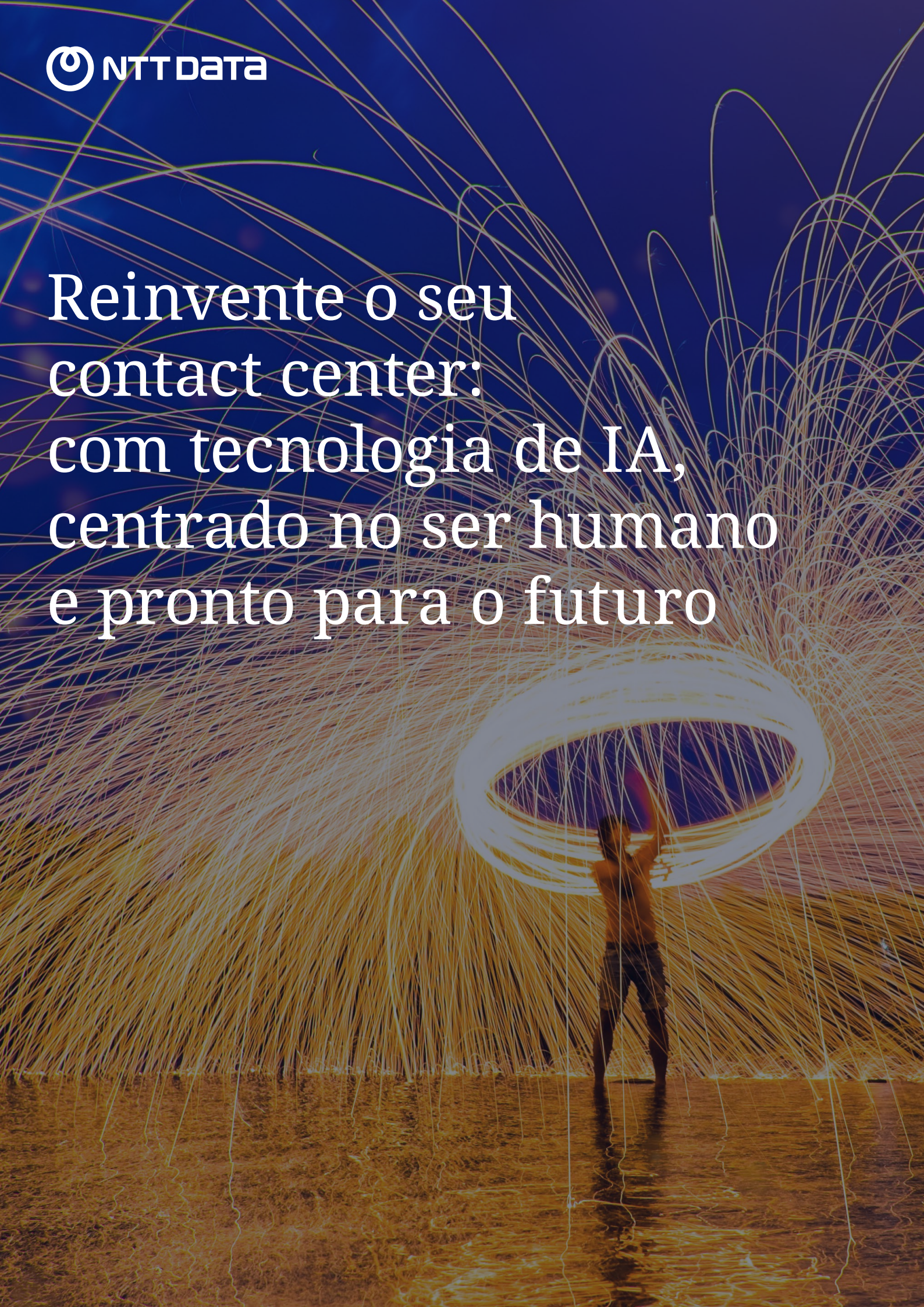


Reinvente o seu
contact center:
com tecnologia de IA,
centrado no ser humano
e pronto para o futuro



Índice

Onde fidelidade, reputação e realidade se encontram

A mudança tecnológica que está redefinindo o atendimento ao cliente

A abordagem da NTT DATA para a transformação do contact center

Tome hoje a decisão certa para o futuro

Onde fidelidade, reputação e realidade se encontram

O contact center moderno vai muito além de um canal para chamadas, e-mails ou mensagens diretas. Ele é a personificação da sua marca — onde expectativas são atendidas, promessas são cumpridas e a reputação do negócio é construída em tempo real.

