

Uma nova era no atendimento ao cliente com NTT DATA e Salesforce Agentforce

Agentes invisíveis, impacto visível:
a NTT DATA e a Salesforce
usam agentes de IA para trabalhar e criar
experiências de cliente de alto impacto

Índice

As expectativas dos clientes nunca foram tão altas	3
Agentforce está transformando a experiência do cliente	4
A engrenagem invisível por trás de cada grande experiência	5
Estratégias de negócio e tecnologia para o sucesso	6
Como os agentes estão liderando a mudança na prática	7
NTT DATA e Salesforce: Tornando a Agentic AI funcional em escala	8
O diferencial da NTT DATA	10

As expectativas dos clientes nunca foram tão altas

Um cliente satisfeito é um cliente feliz, e um cliente feliz é um cliente fiel. As expectativas dos clientes aumentam, enquanto a paciência, inversamente, diminui.

Seja para tirar uma dúvida, fazer uma reclamação ou concluir uma compra, seus clientes esperam imediatismo, consistência e personalização. Os clientes exigem um atendimento excepcional, sempre, em todos os canais, com qualquer pessoa. E, mesmo que nem sempre saibam expressar exatamente o que querem, se suas expectativas não forem atendidas, eles se sentem ignorados e invisíveis.

O segredo para garantir a satisfação dos clientes está na entrega de um serviço de excelência em todos os pontos de contato — o que pode parecer uma tarefa impossível, especialmente quando os dados estão dispersos, os sistemas não se comunicam e os agentes humanos estão sobrecarregados com tarefas manuais repetitivas que consomem energia e tempo.

Além disso, as organizações precisam equilibrar demandas conflitantes: melhorar a qualidade e reduzir os custos. Escalar a personalização sem aumentar o quadro de colaboradores. Acelerar a resolução de casos, mesmo diante de situações cada vez mais complexas.

Entra em cena a Agentic AI

A conversa sobre CX moderno geralmente gira em torno da interação com IA, mas a verdadeira transformação digital — aquela que muda o jogo de verdade — acontece em um nível muito mais profundo: no núcleo operacional da sua organização.

Trabalhando nos bastidores, agentes de IA invisíveis operam para gerar exatamente o impacto que você busca.

Integrados às camadas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), dados e processos, esses agentes trabalham de forma discreta e eficiente nos bastidores para coordenar as ações que proporcionam um atendimento realmente fluido.

Esses agentes reduzem o tempo de espera no contact center, solucionam solicitações com agilidade, fornecem aos vendedores o contexto ideal para cada interação e automatizam tarefas repetitivas que normalmente sobrecarregariam os agentes humanos. Seus clientes talvez nem percebam que esses agentes estão lá, mas certamente notarão a diferença: respostas mais rápidas, processos simplificados e uma experiência mais fluida e consistente.

Uma mudança profunda na transformação digital

Estamos saindo de uma era em que a IA apenas sugeria ações para entrar em uma nova fase, em que ela é capaz de agir por conta própria — de forma autônoma e decisiva.

Em vez de apenas sugerir uma ação a um vendedor, a Agentic AI pode ir além: ela mesma gera o lead e o preenche automaticamente com as informações necessárias.

Em vez de apenas indicar a um agente humano como proceder em um caso, a Agentic AI pode classificá-lo, tomar uma decisão e resolvê-lo de forma imediata.

Da mesma forma, em vez de apenas sinalizar que dados estão faltando, ela é capaz de cruzar informações e preencher automaticamente as lacunas entre sistemas conectados.

Será transformador para sua organização? Com certeza. E para seus clientes? A experiência de interação com a sua marca será revolucionada.

Essa é a promessa da Agentic AI: experiências mais inteligentes, rápidas e consistentes em todos os pontos de contato, sem as falhas que tantas vezes minam a fidelidade do cliente.



Agentforce está transformando a experiência do cliente

Quer uma prova concreta do poder da Agentic AI em ação? Conheça o Agentforce — a plataforma da Salesforce projetada para que os agentes autônomos estejam no centro da experiência do cliente (CX).

Com o Agentforce, é possível incorporar agentes de IA inteligentes e orientados por tarefas nos seus processos de vendas, atendimento e marketing. Esses agentes vão muito além do suporte: eles executam ações de forma autônoma e eficaz. Criam leads, resolvem solicitações, preparam vendedores e utilizam, em tempo real, os dados extraídos e consolidados dos seus sistemas pela Data Cloud.

