



## Digital Workspace

Capacite suas equipes para oferecer uma excelente experiência ao cliente



Business  
Services

# A experiência do cliente é fundamental para o sucesso do negócio

**Pesquisas mostram que 80% dos clientes dizem que a experiência que as empresas fornecem é tão importante quanto seus produtos e serviços <sup>1</sup>. Um digital workspace pode garantir que suas equipes estejam preparadas para entregar o CX que seus clientes desejam.**

São tempos de mudança em Customer Experience (CX). Ter um "departamento de atendimento ao cliente" não é mais o suficiente, você precisa fornecer suporte ao cliente em toda a empresa.

As tradicionais linhas divisórias entre as equipes voltadas ao cliente e o restante de sua organização ficaram borradas, ou, às vezes, até desapareceram completamente. Em muitos setores, a distinção entre agentes de atendimento ao cliente e funcionários de back office não existe mais. Especialistas no assunto em sua empresa que podem ter desempenhado funções de segundo plano agora estão frequentemente envolvidos diretamente nas discussões com os clientes.

Você precisa mudar a visão tradicional de que o atendimento ao cliente é um centro de custo, enquanto o engajamento do cliente é um centro de lucro. Hoje, seu contact center deve fazer muito mais do que o atendimento e suporte ao cliente. Ele deve engajar seus clientes de forma proativa, utilizando análises preditivas e dados históricos do cliente, e desempenhar uma função de vendas diretas. Todos estes fatores impulsionam a necessidade de convergência das ferramentas de comunicações unificadas e colaboração (UC&C - unified communications and collaboration) e seu contact center para capacitar suas equipes nesta jornada.

## As ferramentas certas para o trabalho

Outro elemento essencial de excelência no atendimento ao cliente é equipar seus funcionários com as ferramentas adequadas. Elas precisam proporcionar a seus funcionários melhor acesso às informações dos clientes, permitir que

equipes descentralizadas trabalhem em conjunto e possibilitar que os clientes tenham um serviço mais coordenado e eficiente. Além disso, você precisa de ferramentas que possam coletar dados dos clientes e desenvolver ideias para ajudá-lo a refinar e melhorar os produtos e serviços que você oferece. Um digital workspace está no centro de tudo isso, pois permite que suas equipes tenham um melhor desempenho, sejam mais produtivas e ofereçam uma melhor Customer Experience (CX).

Você precisa pensar maneiras diferentes sobre como melhorar o primeiro contato, a satisfação do cliente, a pontuação do promotor líquido (NPS) e muito mais. Requer uma abordagem que seja adaptada para fornecer o melhor serviço digital da categoria e que coloque em primeiro lugar as necessidades de dados, comunicação e colaboração dos funcionários - onde quer que eles estejam trabalhando. A Orange pode ajudá-lo a transformar suas operações de CX, fazer convergir suas ferramentas de UC&C com seu contact center e fornecer um guia para conectar suas operações de atendimento ao cliente, desempenho dos funcionários e experiência do cliente. Este ebook mostrará como fazer tudo isso em detalhes.

---

## Pesquisas mostram que 71% dos executivos acreditam que o engajamento dos funcionários é crucial para o sucesso de sua empresa<sup>2</sup>

---



## Um novo mundo do trabalho

Recentemente o mundo do trabalho mudou drasticamente. A pandemia da COVID-19 forçou em grande escala muitas empresas a mudarem para o home-office, quase da noite para o dia. Elas foram confrontadas com a perspectiva de gerenciar as expectativas dos clientes com uma força de trabalho que foi subitamente dispersa.

A nuvem foi fundamental para proporcionar flexibilidade extra e rápida expansão para manter a experiência do cliente e evitar transtornos. Na verdade, os centros de contato em nuvem serão essenciais para o avanço do modelo de atendimento ao cliente de todas as empresas.

