

## MINSAIT ANUNCIA O *COGNITIVE EXPERIENCE CENTER* COMO O PRÓXIMO NÍVEL DE *CONTACT CENTERS* TRADICIONAIS

- **Digitalização, Inteligência Artificial, Agentes, Compromisso com o cliente, Deslocalização Tecnológica e Automatização de Processos** são apontados como os seis fatores impulsionadores na transformação dos *Contact Centers* tradicionais
- **O *Cognitive Experience Center* é o próximo nível na evolução dos *Contact Centers* e assenta em cinco pilares fundamentais: autosserviço, agentes cognitivos, proatividade, automatização e inteligência aumentada**

**Lisboa, 23 de maio de 2022** – A Minsait, empresa líder em Transformação Digital e Tecnologias da Informação aponta o *Cognitive Experience Center* como o próximo nível dos *Contact Centers* tradicionais, numa evolução considerada fundamental para acompanhar o avanço do mercado e dos clientes.

“A qualidade da relação com o cliente não é o único fator que impulsiona a evolução dos *Contact Centers*: a forma como o serviço ao cliente é executada assume uma importância cada vez maior. E neste sentido, a **eficiência** (existe a necessidade de tornar mais eficientes as operações internas do Serviço de Apoio ao Cliente, reduzindo assim os custos) e a **integração** (a tecnologia permite recolher e compreender a informação para gerar uma visão unificada do cliente e explorá-la em diferentes sistemas e departamentos) vão ganhando maior relevância”, refere Vasco Mendes de Almeida, diretor de Tecnologias Avançadas na Minsait em Portugal.

Segundo a Minsait, existem seis fatores impulsionadores na transformação dos *Contact Centers* tradicionais:

Em primeiro lugar, a **digitalização**: o cliente que atualmente contacta o Serviço de Apoio ao Cliente é informado, e totalmente digitalizado, apresenta expectativas elevadas e espera soluções rápidas e personalizadas. Além disso, é omnicanal: o telefone já não é o principal meio de acesso, e agora contacta através de diversas plataformas. A interação dos consumidores com a marca já não é linear, mas sim através de múltiplos momentos e pontos de contacto. A soma das experiências em todos estes *touchpoints* (digitais e não-digitais) determina o sucesso da marca.

Seguidamente, o **papel dos agentes**: humanos ou virtuais, os agentes fazem a diferença quando se trata de interagir com os clientes. O seu papel está a tornar-se cada vez mais estratégico, passando da escuta passiva para a responsabilidade de estabelecer relações únicas e de qualidade com o cliente.

Em terceiro lugar, o **impacto da Inteligência Artificial**: a IA permite não só escalar o apoio, mas também, através da automatização, libertar os agentes das tarefas mais rotineiras, permitindo que se concentrem num atendimento personalizado.

O **compromisso com o cliente**: a disponibilidade deve ser absoluta, independentemente do canal. As interações a partir de plataformas digitais em breve ultrapassarão as interações telefónicas. Ainda assim, muitas empresas ainda não prestam suporte via Facebook, Twitter ou WhatsApp.

A **deslocalização tecnológica**: os Centros de Serviços de Apoio ao Cliente deixaram de ser *on premise* (no cliente) e estão a mudar para plataformas na nuvem. Esta transição envolve mais do que uma simples mudança de tecnologias: o modelo de nuvem redefine o processamento dos fluxos de trabalho, a formação dos colaboradores, a distribuição de responsabilidades, a colaboração interdepartamental e a forma como interagimos com os clientes.

Finalmente, a **automatização de processos**: a gestão manual do processo gera uma grande quantidade de dados e fluxos de informação, levando a dados duplicados, obsoletos ou de difícil localização, o que tem impacto nos KPIs relacionados com a eficiência e na qualidade do próprio serviço de apoio. As tecnologias RPA (*Robotic Process Automation*) automatizam os processos e tarefas no *backoffice*, assegurando que são realizados de forma regular e eficiente.

