

# ESTUDO DE CARATERIZAÇÃO E *BENCHMARKING*

VISÃO EVERIS



## Operações

- *Self care* de clientes nos casos mais simples conduz a uma mudança do *mix*, em que **tendencialmente apenas os casos mais complexos sejam geridos via *Contact Centre***
- **Resultados operacionais por contacto pioram**, sendo expectáveis alterações estruturais na gestão dos *Contact Centres*

O S N Ú M E R O S  
não mentem



## RH

- Crescimento económico sustentado (tanto ao nível macro-económico como especificamente do sector) conduz a **aumento da concorrência por talento**, a todos os níveis hierárquicos, impactando os custos em RH
- Expectável que se mantenha no médio prazo, exacerbando as **dificuldades do sector em reter talento de forma sustentável**



## Tecnologia

- Tecnologia como **resposta às duas tendências anteriores**: resolver casos cada vez mais complexos, aumentar eficiência e reduzir dependência de rh
- De forma complementar, **oportunidade para melhorar experiência de cliente**, criando valor para o cliente empresarial

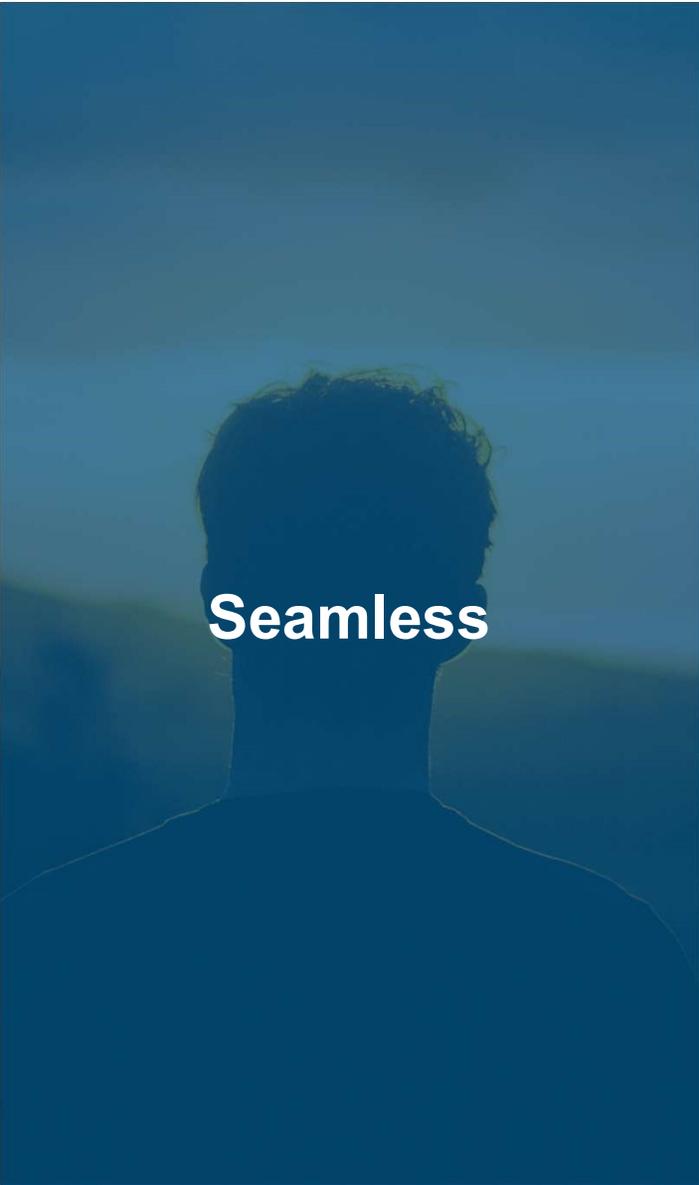
# VISÃO

A everis, trabalhando no tema há vários anos, tem ativos, referências e experiência no tema.

Ligação emocional

Maior recorrência

Satisfação funcional



**Seamless**



T E N D Ê N C I A S

Baseamo-nos em 3

**Eficiência  
& Eficácia**



**Visão  
integral do  
cliente**



# Seamless

O cliente não vai perceber quando está a interagir com uma pessoa ou com uma máquina. E não quer saber.