O que torna o Agentforce tão poderoso é o ecossistema que o impulsiona:

- **Salesforce Data Cloud:** compila perfis unificados de clientes em segundos.
- **MuleSoft:** plataforma de integração que conecta aplicações, dados e dispositivos, coordenando processos entre sistemas.
- **Agentes do Agentforce:** fornecem insights seguros com IA integrada.
- **AgentExchange:** marketplace de IA da Salesforce com centenas de ações de agentes pré-configuradas.
- **Agent API:** expande as capacidades da Agentic AI, permitindo execução de lógica personalizada com fluxos fáceis de configurar e código Apex.
- Tudo isso com governança, transparência e conformidade asseguradas pelo **framework confiável da Salesforce**.

O resultado? Interações com o cliente mais inteligentes, rápidas e confiáveis, em larga escala, com governança, transparência e conformidade integradas desde o início.

A Salesforce define o Agentforce como "mão de obra digital para cada colaborador, departamento e processo" — destacando seu potencial para transformar tanto as operações de CX quanto a operação geral da organização.

A engrenagem invisível por trás de cada grande experiência

A era empresarial baseada em aplicativos para digitalizar e padronizar processos está dando lugar ao ambiente "Agentic", em que agentes inteligentes conectam sistemas, pensam e agem em tempo real.

O atendimento ao cliente vai muito além dos chatbots. Os clientes não precisam mais acessar portais, clicar ou aguardar em filas. Eles interagem com agentes de IA que antecipam suas necessidades, negociam em seu nome e resolvem problemas de forma imediata.

O Agentforce é uma plataforma transformadora que cria uma camada oculta de suporte inteligente. Funciona como uma força de trabalho invisível capaz de elevar um atendimento apenas adequado a um serviço excepcional.

O diferencial do Agentforce está em sua escalabilidade e capacidade de orquestração. Muito mais do que uma ferramenta de automação, o Agentforce funciona como o sistema nervoso que impulsiona a Agentic, formando um ecossistema em que agentes colaboram entre si e com os agentes humanos. Com a camada de confiança da Salesforce — que garante governança, transparência e supervisão humana nos pontos críticos — a plataforma revoluciona a forma como o trabalho é realizado em todos os níveis.

O Agentforce também muda a forma como seus colaboradores trabalham. Ao assumir tarefas repetitivas, libera os agentes humanos para focar em interações de maior valor, como resolver reclamações complexas, fortalecer relacionamentos e impulsionar os resultados de negócios.

As barreiras entre a promessa e a realidade

Embora a promessa da Agentic AI seja tão convincente, por que tantos projetos-piloto fracassam entre a experimentação e o sucesso na prática? Na prática, raramente são os agentes que falham. O que limita seu sucesso é, na maioria das vezes, o ambiente em que são implantados.

Silos de dados limitam sua visibilidade e capacidade de ação. Déficits de integração — ineficiências causadas por sistemas e processos desconectados — impedem que atuem de ponta a ponta. E, sem funções claras, fluxos de escalonamento e medidas de proteção bem estabelecidos, a adesão tende a falhar.

O problema é que muitas organizações ainda tratam os agentes como soluções pontuais — um chatbot aqui, um assistente ali. Mas o verdadeiro valor está na construção de um ambiente Agentic coordenado, em que múltiplos agentes (voltados ao cliente e internos) operam em conjunto, com transferências de responsabilidade bem definidas e resultados mensuráveis.

O potencial é enorme, mas exige mais do que uma base sólida de CRM. É preciso ter ecossistemas unificados em que os dados e os processos fluam sem problemas entre os silos. E também agentes capazes de gerar confiança em larga escala entre clientes, colaboradores e stakeholders, por meio de ações transparentes, confiáveis e responsáveis. Sem essas condições, é possível que seus projetos-piloto não avancem, mantendo os benefícios potenciais da Agentic AI distantes da realidade da sua organização.



Estratégias de negócio e tecnologia para o sucesso

Os desafios existem, mas as oportunidades são igualmente concretas e promissoras.

A implantação vai muito além da experimentação com um único caso de uso. É preciso criar as condições ideais para um ecossistema Agentic, no qual agentes interconectados, dados, plataformas e sistemas funcionem em conjunto de forma integrada. Isso exige foco tanto no projeto do modelo de negócio quanto nas bases tecnológicas.

1

Estratégias de negócio

Comece por onde será possível gerar maior impacto

Associe casos de uso visíveis para o cliente, como atendimento personalizado ou chat inteligente, com operadores silenciosos de backoffice, como agentes que reconciliam dados, processam solicitações ou gerenciam conformidade.

Projete o modelo operacional

Defina as funções dos agentes humanos e de IA, com SLAs e transferências de responsabilidade claras.

