

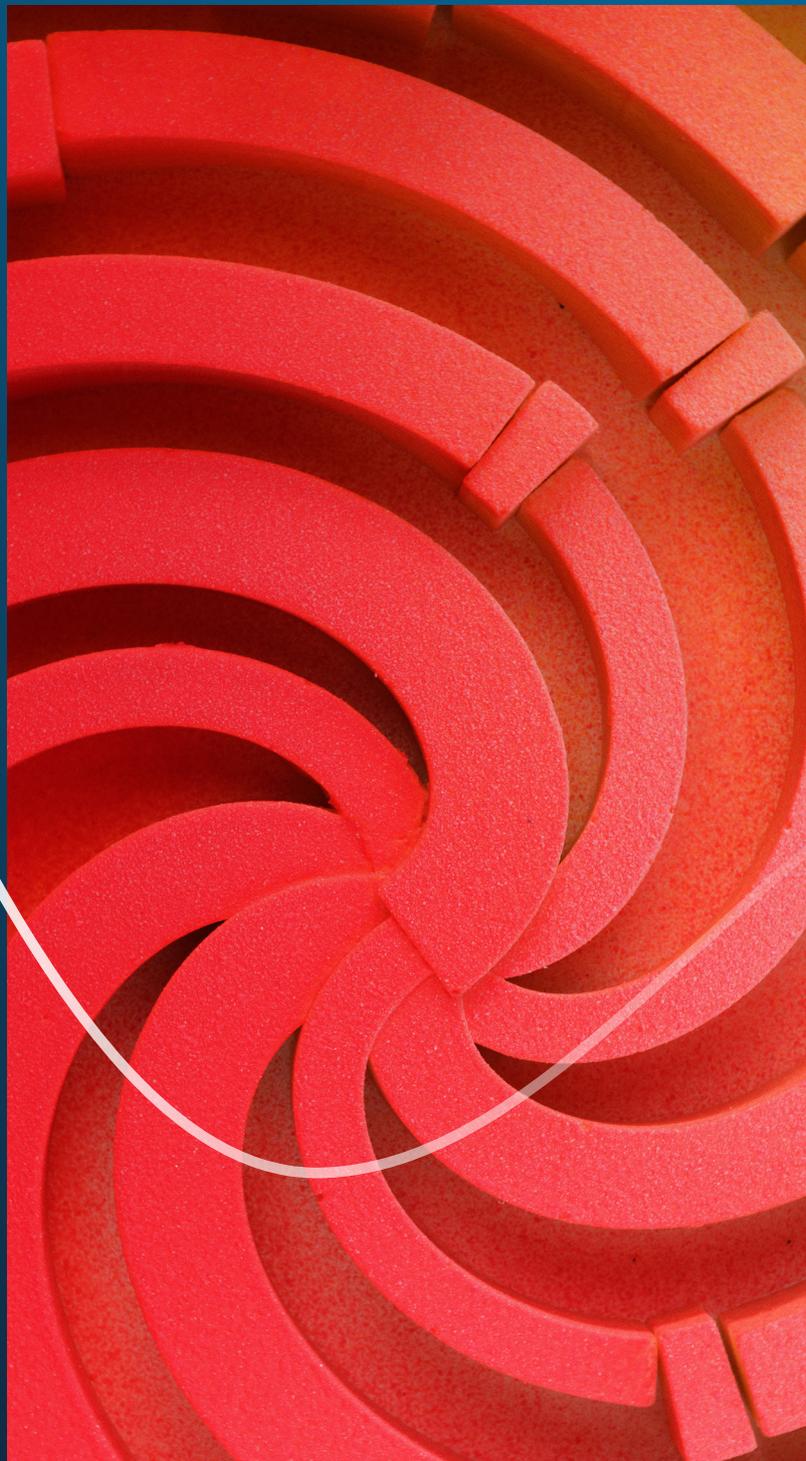
# Impulsionando a experiência do cliente (CX) da Interação ao Engajamento

Como os bancos estão hiperpersonalizando as interações dos clientes com as áreas de atendimento utilizando a IA Generativa

Em parceria com

 GENESYS™

Capgemini 



## Com as expectativas por experiências hiperpersonalizadas para o cliente (CX) em constante crescimento, os bancos estão agora integrando a área de atendimento em seus roteiros de transformação digital para superar os desafios tradicionais de interação.

