

Interação autônoma com clientes melhora a experiência e reduz custos operacionais

Casos de uso de Agentic AI em contact centers

Setembro 2025

Conteúdo

01	Modelos operacionais mais inteligentes para o futuro da CX	03
02	Contact center para o setor de seguros de saúde	04
03	Contact center para o setor de seguros	06
04	Contact center para o setor de bancário e de serviços financeiros	08
05	Contact center para o setor de varejo	10

Modelos operacionais mais inteligentes para o futuro da CX

Os contact centers criam valor - eles não são mais uma fonte de custos



Os clientes esperam que produtos e serviços funcionem perfeitamente. Eles só entram em contato com as empresas quando querem utilizar um serviço, precisam de respostas ou enfrentam algum problema. Cada interação passou a ser um momento decisivo — e os contact centers são onde as expectativas são atendidas ou frustradas.

Embora a inteligência artificial generativa (GenAI) ajude a criar conteúdo, automatizar tarefas e acelerar fluxos de trabalho, a Agentic AI vai ainda mais além: ela raciocina, decide e age de forma autônoma em tempo real. No contact center, isso significa resolver de ponta a ponta solicitações, contestações ou pedidos de serviço, ao mesmo tempo em que potencializa os agentes humanos com inteligência em tempo real.

A NTT DATA acredita que a Agentic AI não é apenas uma evolução, mas um revolução: reduz o custo de atendimento, acelera a solução de demandas e valoriza o papel dos agentes humanos. Com mais de 600 mil estações de contact center implementadas globalmente, ajudamos empresas a reinventarem seus contact centers como verdadeiros motores de experiência do cliente e crescimento.

Este guia explora casos de uso por setor e demonstra como podemos agregar valor ao seu contact center.

Setores



Seguro de saúde



Seguros



Bancário e serviços financeiros



Varejo

Contact center para o setor de seguros de saúde



Jornada do usuário

Um beneficiário liga para confirmar a cobertura de uma consulta com especialista. Ele fica em espera, repete o número de identificação várias vezes e recebe respostas vagas.



Desafios/pontos críticos

- Longo tempo de espera, autenticação repetitiva
- Agentes interpretam manualmente regras complexas dos planos
- Falta de consistência nas respostas gera baixa pontuação NPS



Solução Agentic AI

Mapeada em seis elementos:

1. **Atendimento omnichannel** com roteamento inteligente por IA, que pré-autentica o beneficiário e o direciona ao canal correto (chat/voz).
2. **Agentes autônomos de AI** (primeira linha de atendimento) fornecem instantaneamente o detalhamento personalizado dos benefícios.
3. **Interface "One Agent"**, exibe ao agente humano o histórico do cliente e as informações unificadas da apólice, com orientações por IA em tempo real.
4. **Assistente com mineração de voz em tempo real** funciona como coach virtual, sugerindo linguagem adequada e próximas ações.
5. **SmartCX analytics** identifica as dúvidas recorrentes sobre benefícios para aprimorar FAQs e autosserviço.
6. **Geração aumentada por recuperação (RAG) atualiza continuamente** o conhecimento com base em novas regras de cobertura.





Resultados

30%–35%

de retenção de chamadas sobre sinistros e demonstrativos (EOB) via autosserviço com IA

20%

de redução no tempo médio de atendimento (AHT) para chamadas relacionadas a sinistros

20%–25%

de melhoria na resolução no primeiro contato (FCR), reduzindo contatos recorrentes



15%–20%

de aumento na adesão ao autosserviço, impulsionada por um design centrado no digital desde o início

50%–60%

de redução no custo total de propriedade (TCO) no suporte a sinistros



Agente de IA



Agente de validação:

Autenticação segura do beneficiário



Agente de conhecimento:

Centraliza procedimentos operacionais padrão (SOP), informações de planos e atendimentos



Agente de elegibilidade e benefícios:

Verifica a cobertura do beneficiário



Agente de rastreamento:

Acompanha status de sinistros, autorizações e EOB



Agente de pré-autorização:

Automatiza a coleta de autorizações prévias



Agente de inscrição:

Gerencia o onboarding e o cadastro



Agente de resumo:

Gera resumos automáticos e transfere para agentes humanos



Assistente digital:

Busca de prestadores, agendamento de consultas

Contact center para o setor de seguros

As seguradoras enfrentam alto volume de chamadas para atendimento de sinistros e serviços relacionados às apólices, o que gera atrasos, eleva custos e aumenta riscos de compliance.