# **Eficiência & Eficácia**

É o “pão com manteiga”, e sempre será. É rever processos, medir, antecipar, gerir com base em *analytics*.

A hand is pointing at a wireframe diagram on a wall covered with sticky notes and pins. The background is a green-tinted image of a workspace with various documents and diagrams pinned to a wall. The hand is in the foreground, pointing towards the center of the image.

# Visão integral do cliente

Ter uma visão de como tratar cada interação no âmbito da journeys do cliente. Ter visão de de UX, UI e CEX.

# M O D E L O

Conduz-nos a um modelo de **cognitive contact center**, em que a tecnologia e o agente humano se complementam

Atualmente



## Características do cognitive contact centre

**E o que quer dizer na prática?  
Exemplos?**



**"We think that you should just be able to message a business in the same way that you message a friend"**

Mark Zuckerberg

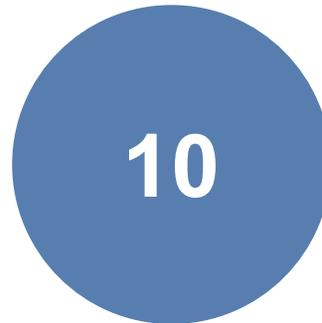
## D A D O S

Uma plataforma com esta dimensão é natural que se torne fundamental na gestão do contacto com o cliente



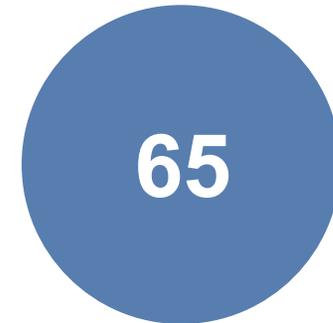
**Mil milhões de utilizadores**

Utilizadores ativos em 2017



**Anos de operação**

Empresa fundada em  
Janeiro de 2019



**Mil milhões de mensagens**

Por dia

Banca

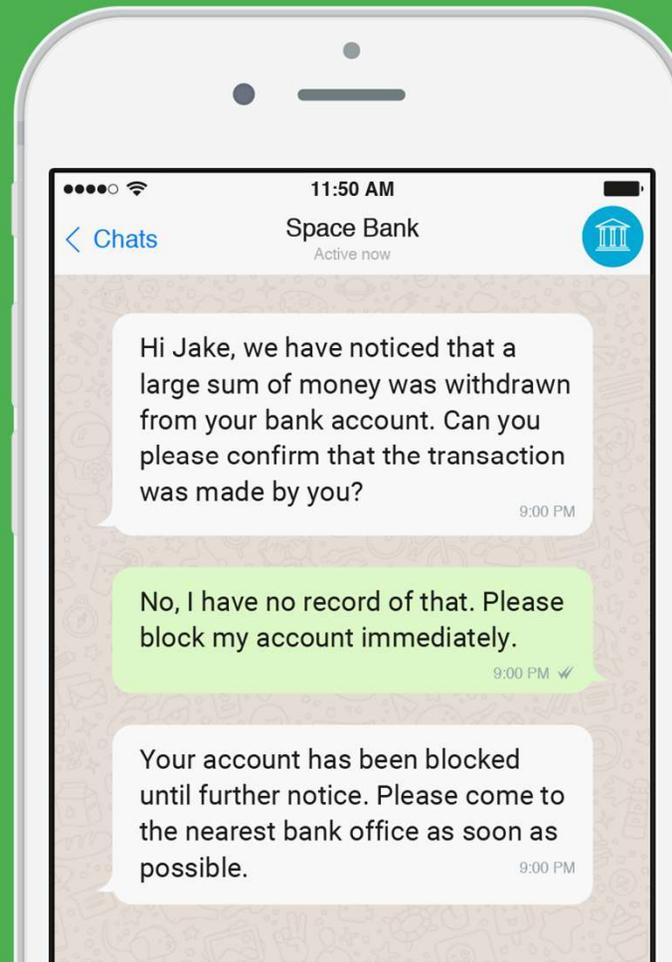
# Banca Conversacional

## NOTIFICAÇÕES

Comunicar alertas transacionais ou avisos urgentes como transações irregulares com cartão de crédito, cobrança de taxas, atingir o limite de crédito, etc. (atualmente é feito por SMS)

## GESTOR FINANCEIRO PESSOAL

Interagir diariamente com o cliente, pelo gestor de conta, para abordar assuntos referentes à conta do cliente



## CONSULTAS / DECLARAÇÕES

Consultas de saldo de conta ou de empréstimo, consulta de limites de crédito, consulta de pontos de programa de *rewards*, etc.