Bancos estão capacitando funcionários da linha de frente com um tipo específico de IA Generativa, conhecida como Copilot, que pode apresentar rapidamente aos CSRs informações relevantes dos consumidores, a fim de personalizar a experiência.

Embora a plataforma Copilot seja abrangente e baseada na nuvem, permitindo que os bancos tenham as melhores práticas estabelecidas e avanços contínuos em inovação, alcançar os objetivos de personalização envolve cinco etapas-chave de implementação.

## Com a adoção acelerada da IA Generativa, os bancos têm uma oportunidade única de reimaginar as experiências dos clientes, incluindo a hiperpersonalização das interações do Contact Center para engajar os clientes de maneiras inovadoras. Considere o seguinte exemplo.

Desde sua promoção de Corporate Social Responsibility (CSR) a Gerente de Contact Center de um banco global, Michael enfrenta diariamente o mesmo desafio: capacitar representantes para oferecer um atendimento personalizado, apesar de operarem em silos de comunicação. Assim como muitos bancos proporcionam experiências omnichannel aos clientes, sua instituição luta para coordenar experiências contínuas que incentivem os clientes a interagir através do canal de sua escolha, enquanto facilitam uma transição fluida entre esses canais e fornecem aos CSRs o contexto de todas as interações.

Como cliente bancário, Michael já experimentou pessoalmente a frustração de iniciar uma jornada financeira em uma agência e, posteriormente, ao buscar respostas de acompanhamento, ter que explicar repetidamente sua situação para diferentes CSRs.

Como ex-agente, Michael está bem ciente das limitações impostas pela falta de visibilidade completa do cliente. Ele frequentemente desejava ter uma visão de 360° do consumidor, abrangendo suas interações bancárias anteriores em diversos canais – desde visitas presenciais até chamadas telefônicas, conversas com chatbots ou qualquer outro canal utilizado pelo banco. Sem essa perspectiva holística, Michael e seus colegas frequentemente precisavam transferir clientes para outros departamentos ou locais, o que prolongava os tempos de resolução e prejudicava a experiência geral.

Essa falta de visibilidade não apenas comprometia a eficiência do atendimento, mas também limitava a capacidade dos agentes de oferecer assistência personalizada e proativa, prejudicando os esforços do banco para oferecer um serviço excepcional. Além disso, sistemas inadequados de gestão do conhecimento e a ausência de suporte em tempo real resultavam em atrasos na obtenção das informações necessárias, resultando em clientes frustrados e níveis de satisfação reduzidos.

Agora como Gerente, Michael também se preocupa em desenvolver e reter sua equipe. A alta rotatividade de funcionários apresenta desafios, pois muitas vezes leva meses para que um novo representante se integre completamente. Com a rotatividade nas áreas de Contact Center ainda acima dos níveis pré-pandemia e a competição por talentos qualificados continuamente intensa, minimizar as interrupções causadas pela rotatividade se tornou uma prioridade estratégica. Esses desafios não impactam apenas na satisfação do cliente e a experiência do funcionário, mas também dificultam para os CSRs oferecer serviços adicionais que geram receita.

O resultado? Aumento do estresse para Michael, que enfrenta esses desafios constantemente. Como ele pode ajudar sua equipe a superar a falta de insights sobre os clientes, que limita a entrega de experiências superiores e enfrentar as pressões competitivas? Como ele pode melhorar o engajamento, treinamento e desenvolvimento de seus funcionários? Cada vez mais, a resposta parece ser aproveitar a IA Generativa.