O trabalho remoto estar deve continuar permanentemente em funcionamento. O Gartner prevê que 48% dos funcionários trabalharão remotamente pelo menos parte do tempo no mundo pós-pandêmico<sup>3</sup>. Suas equipes remotas precisarão de uma experiência de trabalho que se integre perfeitamente ao ambiente do escritório. E você também precisará usar ferramentas digitais para recriar a intimidade e a personalização com as quais os funcionários estavam acostumados anteriormente.

## O modelo de trabalho híbrido

O modelo de trabalho híbrido, onde os trabalhadores dividem o tempo entre o escritório e locais remotos, parece estar aqui para ficar. De acordo com a McKinsey<sup>4</sup>, nove em cada dez executivos preveem um modelo híbrido para o futuro. A pandemia proporcionou um ambiente de teste para as empresas verem o quão eficiente poderia ser. Funcionou: a produtividade não caiu, e os funcionários preferiram a flexibilidade e a mudança para a rotina que o trabalho híbrido oferece. Agora, os líderes globais de multinacionais como Ford, Microsoft, Citigroup e KPMG disseram que procurarão implementar modelos de trabalho híbridos permanentemente<sup>5</sup>.

**79% dos executivos de nível C planejam deixar os funcionários dividirem o tempo entre os escritórios da empresa e o trabalho remoto<sup>6</sup>**

## O que fazer a seguir?

A necessidade urgente do trabalho remoto passou, e agora você tem tempo e espaço para planejar uma estratégia que possa atender às suas necessidades comerciais e fornecer CX. A Orange conversou com nossos clientes e com os analistas e formulou quatro tendências principais que conduzirão ao sucesso:

1. **Aprimorar a velocidade dos modelos de nuvem será essencial para o sucesso dos negócios.**
2. **O UC&C é impulsionado hoje por reuniões e colaboração, mas amanhã será impulsionado pela automação do fluxo de trabalho.**
3. **Integrar o UC&C em seu contact center para permitir o CX de classe mundial para seus clientes é o novo objetivo principal.**
4. **Recrutar, treinar e reter funcionários talentosos será vital para a sobrevivência. Esses funcionários devem estar preparados para proporcionar empatia e atenção aos clientes para fazer a diferença.**





## Importância do UC&C e UX

**Para poder oferecer o melhor na categoria de CX, você precisa começar possibilitando a experiência de usuário (UX) para os funcionários.**

A integração de aplicativos de contact center e ferramentas de UC&C para oferecer a seus agentes e funcionários um UX aprimorado é essencial para melhorar o CX. Ele transforma o modo como sua empresa pode ajudar os clientes, reunindo todos os seus funcionários e equipes no processo de CX. É assim que você faz uma diferença transformadora, especialmente se você está adotando um modelo de trabalho híbrido: agora é mais importante do que nunca pensar em como seus funcionários e agentes estão trabalhando. Algumas empresas já progrediram ao ponto de não haver distinção entre agentes de atendimento ao cliente e funcionários.

A convergência de suas ferramentas de UC&C com seu contact center permite engajamento direcionado e proativo do cliente, e melhora a qualidade de interações entre seus clientes e os agentes do contact center. De acordo com a Forrester<sup>8</sup>, 89% das empresas dizem que a integração dos aplicativos de contact centers e ferramentas de UC&C proporcionam resultados comerciais positivos, enquanto 53% dizem que proporciona um tempo de resolução mais rápido ou resolução mais personalizada. Outros 57% dizem integrar aplicativos de UC&C às ações do contact center ajudou-os a desenvolver uma maior compreensão dos problemas dos clientes.