Jornada do usuário

O segurado entra em contato para saber o status de um sinistro automotivo, navega pelo URA e aguarda enquanto o agente busca informações em vários sistemas.



Desafios/pontos críticos

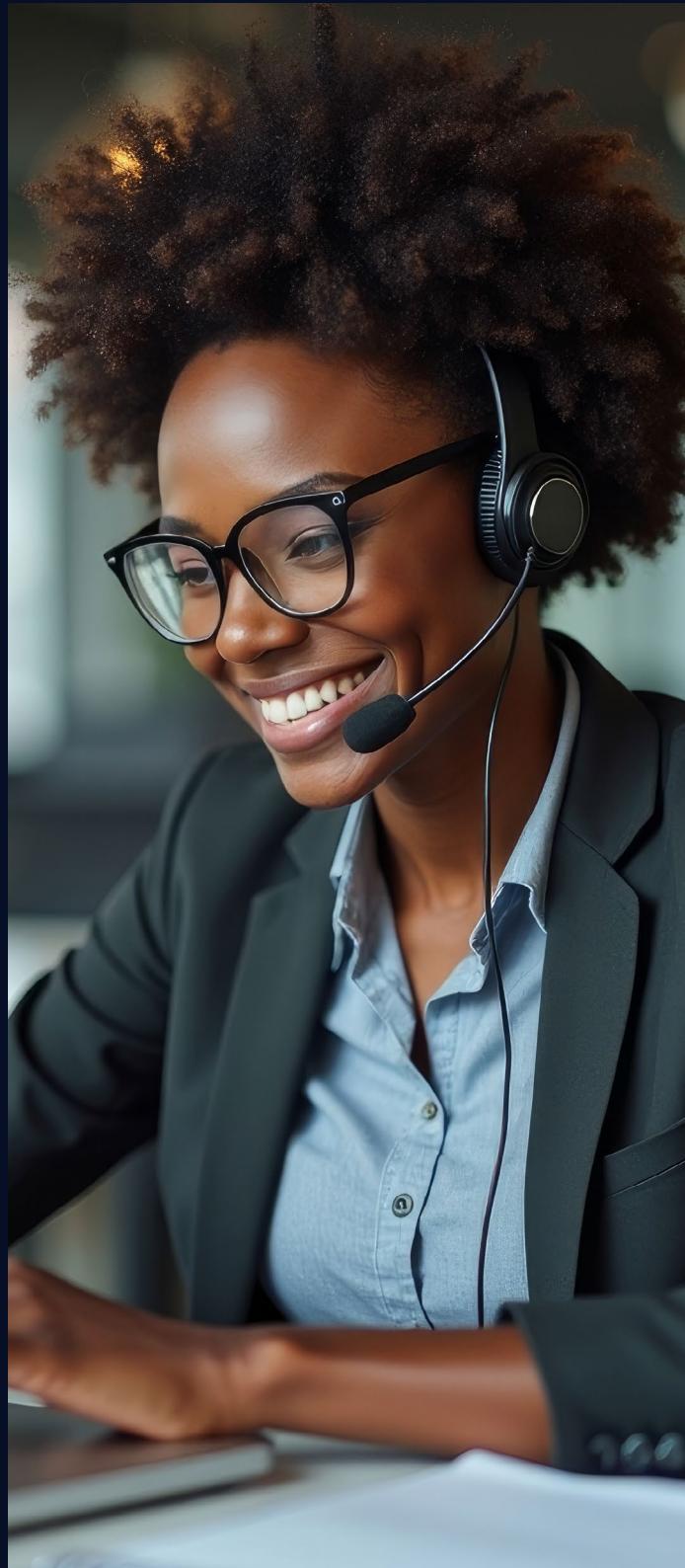
- Não há atualizações em tempo real para os clientes
- Agentes perdem tempo alternando entre sistemas de sinistros
- Atrasos comprometem a confiança