# Os desafios da personalização enfrentados pelos bancos

À medida que as expectativas por experiências hiperpersonalizadas para clientes (CX) continuam a crescer e o ambiente macroeconômico oscila, Contact Centers bancários como o de Michael são cada vez mais chamados a aprimorar as interações oferecidas

Essa necessidade é particularmente aguda para estabelecer a lealdade à marca e reduzir a rotatividade entre os clientes da Geração Z. No início de suas jornadas financeiras, essa geração focada em personalização está se tornando um motor de crescimento significativo para os bancos em todo o mundo, pois herdarão cerca de 30 trilhões de dólares de seus pais até 2030.

"Espera-se que a geração Z, focada na personalização, se torne um importante motor de crescimento bancário em todo o mundo, pois herdará cerca de US\$ 30 trilhões de seus pais até 2030."

Reconhecendo a importância de construir uma base de clientes voltada para o futuro, os bancos estão incluindo os Contact Centers em seus roteiros de transformação digital. Segundo o World Retail Banking Report 2024 da Capgemini, 70% dos executivos de bancos (CXOs) planejam aumentar os investimentos em transformação digital em até 10%, em 2024.

# 70%

do dia de trabalho de um CSR é consumido por tarefas manuais repetitivas.

## Isso implica em enfrentar desafios como:

### Oferecer experiências personalizadas para cada cliente:

As expectativas atuais de atendimento ao cliente exigem uma visão 360° de cada necessidade, um desafio reconhecido pelos CSRs. Os agentes precisam de acesso fácil a detalhes abrangentes do cliente e histórico em várias plataformas, incluindo chatbots, aplicativos e mídias sociais. Isso demanda sistemas robustos de gerenciamento do relacionamento com o cliente, que permitam personalizar interações de acordo com as necessidades e preferências únicas de cada indivíduo. Ao capacitar os agentes com uma visão holística, os bancos podem melhorar a qualidade do serviço, reduzir o tempo de resolução e fortalecer relacionamentos com os consumidores, posicionando-se como líderes na entrega de assistência personalizada na era moderna.

### Navegar em questões e interações complexas:

Como os relacionamentos bancários são frequentemente complexos, os CSRs devem ser hábeis e ágeis para entender rapidamente as perguntas dos clientes e respondê-las de forma sucinta. Para isso, os representantes precisam de dados prontamente disponíveis e sugestões úteis e oportunas para orientar as conversas.

### Transformar enormes volumes de dados em insights:

Enquanto lidam com vastos conjuntos de dados de clientes, os bancos enfrentam o desafio de extrair insights significativos de forma eficiente. A Inteligência Artificial oferece um caminho para gerar insights em tempo real.

### Eliminar processos manuais repetitivos:

De acordo com o World Retail Banking Report 2024 da Capgemini, tarefas manuais repetitivas consomem cerca de 70% do dia de trabalho de um CSR, restando apenas 30% para se concentrar nos clientes e apenas 18% para vendas de novos produtos e serviços. O uso de ferramentas impulsionadas por IA para resumir interações com o cliente aumenta a precisão e economiza tempo, liberando a equipe para agregar valor

### Superar a rotatividade de funcionários:

Líderes de CX em serviços financeiros relataram uma rotatividade de 29% em 2023, de acordo com o relatório mais recente The State of Customer Experience da Genesys, levando a escassez de pessoas, baixa moral e clientes frustrados. Ofereça melhores ferramentas para apoiar consumidores aumenta a retenção dos CSRs, pois melhora a experiência do funcionário. Essas ferramentas também fornecem aos gestores de Contact Center a capacidade para direcionar as consultas dos clientes ao representante disponível mais adequado e permitem melhorias no seu treinamento

### Aprimorar a detecção de fraudes:

Embora os sistemas de detecção de fraudes continuem evoluindo, o World Retail Banking Report 2024, da Capgemini, revelou que os funcionários dos bancos estão muito interessados em uma melhor automação para identificar dados ou atividades suspeitas. Com as ferramentas de Contact Center impulsionadas por IA, é possível vasculhar rapidamente vários conjuntos de dados, identificar comportamentos anômalos, trazer insights e fazer recomendações em tempo real, além de antecipar fraudes potenciais e alertar a equipe para tomar medidas cabíveis.