## O UC&C dá mais poder a seus funcionários

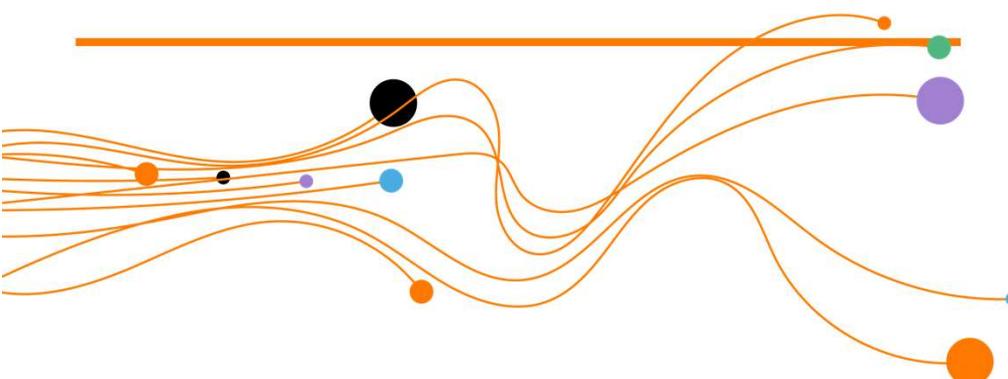
A capacitação de suas equipes com as ferramentas de UC&C possibilita resultados comerciais positivos e uma melhor compreensão de seus clientes. Se seus funcionários têm acesso a mais informações e mais conhecimentos, eles estão mais bem equipados para ajudar seus clientes.

As ferramentas de UC&C fornecem acesso a mensagens, chamadas de voz e vídeo, colaboração de equipe, videoconferência e muito mais. Elas possibilitam que as equipes se conectem, compartilhem e trabalhem juntas em um único local virtual. Ao fundir seu contact center com as ferramentas UC&C, seus agentes podem ter acesso rápido e sem problemas aos assuntos especializados de sua organização, para obter respostas precisas e qualificadas às consultas dos clientes em tempo real.

Mas este tipo de acesso, e determinando a disponibilidade de seus especialistas no assunto em tempo real, só é possível com uma única interface de usuário (UI) para seus agentes. Forrester relata que mais de um em cada três responsáveis pelas decisões luta com dados fragmentados devido a silos organizacionais e falta de ferramentas<sup>9</sup>. O UC&C em seu contact center oferece a seus agentes o poder de acessar dados e experiência sob demanda e ajuda a eliminar processos fragmentados de CX.

---

**O mercado mundial de UC&C cresceu 29% em 2020 para um valor de 47,2 bilhões de dólares<sup>10</sup>**



## Uma estratégia para a próxima geração de espaço de trabalho digital

Colocar em prática uma estratégia para permitir que seus agentes e equipes comecem a estabelecer seus objetivos comerciais. De acordo com o IDC<sup>11</sup>, as três principais prioridades de negócios no futuro são: satisfação do cliente, eficiência operacional e produtividade dos funcionários.

A Orange acredita que isso pode ser alcançado com uma abordagem baseada em quatro pilares estratégicos:

1. Obter valor a partir de dados
2. Adoção pelos usuários de ferramentas de produtividade e integração com aplicações comerciais
3. Convergência da colaboração e contact center
4. Transformação de IP

Outros fatores determinantes de negócios que os clientes mencionaram incluem o desejo de desenvolver soluções de comunicação em geral, para que possam passar por diversas soluções difíceis de gerenciar. Outros incluem o apoio aos clientes com maior escalabilidade, mitigação de riscos e segurança. As empresas querem conectar usuários, dispositivos e aplicações com segurança, tanto dentro como fora do local de trabalho, e otimizar a conectividade estendida aos trabalhadores remotos.

A Orange trabalha com você para identificar seus pontos críticos, como você tem tentado superá-los e como você pode melhorá-los. Ao chegar ao cerne de seus desafios comerciais e estabelecer as causas e os motivadores, nós podemos ajudá-lo a construir a solução perfeita.

# Transformação do digital workspace

**Um contact center na nuvem é essencial para apoiar o modelo de trabalho híbrido. Ele o ajudará a otimizar as operações e a se adaptar melhor às novas necessidades ou picos de contato inesperados, integrando novas características à medida que forem necessárias.**

Um ecossistema multinuvel suporta todas as diversas necessidades de funcionários e negócios que você tem. Dentro desse ecossistema, você pode ter todas as ferramentas e soluções necessárias para gerenciar de maneira eficaz as mudanças nas interações com os clientes.