Antes vistos apenas como centros de custo, os contact centers agora são valorizados como pilares estratégicos de crescimento e diferenciação competitiva.

Mas e a realidade? É um ambiente complexo.

Enquanto os clientes esperam respostas rápidas e um atendimento personalizado em todos os canais, os agentes dos contact centers enfrentam ferramentas fragmentadas, tarefas repetitivas e sobrecarga de trabalho. Além disso, os líderes de negócio enfrentam dificuldades para obter as informações certas a tempo de se adaptar rapidamente e manter as operações do contact center sob controle.

Com o avanço da disrupção digital e o aumento das expectativas dos clientes, o contact center está sendo reinventado. Um novo modelo operacional, que combina escala, inteligência e toque humano, está tornando mais fácil conquistar a fidelidade do cliente.

A mudança tecnológica que está redefinindo o atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente está passando por uma transformação profunda. O modelo tradicional, centrado no atendimento humano, está sendo substituído por uma realidade mais autônoma, liderada pela IA.

Imagine o seguinte: em vez de o cliente esperar por um atendente, é um agente de IA que faz o primeiro contato, respondendo instantaneamente a dúvidas rotineiras, com alcance e agilidade em larga escala.

Quando a demanda se torna mais complexa, entram os agentes humanos — equipados com ferramentas inteligentes, insights aprofundados e apoio da Agentic AI para tornar seu trabalho mais eficiente e relevante.

Essa mudança não altera apenas quem responde primeiro. Ela redefine completamente a experiência do cliente (CX), combinando automação com empatia humana de forma natural e integrada.

“ A Agentic AI vai além de tornar o contact center mais eficiente. Essa tecnologia cria uma nova experiência, com operação escalável, adaptável e ainda mais centrada no cliente.”

Agentic AI em ação

O que isso significa na prática? Vamos considerar um exemplo do setor de seguros, em que uma seguradora enfrentava alto volume de chamadas, atrasos no processamento de sinistros e serviços de apólice, além de custos crescentes e riscos de compliance. Segurados frequentemente se sentiam frustrados após esperar em filas interativas para que um atendente humano conseguisse reunir informações provenientes de vários sistemas.

Para enfrentar esse desafio, a NTT DATA implementou um **sistema de IA com múltiplos agentes** em diversos pontos de contato omnichannel, como SMS, WhatsApp e aplicativos móveis. Agora, os segurados recebem atualizações de sinistros ou informações sobre suas apólices instantaneamente via autosserviço. E, quando há necessidade de escalar, os agentes humanos contam com o **One Agent desktop**, que localiza proativamente dados relevantes da apólice, enquanto a tecnologia de **mineração de voz em tempo real** sugere ações úteis e prompts empáticos.

Entre os agentes especializados de IA, destacam-se:

- **Agente de validação:** autentica segurados
- **Consultor de seguros:** orienta sobre apólices e oferece suporte a procedimentos operacionais padrão
- **Agente de documentos:** acessa pacotes de apólices de forma instantânea
- **Agente de correspondência:** automatiza o envio de documentos de apólice
- **Agente de administração de apólices:** atualiza ou edita os dados do segurado
- **Agente de cotações:** auxilia com novas propostas
- **Agente de resumos:** resume interações automaticamente e transfere para humanos quando necessário
- **Assistente digital:** oferece suporte a corretores e agentes e responde a consultas sobre sinistros

Essa abordagem integrada garante um atendimento fluido e engajamento proativo dos clientes, viabilizado pela nossa solução **SmartCX analytics** (que prevê possíveis escalonamentos) e por melhorias contínuas impulsionadas por **geração aumentada por recuperação (RAG)**, usada para refinar modelos de comunicação com base nos ciclos de liquidação.