Solução Agentic AI

Mapeada em seis elementos:

1. **Roteamento omnichannel** direciona proativamente os clientes para canais como SMS, WhatsApp ou aplicativo, para acompanhar o status.
2. **Agentes autônomos de IA** recuperam instantaneamente o status de uma solicitação ou a data de pagamento por meio de autosserviço.
3. **Interface "One Agent"** antecipa e abre o processo de solicitação para o agente humano, caso a chamada seja escalada.
4. **Assistente com mineração de voz em tempo real** orienta os agentes humanos a tranquilizarem o cliente e sugerirem as próximas etapas.
5. **SmartCX analytics** prevê possíveis escalonamentos (como atrasos em reparos), permitindo ações proativas.
6. **Geração aumentada por recuperação (RAG)** aprende continuamente com os ciclos de liquidação para melhorar os modelos de comunicação com o cliente.





Resultados

20%–25%

de melhoria na resolução no primeiro contato (FCR) com orientações guiadas por IA

15%–20%

de aumento na satisfação do cliente (CSAT) com interações mais rápidas e consistentes



30%–35%

de contenção no volume de chamadas sobre solicitações de sinistros e apólices

20%

de redução no tempo médio de atendimento (AHT) com automação no atendimento de apólices

50%–60%

de redução no custo total de propriedade (TCO) com equilíbrio entre automação e distribuição de atendimento



Agente de IA



Agente de validação:

Autenticação do cliente



Consultor de seguros:

Orientação sobre apólices e suporte aos SOPs



Agente de documentos:

Recuperação de apólices



Agente de correspondência:

Envio automatizado de documentos da apólice



Agente administrativo de políticas:

Atualização e edição de dados cadastrais dos segurados



Agente de cotações:

Assistência na geração de novas propostas



Agente de resumo:

Resumo e transferências de chamadas



Assistente digital:

Busca de corretores, suporte a sinistros

Contact center para o setor bancário e de serviços financeiros

Os bancos enfrentam um alto volume de chamadas para consultas simples sobre contas, cartões e empréstimos, o que aumenta os custos, atrasa os tempos de resolução e gera riscos de compliance.



Jornada do usuário

O cliente percebe transações suspeitas, liga para o banco, explica o problema e espera a abertura manual do chamado.



Desafios/pontos críticos

- Situação de estresse elevado
- Abertura manual de casos aumenta o tempo de resolução
- Transferências entre fraude, operações e atendimento ao cliente



Solução Agentic AI

Mapeada em seis elementos:

1. **Roteamento omnichannel** prioriza automaticamente as chamadas de contestação para filas de espera mais rápidas.
2. **Agentes autônomos de IA** registram o caso, validam as regras de fraude e emitem crédito provisório
3. **Interface "One Agent"** exibe ao agente todo o histórico de transações e insights de fraude gerados por IA
4. **Assistente com mineração de voz em tempo real** orienta o agente humano com informações em conformidade, reduzindo os erros.
5. **SmartCX analytics** identifica tendências em categorias de contestação para prevenção de fraudes.
6. **Geração aumentada por recuperação (RAG)** aprende continuamente com os casos resolvidos para aprimorar as regras de fraude.