A plataforma de comunicação como serviço (CPaaS) oferece um CX melhor ao gerenciar incidentes sem problemas. A CPaaS, que incorpora recursos de comunicação em seus aplicativos de clientes e negócios, ajuda a reduzir atrasos e melhorar as taxas de conversão. Cria um UX mais rico para que seus funcionários possam entregar um CX melhor.

A CPaaS permite que seus agentes e equipes se comprometam com os clientes de acordo com seus termos, através do canal escolhido pelo cliente, usando um único API. Permite que você responda às consultas dos clientes em tempo real - os dias de seu contact center criar uma senha e fazer o cliente esperar já se foram há muito tempo.

Outras soluções digitais que melhoram o UX e prepara suas equipes para fornecer maior CX incluem:

- Microsoft 365: permite a colaboração entre suas equipes e funcionários, deixando-os trabalhar em projetos mais complexos que incluem voz, vídeo, segurança cibernética e espaços de trabalho digitais.

- SD-WAN e acesso remoto seguro: o modelo de trabalho híbrido e a demanda contínua por acesso remoto exigem conectividade de rede flexível, confiável e segura.
- Voz: ser capaz de suavizar a transição de sua base de voz para outras aplicações da UC&C é essencial. Seu contact center precisa ser capaz de combinar voz com ferramentas de engajamento digital para ajudá-lo a oferecer uma experiência consistente e sem interrupções para os clientes.
- Multinuvel: ajuda a integrar tudo "sob o mesmo teto". Por exemplo, se você estiver usando Amazon Web Services (AWS), uma abordagem multinuvel garante que quaisquer que sejam as aplicações que você der às suas equipes, elas funcionarão. Mas você precisa trabalhar com o parceiro certo que tenha a experiência multinuvel e o ambiente de terceiros para entregar.

## A importância da voz

Pesquisas mostram que 74% dos compromissos com clientes do contact center ainda começam com chamadas de voz. Os clientes ainda gostam de conversar. Portanto, seu espaço de trabalho digital deve incorporar voz e sua plataforma precisa ser capaz de integrar as capacidades de chamadas telefônicas sem interrupções e entregá-las a um especialista no assunto, se necessário.

A Orange tem uma das maiores redes globais de voz do mundo e incluímos recursos de voz em todas as nossas ofertas de CX como um bloco de construção fundamental e essencial, incluindo transformação IP para chamadas de entrada/saída e números virtuais.

**O mercado de plataformas CPaaS deverá crescer de US\$ 4,2 bilhões em 2019 para US\$ 17,7 bilhões em 2024 a uma taxa de crescimento anual composta de 33%<sup>12</sup>.**

# O papel vital da inteligência artificial (IA)

**A IA já desempenha um papel importante no CX. Seguindo adiante será cada vez mais integrado ao espaço de trabalho digital e ao seu contact center e se tornará ainda mais essencial para transformar as interações com seus clientes.**

De acordo com o Gartner, 58% dos consumidores usariam IA para economizar tempo, e 56% a usariam para economizar dinheiro<sup>13</sup>. Neste caso, a IA impulsiona o que se torna um processo cíclico: quanto mais tempo os consumidores economizarem, mais provável que comprem um produto seu, e quanto mais dinheiro economizarem, mais provável que voltem a comprar de você novamente. O CX é melhorado em geral.

A IA já está presente no CX em forma de chatbots e callbots, com os quais muitos consumidores já se envolvem, e estão acostumados a lidar com pedidos e perguntas simples. Os bots de conversação estão se sofisticando cada vez mais. A IA e a machine learning (ML) permitem aos chatbots aprender com experiências e contatos passados com os clientes e tomar decisões para entregar sem dificuldades perguntas e transcrições completas de conversas a agentes humanos, se necessário.

Além disso, a compreensão da linguagem natural (NLU - natural language understanding) permite aos bots uma interação de voz totalmente automatizada e uma compreensão avançada da intenção do cliente. Combinado com a automação de processos robóticos (RPA - robotic process automation), os bots de atendimento ao cliente agora podem auxiliar durante uma conversa e fornecer orientação em tempo real durante processos longos e complexos. O resultado disso é que eles podem impulsionar as próximas ações da melhor forma, tais como recomendações ou promoções de vendas, e podem até mesmo coletar dados de conversas e atualizar bancos de dados.