### Garantir a evolução contínua da tecnologia:

Os bancos têm uma longa história de pioneirismo na adoção de novas tecnologias. Para que uma solução moderna de CX seja eficaz, ela deve evoluir constantemente para resolver as demandas da próxima geração à medida que surgem. De acordo com o relatório The State of Customer Experience da Genesys, oferecer um atendimento de qualidade ao cliente, enquanto “opera com tecnologia envelhecida”, foi o maior desafio enfrentado pelos líderes de CX em serviços financeiros. Plataformas baseadas em nuvem entregam inovação contínua e garantem que os bancos possam se manter atualizados com os avanços tecnológicos.

# Apresentando Copilots de IA generativa

Possuir grandes volumes de dados não é o mesmo que fornecer à equipe de call center informações acessíveis em tempo real. Resolver esse desafio requer tecnologia de última geração que se integre de forma não disruptiva aos sistemas existentes, para extrair dados de múltiplos canais, analisá-los, aplicar modelagem preditiva e apresentar sugestões de fácil compreensão para a equipe de call center. Além disso, essa tecnologia deve ser continuamente aprimorada para resultados certos.

Entra em cena um tipo específico de IA Generativa conhecido como Copilot.

Ao contrário de soluções de IA Generativa como o ChatGPT, que escrevem documentos a partir de comandos específicos (ou prompts), um Copilot pode rapidamente apresentar aos CSRs diversos tipos de informações do cliente em contexto, incluindo:

- Resumos escaneáveis de interações passadas relacionadas ao contato atual, para reduzir ou eliminar explicações repetitivas do tipo "por que estou ligando".
- Aprimoramento das próximas etapas, com base em interações e perguntas similares de outros clientes, reduzindo significativamente o tempo de treinamento, aumentando a confiança dos CSRs e capacitando a equipe a manter o foco no cliente.
- Conselhos especializados para resolução de problemas e sugestões de linguagem para conversas que se tornam complicadas ou contenciosas.
- Detecção rápida de fraudes durante interações complexas, onde a fraude não é imediatamente evidente.
- Lembretes para conclusão de tarefas de conformidade em situações que vão além dos cenários típicos.
- Oportunidades de vendas com base nos relacionamentos bancários existentes, estágio de vida e vários outros fatores relevantes.

# 70%

Espera-se um aumento de 70% na produtividade com copilots de IA Generativa



# Copilots não são sobre substituir pessoas. Eles são sobre capacitar a equipe do centro de contato.

Equipados com grandes modelos de linguagem (LLMs), algoritmos sofisticados e outras tecnologias de aprendizado de máquina, os Copilots impulsionados por IA são desenvolvidos especificamente para centros de contato. Eles oferecem suporte multifacetado para aumentar a eficácia dos CSRs e melhorar as pontuações de satisfação do cliente, ao mesmo tempo que reduzem os estresses que contribuem para o esgotamento e a rotatividade.

Por que investir em experiência?

**31%**

dos consumidores deixaram de usar uma empresa após uma interação negativa

**38%**

Taxa de atrito dos funcionários do centro de contato

**\$75B**

Perda de receita devido à má experiência do cliente

Fonte: Genesys

# As principais capacidades de uma solução robusta incluem:

- **Proporciona um assistente digital em tempo real:**

O assistente digital em tempo real é essencial para lidar eficientemente com as consultas dos clientes. Esse sistema proativamente recupera e analisa informações relevantes para oferecer respostas adequadas durante as interações. Ele capacita toda a equipe, independentemente da experiência ou posição, a responder uma ampla gama de perguntas de forma precisa, empática e consistente. Isso não apenas melhora a satisfação do cliente, mas também proporciona uma experiência mais fluida. A implementação de assistentes digitais em tempo real está se tornando cada vez mais desafiadora, especialmente com a integração da IA generativa em plataformas de software. A inferência da IA precisa ser robusta, abrangendo a gestão de taxonomias e metadados para uma melhor compreensão e interpretação dos dados, resultando em respostas mais precisas. Além disso, o assistente digital deve ser eficiente na recuperação de informações específicas, para atender às variadas consultas e necessidades dos usuários dentro de organizações financeiras.