Resultados alcançados:

- 20% a 25% de melhoria na resolução no primeiro contato
- 15% a 20% de aumento na satisfação do cliente, impulsionado por interações mais rápidas e consistentes
- 30% a 35% de contenção de consultas sobre sinistros e apólices (resolução concluída ainda na interação ou canal inicial, sem necessidade de escalonamento ou redirecionamento para outro agente ou canal)
- 20% de redução no tempo médio de atendimento (duração média das interações com o cliente, incluindo o tempo de resolução e quaisquer atividades adicionais exigidas após a interação)
- 50% a 60% de redução no custo total de propriedade (TCO), com automação e distribuição estratégica (balanced shoring) — uma abordagem que combina terceirização e offshoring, com operações distribuídas entre diferentes localidades para alcançar o equilíbrio ideal entre custo, qualidade e risco

Ao combinar automação centrada em IA com empatia humana, a seguradora não apenas reduziu a taxa de cancelamento de clientes (churn) como também melhorou a experiência do cliente, tornando o atendimento de sinistros e apólices mais ágil, inteligente e confiável.

Alta pressão, alto impacto e prontidão para a mudança

Este estudo de caso mostra como a Agentic AI promove uma transformação real em ambientes de alta pressão, onde cada segundo importa. Os clientes exigem experiências contínuas e consistentes em todos os pontos de contato, mas, nos bastidores, ferramentas fragmentadas, dados isolados e fluxos de trabalho rígidos ainda criam barreiras, gerando ineficiências e frustrando clientes e colaboradores.

A Agentic AI vai além da automação tradicional, unificando ferramentas e dados em um sistema inteligente e adaptável que aprende, toma decisões e orquestra interações com o cliente de forma autônoma — desde o roteamento orientado por IA das interações com o cliente até a mineração de voz em tempo real e o uso de análises inteligentes, conforme detalhado na próxima seção.

O resultado? Um contact center eficiente, empático e conectado, com impacto mensurável em vendas, marketing e operações — melhorando o engajamento com o cliente em toda a organização.

A abordagem da NTT DATA para a transformação do contact center

Para transformar seu contact center na era da Agentic AI — do modelo centrado no humano para uma abordagem centrada em IA — a NTT DATA desenvolveu uma solução baseada em IA que gera impacto mensurável em seis frentes e cria um sistema realmente conectado e adaptável.

Ao colocar a Agentic AI na linha de frente, transformamos agentes humanos em catalisadores da experiência do cliente (CX), capazes de entregar resultados superiores com uma redução de 50% a 60% no custo total de propriedade (TCO).

Seis características da nossa solução com IA para contact centers

1. Atendimento omnichannel com roteamento orientado por IA

A Agentic AI integra ferramentas e dados antes isolados para orquestrar interações com clientes por voz, chat, e-mail, redes sociais e canais web. Antecipando necessidades e acelerando resultados, a solução proporciona um ganho de eficiência de 5% a 10%. O engajamento fluido e consistente reduz atritos, diminui o tempo médio de atendimento e melhora as taxas de resolução no primeiro contato.

2. Agentes de IA como primeira linha de atendimento

Agentes autônomos de IA resolvem de 25% a 30% das interações com clientes de forma independente. Eles lidam proativamente com solicitações rotineiras e escalonam para humanos quando é necessária empatia. Isso melhora a eficiência e libera os colaboradores para tarefas mais complexas.

3. One Agent: desktop com IA para agentes humanos

Os atendentes utilizam uma interface integrada com insights em tempo real, orientação por IA e fluxos de trabalho otimizados. Ferramentas como AI Desk e KnowledgeAI aumentam a produtividade e a satisfação dos colaboradores ao acelerar decisões, reduzir atividades pós-chamada e encurtar o tempo de atendimento.