# Aumento do número de agentes humanos

**Um dos problemas com IA em CX tem sido que os sistemas habilitados para IA são incapazes de se envolver com clientes humanos em um nível emocional.**

Você sempre precisará de agentes humanos reais para se comunicar com seus clientes - mas as soluções de IA podem facilitar o envolvimento de seus agentes com eles empaticamente. Ao permitir que os agentes acessem informações corretas na hora certa, a IA garante que seus trabalhadores tenham sempre os detalhes e dados em mãos para continuar fornecendo um melhor CX. Isso pode significar informações sobre compras passadas de um cliente a partir de seu arquivo em seu sistema de CRM, ou dados sobre uma experiência negativa que ele teve anteriormente. Além disso, ao ter bots que lidam com tarefas simples, seus funcionários humanos têm mais tempo para se concentrar em compromissos complexos e emocionais com os clientes.

As ferramentas de IA também são capazes de identificar e comparar os comentários e ações de um cliente com outros perfis de clientes similares, e tomar uma decisão sobre qual passo um agente deve tomar em seguida. Eles também podem fornecer uma autenticação mais rápida do cliente - 80% mais rápida usando a IA<sup>14</sup> - melhores estratégias de roteamento de interação e, por fim, maior satisfação do cliente. A IA é capaz de oferecer insights sobre as expectativas e experiências dos clientes, garantindo que seus agentes tenham as informações que precisam para proporcionar experiências mais significativas e empáticas.

## Aprimoramento da jornada do cliente

A análise da jornada do cliente habilitada para IA ajuda você a entender como seus clientes navegam entre o website e os canais de mídia social. Ela permite

que você capte insights de cada interação - voz ou digital - e então aja com base em feedback, identifique comportamentos de compra, ou conteúdos push personalizados para eles. A combinação de agentes humanos com IA melhora o CX e aumenta o desempenho do contact center: mas lembre-se que sua otimização de IA deve focar primeiro na experiência, não no custo.

---

**Até 2025, a IA irá fornecer 95% de todas as interações do cliente com uma marca, incluindo chamadas ao vivo e conversas on-line.<sup>15</sup>**

---



# A abordagem Orange

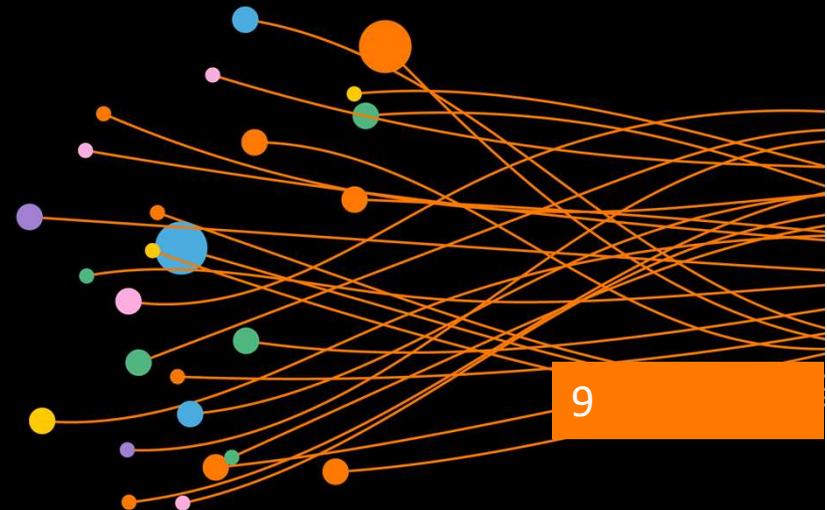
Entregar o melhor CX a seus clientes não se trata mais apenas de ter a maioria dos agentes do contact center ou as ferramentas e soluções digitais mais recentes. Trata-se de como combiná-las e criar algo maior do que a soma de suas partes. E isso pode ser alcançado fornecendo às suas equipes todas as ferramentas necessárias em um digital workspace que as capacite como nunca.