- **Aproveita o roteamento preditivo de chamadas**

Ao analisar instantaneamente as consultas recebidas usando a linguagem natural (NLU), podemos substituir os menus complexos de IVR. Isso permite encaminhar cada cliente para o CSR ou supervisor com a expertise mais adequada, simplificando o fluxo de trabalho, melhorando os tempos de resposta e aprimorando tanto a experiência do agente quanto a do cliente.

- **Impulsiona interações hiperpersonalizadas:**

O Copilot avalia dados de clientes e outras fontes para sugerir respostas personalizadas, promovendo interações significativas e úteis com cada um, aumentando assim a percepção individual de valorização pelo banco.

- **Acelera a resolução de reclamações:**

Os Copilots mergulham em dados de resolução de reclamações bem-sucedidas para oferecer estratégias eficazes aos CSRs na abordagem ágil e resolução de queixas. Essas estratégias incluem sugestões de linguagem para serem utilizadas durante as interações, auxiliando os CSRs a enfrentar desafios dos clientes em tempo real.

- **Automatiza a sumarização de chamadas:**

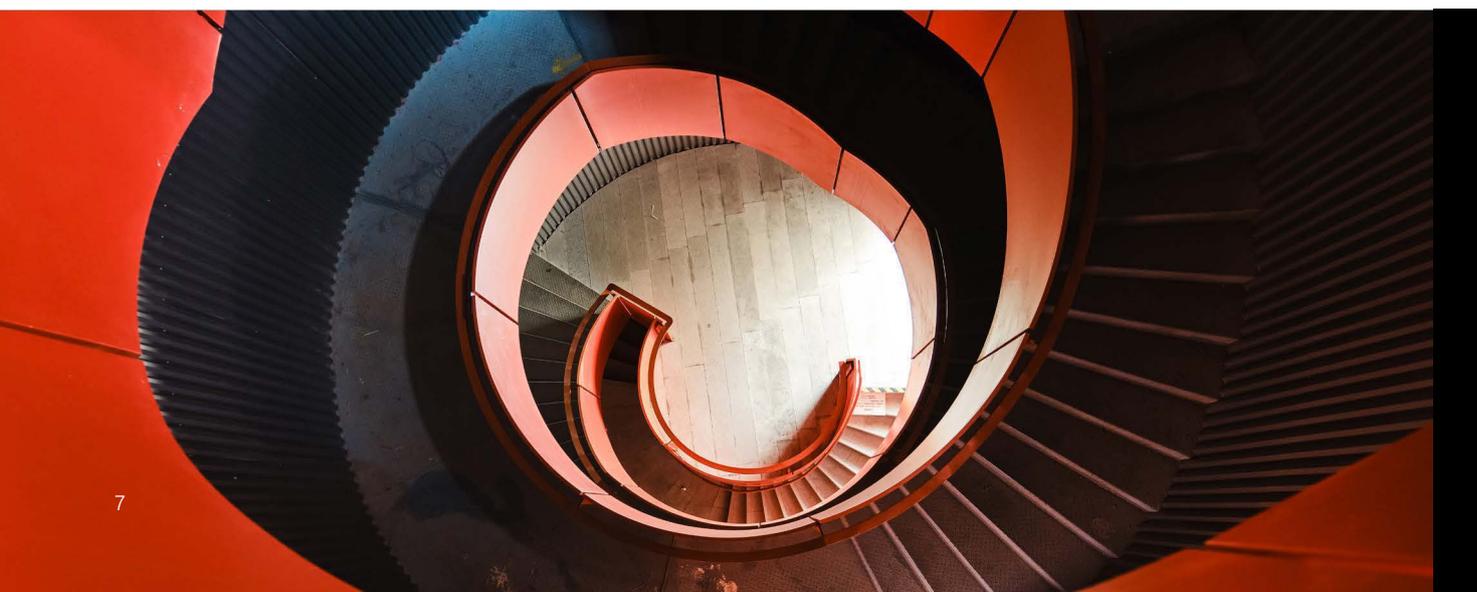
Copilots fornecem transcrições de chamadas de clientes, incluindo a extração de detalhes críticos e a criação de um resumo conciso para revisão e aprovação pelos representantes. Isso não apenas reduz as tarefas manuais para os CSRs, mas também oferece mais oportunidades de treinamento para supervisores.