4. Mineração de voz em tempo real para assistência ao agente

A IA atua como um coach virtual durante as interações ao vivo com os clientes, analisando conversas em tempo real para fornecer sugestões, dados relevantes e melhores práticas. Isso aumenta a velocidade e precisão da resolução e ajuda os atendentes a entregarem experiências mais empáticas.

5. SmartCX analytics para inteligência em CX

Cada interação se torna uma fonte de inteligência. O SmartCX analytics transforma dados em insights preditivos, permitindo decisões orientadas para CX e gerando aumento de 15% a 20% em indicadores como satisfação, resolução no primeiro contato e contenção.

6. Melhoria contínua com RAG

Com ciclos de feedback baseados em GenAI e uso de geração aumentada por recuperação (RAG), a Agentic AI evolui continuamente em tempo real, aprimorando o conhecimento organizacional. O sistema se adapta às mudanças nas demandas dos clientes, promovendo ganhos de 10% a 15% em indicadores-chave de desempenho (KPIs) operacionais, com serviços mais inteligentes, rápidos e personalizados.



Um roteiro estratégico que transforma visão em realidade

A transformação com Agentic AI exige mais do que tecnologia avançada. Requer um roteiro estruturado que equilibre inovação com prontidão operacional. Veja como a NTT DATA conduz essa jornada:

Avaliar e alinhar

- Avaliar a maturidade da experiência do cliente
- Identificar lacunas operacionais
- Mapear os pontos ideais para integração de IA

Testar e comprovar

- Lançar casos de uso com IA, como sumarização, roteamento inteligente e notificações proativas
- Avaliar os resultados com base em KPIs bem definidos

Escalar e integrar

- Ampliar as capacidades de IA em diferentes canais e jornadas do cliente
- Usar APIs, data fabrics e camadas de orquestração para garantir uma integração fluida

Otimizar e evoluir

- Promover o aprimoramento contínuo com avaliações e ajustes em ciclos fechados
- Adaptar-se às novas demandas
- Ampliar o retorno sobre o investimento (ROI)

A jornada é progressiva, com cada etapa construindo a anterior. Para acelerar todas as fases do roadmap, usamos o Sierra AI — uma plataforma de IA conversacional que permite criar agentes personalizados de atendimento ao cliente, viabilizando interações naturais e integração com sistemas empresariais.

“ Juntos, podemos colocar agentes adaptativos em produção com rapidez e segurança.”



Experiência, escala e inovação em um único parceiro

Quando bem implementada, a Agentic AI entrega resultados concretos que vão muito além de pequenas melhorias. Entre os clientes da NTT DATA, os impactos têm sido transformadores — tanto operacionalmente quanto na redefinição dos contact centers como vetores de valor estratégico.

Com mais de 600 mil estações de contact center implantadas globalmente e mais de 45 anos de experiência em transformação, a NTT DATA tem profundo conhecimento para reinventar a interação com o cliente, em escala.

Nossas capacidades abordam toda a jornada: de consultoria em CX e Contact Center as a Service (CCaaS) à entrega operacional completa — posicionando a NTT DATA como seu parceiro único em cada fase da transformação.

Essa combinação de escala, experiência e inovação nos torna o parceiro ideal para projetar e implementar, hoje, o contact center do futuro.

Tome hoje a decisão certa para o futuro

A transformação já começou — e está avançando rapidamente

Os contact centers são o lugar onde a visão da Agentic AI se concretiza — combinando velocidade, inteligência e empatia para gerar valor de negócio mensurável.

As organizações que adotarem essa mudança não apenas reduzirão custos e aumentarão a eficiência.

Também transformarão seus contact centers em motores de crescimento estratégico, diferenciação competitiva e fidelização de clientes.

“ Tome a decisão certa agora para definir o tom de cada interação com o cliente no futuro.”



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.

