácil conforme suas necessidades

Apesar de o Voice and Messaging AI ter capacidade para resolver problemas complexos, é fácil começar a usá-lo. Ao contrário de outras tecnologias populares de IA de voz e texto, que geralmente exigem integrações com gambiarras em vários sistemas e ferramentas em silos, a solução da Pega é pré-integrada em uma plataforma unificada de atendimento ao cliente que inclui gestão de caso líder, automação e IA em tempo real. Desenvolvida com base na arquitetura Center-Out™ da Pega, que permite às empresas construir de maneira centralizada e ativar lógica e tomada de decisão em todos os pontos de contato do atendimento, a jornada do cliente se torna o ponto de foco em detrimento do canal.

As empresas podem personalizar com facilidade os modelos de IA para atender suas necessidades específicas (setor, casos de uso, dialetos, terminologia, etc.) com o poder da decisão em tempo real e da automação da Pega, líderes de mercado. Isso reduz significativamente a complexidade e o custo de implementação.

## Ofereça apoio a todos os seus agentes

**O Pega Voice AI trabalha com o sistema de telefonia existente e pode ser implementado para a equipe completa de agentes.** Dessa forma, todos têm acesso aos mesmos recursos, o que nivela por alto o serviço entre todas as centrais de atendimento.

De maneira similar, o Pega Messaging AI atua em todas as interações de chat e de mensagens, permitindo aos agentes perceber os benefícios da IA em todos os canais. Assim, sua central pode promover resoluções mais rápidas e orquestrar mais trabalho do que nunca.



# Virando o jogo: IA unificada, automação e futuro do atendimento

O trabalho nas centrais de atendimento mudou drasticamente e é pouco provável que volte a ser como antes. Com o Voice and Messaging AI, as centrais podem atingir níveis de produtividade outrora inimagináveis. Mais do que simplesmente automatizar o trabalho repetitivo, o Pega Voice AI and Messaging AI orienta perfeitamente os agentes de serviços para conduzir as conversas da forma correta e compreender as necessidades específicas de cada cliente.

**Isso revoluciona o paradigma do atendimento ao cliente, porque agora os agentes podem dar atenção ao trabalho de alto valor.** Além de resultar em interações mais curtas e resoluções aceleradas, esse foco promove o engajamento do colaborador, abre novas oportunidades de carreira e deixa os clientes mais felizes.

Em um mundo tomado por incertezas, o novo copiloto da IA pode ser o catalisador que seus agentes e clientes têm buscado.

Que tal contar com o apoio da IA de última geração para aprimorar o seu atendimento ao cliente?

Saiba mais em [pega.com/pt-br/service](https://pega.com/pt-br/service)

## Sem IA de conversação



## Com IA de conversação





## Sobre a Pegasystems

A Pega produz soluções de software inovadoras que eliminam a complexidade dos negócios. Com maximização do valor do tempo de vida do cliente, simplificação de serviços, melhoria de eficiência e várias outras contribuições, ajudamos as maiores marcas do mundo a resolver problemas em pouco tempo e se transformar para o amanhã. Os clientes da Pega tomam melhores decisões e executam os serviços com IA em tempo real e automação inteligente. Desde 1983, construímos uma arquitetura expansível e a plataforma low-code para ficarmos à frente do dinamismo das mudanças. As soluções da Pega geram economia de tempo para que os funcionários e os clientes dos nossos parceiros possam se concentrar no que é mais importante.

Para saber mais, acesse [pega.com/pt-br](https://pega.com/pt-br)