- **Gera respostas personalizadas por e-mail e chatbot:**

Ao aproveitar os vastos conjuntos de dados dos clientes para criar respostas personalizadas, os copilotos otimizam os fluxos de trabalho de resposta de e-mail e chatbot. Simultaneamente, os copilotos registram e resumem as interações digitais para uma apresentação rápida quando um bate-papo ou e-mail se transforma em uma conversa ao vivo.

- **Aumenta a eficácia operacional:**

Os copilotos avaliam rapidamente os dados de conversação em relação às métricas de negócios para apresentar insights que ajudam a refinar o desempenho individual do CSR, melhorar a compreensão do padrão de chamadas, otimizar a alocação da força de trabalho e aumentar a eficiência do contact center.



# 5 etapas fundamentais para o sucesso do copiloto

# 92%

dos bancos estão atrasados no desenvolvimento de KPIs para avaliar o desempenho real e a precisão das soluções de IA.

Para implementar rapidamente Copilots e outros recursos baseados em IA em seus centros de contato, os bancos estão adotando plataformas baseadas em nuvem. Ao fornecer IA segura, compatível e especializada, treinada em vastos conjuntos de dados que incluem informações de implantações nos serviços financeiros e em outras indústrias, as plataformas baseadas em nuvem permitem que os bancos se beneficiem das melhores práticas estabelecidas e dos avanços contínuos em inovação.

## Independentemente da solução específica adotada, as transformações bem-sucedidas de Copilots envolvem geralmente os seguintes cinco passos-chave:

**1. Definir e acompanhar KPIs de IA generativa** – Dos seis indicadores-chave de desempenho (KPIs) mais críticos para os Copilots de IA, a Capgemini revelou no estudo [World Retail Banking Report 2024](#), que menos de 6% dos bancos desenvolveram e estão acompanhando esses KPIs adequadamente. Para garantir o sucesso da transformação, é imperativo que os bancos façam do desenvolvimento e monitoramento desses indicadores, uma prioridade. Além disso, os bancos devem incluir a aplicabilidade da IA como um KPI crítico, ao lado de precisão, impacto nos negócios, economia de custos, produtividade e tempo de resposta. Em outras palavras, quando uma IA toma uma decisão, essa decisão deve ser explicável de maneira que os humanos possam compreender rapidamente.

**2. Adotar uma abordagem centrada no ser humano** – Para projetar e implementar os recursos de Copilot mais eficazes, é crucial alcançar os usuários e clientes onde eles estão. Coloque uma ênfase significativa nos valores, pensamentos e experiências tanto dos CSRs quanto dos clientes que eles atendem. Isso pode ser determinado e medido através de observações da “voz do cliente”, feedback da “voz do funcionário” e outros mecanismos. Ao infundir cada interação com empatia, os clientes alcançam melhores resultados, enquanto os CSRs atuam como embaixadores confiáveis do banco.

**3. Adaptar e moldar o estado futuro de forma proativa**

– Transformações bem-sucedidas de IA generativa vão além da tecnologia e dos processos para reinventar todos os aspectos do centro de contato e prepará-lo

8 para o futuro.

As principais tarefas proativas incluem entender e abordar lacunas de habilidades, desenvolver e implementar comunicações eficazes sobre a transformação, e criar mecanismos para obter o apoio dos agentes e gerentes que impulsionarão a adoção e o sucesso da IA generativa.