## ENCONTRAR BALCÃO E ATM

Apoiar os clientes a encontrar o balcão / ATM mais próximo

## ONBOARDING

Aderir a serviços através de conversação

Telecomunicações

# Atenção conversacional

## CONTRATAR SERVIÇOS

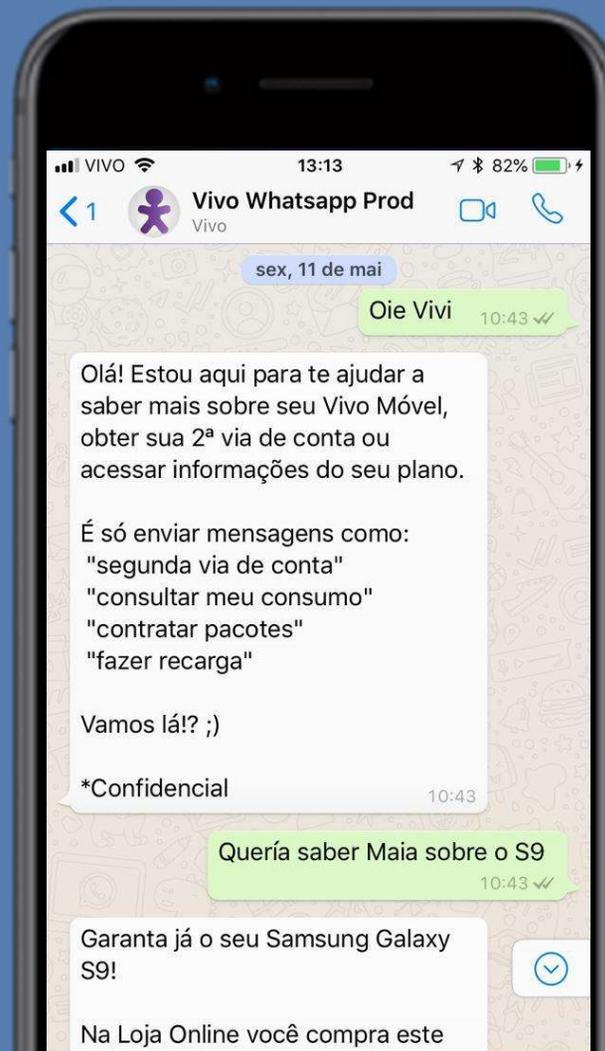
Aumentar as vendas através da utilização de um canal novo e mais conveniente

## CARREGAMENTOS DE SERVIÇO PRÉ-PAGO

Realizar carregamentos de serviço pré-pago de forma rápida e fácil

## RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE CONETIVIDADE

Apoiar os clientes na resolução de problemas técnicos



## FAQ's

Disponibilizar informação geral de forma fácil e rápida

## ATENÇÃO AO CLIENTE

Receber e resolver pedidos de clientes

## CONSULTAS DE CONSUMOS

Disponibilizar informação de consumos e utilização de forma fácil e conveniente

## PAGAMENTO DE FATURAS

Explicar a fatura aos clientes e apoiar no pagamento das mesmas

Falta aqui outro exemplo

**Ou seja, para onde estamos a evoluir?**



SEMPRE DISPONÍVEL



SEM FILAS  
DE ESPERA



ANÁLISE DE SENTIMENTOS



ASSISTÊNCIA  
INTELIGENTE



END TO END



SEMPRE DISPONÍVEL



SEM FILAS  
DE ESPERA



ANÁLISE DE SENTIMENTOS



ASSISTÊNCIA  
INTELIGENTE



END TO END

**Terminamos com a tendência do momento.**

**Vamos  
almoçar?**





an NTT DATA Company

Obrigado.