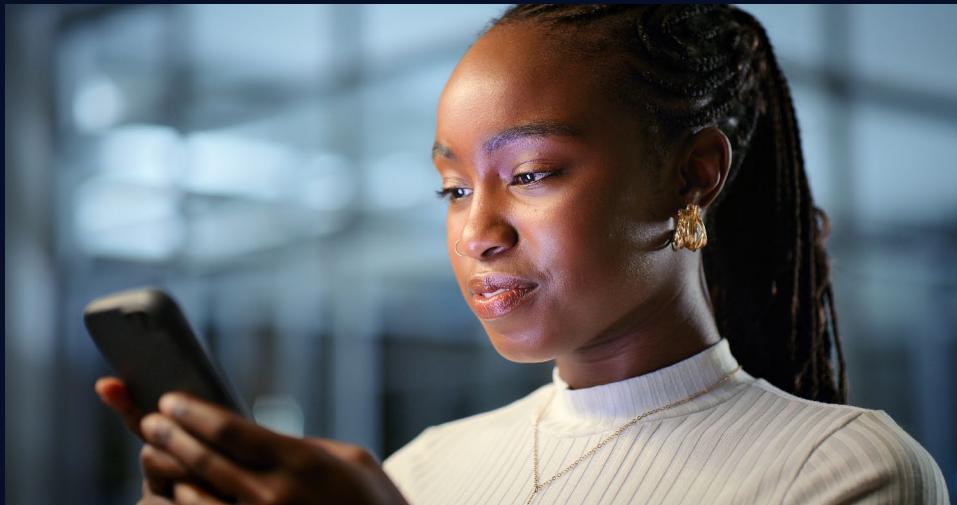




Resultados

20%–25%

de melhoria na resolução no primeiro contato com suporte orientado por IA



15%–20%

de aumento no índice de satisfação (CSAT) com personalização e agilidade

30%–35%

de contenção nas chamadas sobre saldo, empréstimos e serviços

20%

de redução no tempo médio de atendimento para chamadas transacionais

50%–60%

de redução de TCO para operações bancárias de varejo



Agente de IA



Agente de validação:

Autenticação do cliente



Agente interativo:

Suporte a procedimentos operacionais padrão (SOPs) e conhecimento financeiro



Agente de rastreamento:

Atualizações cadastrais e solicitações de serviço



Agente para cartões perdidos/roubados:

Bloqueio, reemissão e registro de perda



Gerenciador de contestações:

Tratamento de fraudes e cobranças não autorizadas



Agente de manutenção de contas:

Atualizações cadastrais e solicitações de serviço



Agente de resumo:

Resumo e transferência da interação



Gerente virtual de relacionamento:

Busca de agências, solicitações de empréstimo, consultoria

Contact center para o setor de varejo

Varejistas enfrentam um alto volume de chamadas relacionadas a pedidos, devoluções e dúvidas sobre produtos, o que eleva os custos e compromete a satisfação do cliente.



Jornada do usuário

O cliente inicia uma devolução via chat ou ligação, informa o número do pedido e o motivo, e aguarda dias pelo reembolso.