**4. Estabelecer uma governança de transformação e um framework de gestão de mudanças** – Isso possibilita uma tomada de decisão rápida e o alinhamento entre departamentos e linhas de negócios envolvidas na transformação do centro de contato, bem como com os parceiros de soluções tecnológicas. Como um passo essencial para a adoção da IA generativa, isso garante que orientações críticas sejam fornecidas e que todas as partes permaneçam devidamente informadas ao longo da transformação. Além disso, permite gerenciar de maneira eficiente a complexidade dos processos de transformação, incluindo o tratamento de dependências com outras iniciativas em andamento e programas de implementação de tecnologia. Adicionalmente, proporciona um mecanismo para garantir que considerações éticas da IA sejam abordadas ao longo da jornada de transformação.

**5. Antecipar complexidades técnicas e de dados** – Como em qualquer iniciativa de transformação, é essencial desenvolver requisitos abrangentes de tecnologia, arquitetura e dados, e executá-los de maneira adequada. Certifique-se de avaliar e abordar os diversos pontos de integração de sistemas e conjuntos de dados necessários para otimizar o lançamento inicial do Copilot, além de permitir que a solução aprenda de forma eficaz para maximizar os resultados a curto e longo prazo. Isso inclui limpar e estruturar dados, o que é imperativo para o sucesso de abordagens baseadas em IA.

# Conclusão

“Diferentemente de uma solução de IA generativa, como o ChatGPT, que escreve documentos de acordo com determinadas instruções, um copiloto pode apresentar rapidamente aos CSRs vários tipos de insights sobre o cliente no contexto.”

Apesar da adoção mundial de canais digitais para atividades financeiras, como a compra de veículos, construção de carteiras de ações ou venda de imóveis, interações humanas altamente personalizadas continuam sendo essenciais para atrair, reter e monetizar relacionamentos bancários.

No entanto, a maioria dos call centers bancários enfrenta desafios para atender às expectativas de personalização em constante evolução devido à fragmentação dos dados dos clientes em silos. Mesmo se os dados estivessem integrados, o volume é tão grande que a análise e aplicação dos insights relevantes pelos humanos se tornam impraticáveis.

Para resolver esses dilemas, os bancos estão adotando Copilots de IA generativa que conectam dados e sistemas, aplicam algoritmos avançados de compreensão e oferecem personalização em tempo real e contextual, para cada interação no call center. Um Copilot robusto extrai os dados corretos e oferece as recomendações apropriadas no momento certo, capacitando os agentes a fornecer um serviço ao cliente excepcional que não só melhora a reputação, mas também a lealdade à marca.

Os Copilots impulsionados por IA são fundamentais para orquestrar a Experiência do Cliente através de diversos canais e interações, preparando o terreno para os bancos do futuro que são autônomos e inteligentes.

Com processos de médio e backoffice altamente eficientes, os bancos alcançarão a verdadeira centralidade no cliente, promovendo engajamento omnichannel e recomendações de produtos contextualizadas, integradas à rotina diária. Adotar a plataforma certa de call center impulsionada por IA posiciona os bancos para oferecer experiências verdadeiramente omnichannel, permitindo que os clientes busquem assistência no canal de sua preferência, com Copilots de IA e equipe colaborando para oferecer respostas rápidas e empáticas. O resultado são maior engajamento dos funcionários, menor rotatividade de pessoal e experiências mais fluidas, que contribuem para maior satisfação do cliente, fidelidade à marca e melhores resultados financeiros.

## Fale com nosso especialista



**Luciano Miyake**

Diretor da Parceria Genesys

Mais de 20 anos combinando tecnologia, estratégia e processos para ajudar as empresas a obter uma visão 360° dos clientes, criando jornadas exclusivas e transformando o Marketing em um gerador de leads e valor para os clientes.