Muitas organizações ainda têm uma abordagem fragmentada de CX e posterior deixam em segundo plano na estratégia comercial. As empresas que terão sucesso e prosperarão são aquelas que considerarem o CX como um diferencial competitivo e um imperativo empresarial fundamental, em outras palavras, um imperativo estratégico. A Orange acredita que você deve adotar uma abordagem que impulse o engajamento dos funcionários através de um digital workspace que lhes proporcione a melhor experiência de usuário.

A Orange tem a expertise e a experiência para ajudá-lo a obter o melhor CX para seus clientes, proporcionando uma excelente experiência de digital workspace para seus funcionários e equipes. Adotamos uma primeira abordagem de consultoria que define o que você já tem em operação e como poderia ser aprimorado.

Utilizamos workshops, ideias de design e brainstormings para mapear a solução de digital workspace para sua organização, com base em uma combinação de tecnologias, pessoas e processos. Ajudamos você a implementar uma estratégia de espaço de trabalho digital que se concentra na jornada do cliente end-to-end, e utilizamos nossa experiência em integração e fornecimento de contact centers de classe mundial em escala global para garantir que você obtenha uma solução preparada para o futuro que o manterá fornecendo maior CX.

-  **3.400+ especialistas em Service desk**
-  **550+ especialistas certificados de contact center**
-  **2.400 especialistas em inteligência de dados**
-  **600+ consultores**
-  **500+ prestadores de serviços gerenciados**
-  **20+ anos de parceria com os principais players**



# Contate-nos

Se você quer saber mais sobre CX, digital workspace e como a Orange pode ajudá-lo a transformar a abordagem de sua organização ao atendimento ao cliente e torná-la um diferencial competitivo, por favor, visite [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

## Fontes:

1. <https://www.salesforce.com/form/marketingcloud/conf/state-of-the-connected-customer-2nd-edition-mc/>
2. <https://www.thehrworld.co.uk/newsarticle?title=71%25%20of%20executives%20believe%20employee%20engagement%20is%20crucial%20to%20their%20company%20success&id=215>
3. <https://www.gartner.com/en/human-resources/trends/remote-work-revolution>
4. <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/what-executives-are-saying-about-the-future-of-hybrid-work>
5. <https://www.marketplace.org/2021/04/15/companies-moving-to-hybrid-workplaces-will-face-new-challenges/>
6. <https://www.wework.com/en-GB/info/full-report-the-future-of-work-is-hybrid>
7. <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/what-executives-are-saying-about-the-future-of-hybrid-work>
8. [https://www.orange-business.com/sites/default/files/connecting-the-dots-satisfaction-performance\\_jun2021.pdf](https://www.orange-business.com/sites/default/files/connecting-the-dots-satisfaction-performance_jun2021.pdf)
9. [https://www.orange-business.com/sites/default/files/connecting-the-dots-satisfaction-performance\\_jun2021.pdf](https://www.orange-business.com/sites/default/files/connecting-the-dots-satisfaction-performance_jun2021.pdf)
10. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS47572421>
11. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US47499821>
12. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US46864820>
13. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-09-12-gartner-survey-finds-consumers-would-use-ai-to-save-time-and-money>
14. [https://www.orange-business.com/sites/default/files/ai-and-automation\\_rewrite-the-rules-of-customer-engagement\\_ebook.pdf](https://www.orange-business.com/sites/default/files/ai-and-automation_rewrite-the-rules-of-customer-engagement_ebook.pdf)
15. <https://news.microsoft.com/europe/features/ai-powering-customer-experience>



**Business  
Services**

Copyright © Orange Business Services 2021. Todos los derechos reservados. Orange Business Services es una razón social del Grupo Orange y es una marca comercial de Orange Brand Services Limited. Las informaciones del producto, incluso las especificaciones, están sujetas a modificaciones sin preaviso.