Desafios/pontos críticos

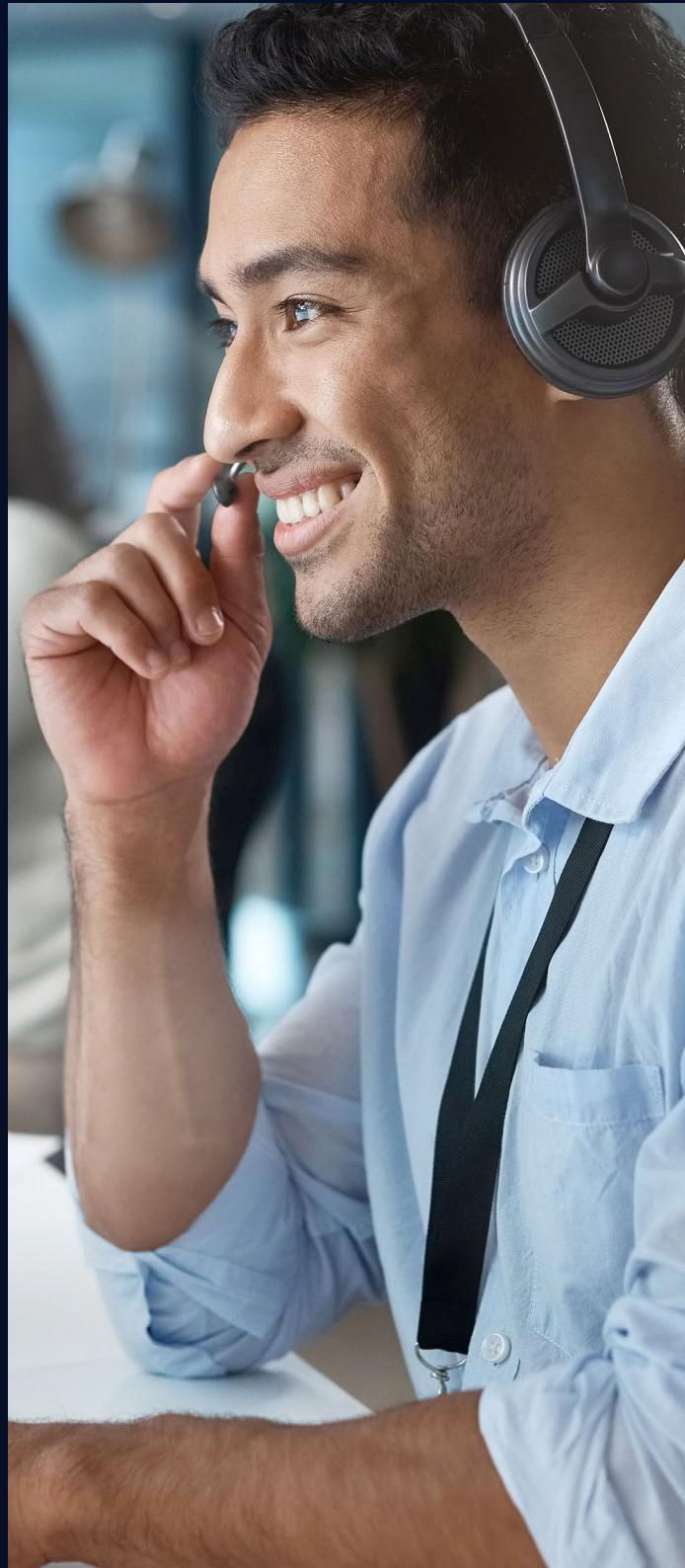
- Alto volume de consultas repetitivas sobre reembolso
- Verificações e processamento manuais geram atrasos
- Atrasos nos reembolsos, abandono de carrinho



Solução Agentic AI

Mapeada em seis elementos:

1. **Roteamento omnichannel** permite que os clientes iniciem o processo de devolução utilizando voz, aplicativo ou chat.
2. **Agentes autônomos de IA** geram automaticamente etiquetas de devolução, validam a elegibilidade e processam reembolsos instantâneos.
3. **Interface "One Agent"** fornece aos agentes humanos a logística consolidada e o fluxo de reembolso para casos excepcionais.
4. **Assistente com mineração de voz em tempo real** orienta os agentes humanos durante os escalonamentos (por exemplo, "ofereça crédito na loja para manter a fidelidade").
5. **SmartCX analytics** rastreia os tempos de ciclo de reembolso para reduzir o atrito operacional.
6. **Geração aumentada por recuperação (RAG)** aprende continuamente atualiza as políticas de devolução/reembolso na base de conhecimento.





Resultados

30%–35%

de contenção nas chamadas sobre pedidos e devoluções

20%

de redução no tempo médio de atendimento para chamadas transacionais

20%–25%

de melhoria na resolução no primeiro contato com assistente contextualizado



15%–20%

de aumento na satisfação do cliente com atualizações proativas e personalização

50%–60%

de redução no custo total de propriedade (TCO) nas operações de CX no varejo



Agente de IA



Agente de validação:

Autenticação segura do cliente



Agente de conhecimento:

SOPs de produtos/serviços



Agente de produtos:

Disponibilidade, especificações, promoções



Agente de rastreamento:

Pedidos, entregas, devoluções, reembolsos



Agente de faturamento e pagamentos:

Métodos de pagamento, contestações, reclamações



Agente de fidelidade e recompensas:

Adesão, resgates, contestações



Agente de resumo:

Resumo automático e encaminhamento de chamadas prioritárias



Assistente de compras:

Cancelamento de pedidos, recomendações, comparações

Para mais informações, acesse br.nttdata.com.

A NTT DATA é uma inovadora global em serviços digitais e de tecnologia, ajudando empresas a inovar, otimizar e se transformar para alcançar o sucesso. Como Global Top Employer, temos diversos especialistas em mais de 50 países e um robusto ecossistema de parceiros. A NTT DATA faz parte do Grupo NTT.