<sup>1</sup> Capgemini. “Winning the war on Workplace Attrition is driving contact center transformation;” February 21, 2023

<sup>2</sup> Capgemini. “World Retail Banking Report 2024;” March 5, 2024

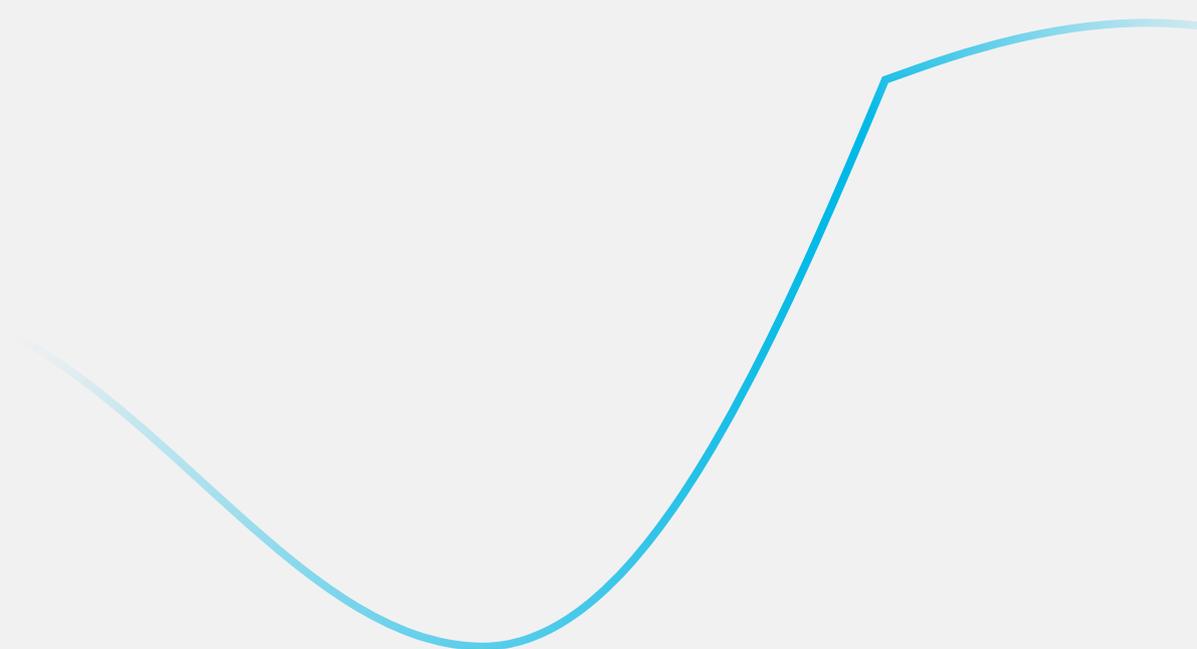
<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Capgemini. “Digitally born, digitally demanding: Generation Z and the future of finance;” July 11, 2023

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Capgemini. “World Retail Banking Report 2024;” March 5, 2024

<sup>7</sup> Capgemini. “World Retail Banking Report 2024;” March 5, 2024



## About Capgemini

Capgemini is a global business and technology transformation partner, helping organizations to accelerate their dual transition to a digital and sustainable world, while creating tangible impact for enterprises and society. It is a responsible and diverse group of 340,000 team members in more than 50 countries. With its strong over 55-year heritage, Capgemini is trusted by its clients to unlock the value of technology to address the entire breadth of their business needs. It delivers end-to-end services and solutions leveraging strengths from strategy and design to engineering, all fueled by its market leading capabilities in AI, cloud and data, combined with its deep industry expertise and partner ecosystem. The Group reported 2023 global revenues of €22.5 billion.

**Get the future you want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)**

## About Genesys

Genesys empowers more than 7,500 organizations in over 100 countries to improve loyalty and business outcomes by creating the best experiences for customers and employees. Through Genesys Cloud, the #1 AI-powered experience orchestration platform, Genesys delivers the future of CX to organizations of all sizes so they can provide empathetic, personalized experience at scale. As the trusted, all-in-one platform born in the cloud, Genesys Cloud accelerates growth for organizations by enabling them to differentiate with the right customer experience at the right time, while driving stronger workforce engagement, efficiency and operational improvements.