## A evolução para o *Cognitive Experience Center*

Para dar resposta à necessidade de evolução do Contact Center tradicional, melhorar a experiência do cliente, otimizar os custos e enriquecer a qualidade do serviço, **a Minsait apresenta o *Cognitive Experience Center***, considerado a evolução dos atuais *Contact Centers*. Este novo modelo baseia-se em cinco pilares fundamentais:

**Autosserviço:** Os clientes mais sofisticados preferem opções de autosserviço, que oferecem facilidade de utilização, autonomia, disponibilidade 24x7, imediatismo e experiências de alto valor. Além disso, oferece-lhe segurança, mobilidade e integração.

**Agentes Cognitivos:** para os clientes que optam por uma interface de conversação, os bots oferecem uma atenção personalizada e automatizada. Suporte de voz e de texto, memória das interações passadas e adaptação às emoções do cliente; recolha automática dos dados, com garantia de confidencialidade e discurso personalizado; redução dos tempos de espera e suporte rápido nas operações mais frequentes.

**Proatividade:** o conhecimento 360º do cliente permite prever e antecipar as suas necessidades. As fontes de dados internas e externas são combinadas com a escuta ativa de conversas em todos os canais. Esta informação é processada utilizando algoritmos avançados que recomendam ações a serem realizadas.

**Automatização:** Muitos dos processos de *backoffice* mais comuns num Contact Center são automatizados, permitindo a aplicação das melhores práticas. As tecnologias RPA e OCR reduzem a carga de trabalho manual, melhorando a qualidade e os tempos das operações.

**Inteligência Aumentada:** a Inteligência Artificial é incorporada como um recurso complementar ao trabalho manual. Um assistente ouve a conversa com o cliente em tempo real e fornece aos agentes as informações contextuais, ou sugere a ação seguinte a realizar. O *bot* pode interagir com o cliente e encaminhar a conversa para um agente humano quando existe uma procura invulgar ou complexa.

Desta forma, o *Cognitive Experience Center* permite a criação de experiências omnicanal, fluidas e personalizadas, otimizando custos e fluxos de trabalho, melhorando a experiência e reforçando o vínculo com os clientes. E tudo isto tem um impacto na fidelização dos clientes, na inovação e no crescimento do negócio.

## Sobre a Minsait

A Minsait é uma empresa da Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)), líder em transformação digital e Tecnologias da Informação. A Minsait apresenta um alto grau de especialização e conhecimento sectorial, que complementa a sua elevada capacidade de integrar o mundo *core* com o mundo digital, a sua liderança em inovação, transformação digital e flexibilidade. Desta forma, concentra a sua oferta em propostas de valor de alto impacto, baseadas em soluções *end-to-end*, com uma segmentação notável, que lhe permite alcançar impactos tangíveis para os seus clientes em cada sector, com uma abordagem transformacional. As suas capacidades e liderança estão patentes na sua oferta de produtos, denominada Onesait, e na sua oferta transversal de serviços.

## Sobre a Indra

A Indra (<https://www.indracompany.com/>) é uma das principais empresas globais de tecnologia e consultoria e o parceiro tecnológico para as operações chave dos negócios dos seus clientes em todo o mundo. É líder mundial no fornecimento de soluções próprias em segmentos específicos dos mercados de Transporte e Defesa, e uma empresa líder em transformação digital e Tecnologias da Informação em Espanha e na América Latina através da sua filial Minsait. O seu modelo de negócio está assente numa oferta integral de produtos próprios, com um enfoque *end-to-end*, de alto valor e com uma elevada componente de inovação. No exercício de 2021 registou um volume de vendas de 3.390 milhões de euros, 52.000 colaboradores, presença local em 46 países e projetos em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, a Indra, com escritórios em Lisboa e no Porto, conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação das suas soluções e

serviços. A empresa integra alguns dos projetos mais inovadores que são chave para o desenvolvimento económico e tecnológico no país nos sectores de Transporte & Defesa, e nas Tecnologias de Informação (TI) através da sua filial Minsait.