Incorpore a confiança desde o projeto

Divulgue quando agentes de IA estiverem em ação, mantenha supervisão humana para ações de alto risco e estabeleça limites para garantir conformidade e proteger sua marca.

2

Estratégias de tecnologia

- Utilize o CRM como infraestrutura central das operações de atendimento ao cliente, consolidando dados e fluxos para que os agentes do Agentforce possam atuar com precisão, agilizar resoluções e reduzir custos.
- Integre com o MuleSoft para movimentar dados entre sistemas de forma fluida e eficiente.
- Unifique essas informações com o Salesforce Data Cloud. Perfis de cliente 360º em tempo real fortalecem a atuação dos agentes humanos.
- Ative o Agentforce e implemente agentes de IA dentro dos processos seguros da Salesforce para obter resultados mensuráveis.

A transição do projeto-piloto para a escala depende de uma abordagem baseada na prontidão. Ou seja, é fundamental que as estratégias de negócio e tecnologia estejam bem definidas desde o início. Só assim será possível atingir a produtividade, personalização e consistência que seus clientes esperam — criando um ecossistema agentic conectado que funcione em escala.



Como os agentes estão liderando a mudança na prática

Estes exemplos reais mostram como a Salesforce e a NTT DATA têm gerado impacto em diversos setores — não com projetos-piloto isolados, mas com programas de transformação em escala.

Um brinde a vendas mais inteligentes

Necessidade do negócio

A Damm, uma das principais fabricantes de bebidas, buscava aprimorar suas operações de vendas. Atualizações manuais no CRM atrasavam as equipes, gerando dados incompletos ou imprecisos e reduzindo a produtividade dos vendedores. Sem acesso a dados confiáveis e atualizados, as equipes comerciais tinham dificuldade para tomar decisões, personalizar interações e focar em atividades de alto valor.

Solução

A Damm fez parceria com a NTT DATA para implementar o Salesforce Einstein Bot, o Data Cloud e o Agentforce, transformando a forma como os vendedores gerenciam seus portfólios. Com uma interface ativada por voz, as equipes passaram a capturar e atualizar dados com rapidez e precisão, enquanto agentes inteligentes automatizam fluxos rotineiros. Isso melhorou a qualidade dos dados, reduziu o trabalho manual e permitiu que os vendedores se concentrassem em relacionamento e crescimento.

[Saiba mais](#)

Personalização para o setor editorial

Necessidade do negócio

O Grupo Anaya, referência em publicações educacionais, enfrentava um problema crítico: fragmentação de dados. As informações dos clientes estavam dispersas em várias plataformas e sistemas desconectados. Sem uma fonte única de informação, tornava-se praticamente impossível personalizar experiências e realizar segmentações eficazes.

Solução

A NTT DATA implementou um ecossistema com Salesforce que centralizou a gestão de dados de clientes em toda a organização. Isso proporcionou ao Grupo Anaya uma visão 360° de cada cliente, com segmentação otimizada e campanhas personalizadas automatizadas. Com insights mais aprofundados e interações mais consistentes, o Grupo Anaya fortaleceu seu relacionamento com os clientes por meio de uma comunicação mais ágil, personalizada e adaptada às necessidades individuais de cada um.

[Saiba mais](#)

De dados fragmentados a uma voz unificada

Necessidade do negócio

A operadora de telecomunicações Vodafone España sofria com a fragmentação de dados em seu ecossistema de marketing B2B. A empresa não tinha uma visão 360° de seus clientes e, com isso, apresentava dificuldades em oferecer experiências hiperpersonalizadas. As campanhas demoravam a ser executadas, a segmentação de clientes era limitada e o desempenho no mercado apresentava inconsistências. A empresa precisava de uma estratégia de marketing mais consistente.

Solução

Em parceria com a NTT DATA, a Vodafone España implementou o Salesforce Data Cloud, o Personalization e o Advertising Studio para consolidar as informações de seus clientes.

Ao integrar 144 variáveis externas e unificar 33% de seus contatos em uma única plataforma, a empresa criou um banco de perfis centralizado que viabilizou segmentação avançada e personalização omnichannel. As campanhas passaram a ser lançadas com mais agilidade e se tornaram mais eficazes, com aumento de 20% a 30% nas taxas de cliques e conversão.

[Saiba mais](#)

NTT DATA e Salesforce: Tornando a Agentic AI funcional em escala

A NTT DATA pode ajudar sua organização a aproveitar todo o potencial do Agentforce conectando os pontos entre sistemas, pessoas e resultados.

Com nosso **Smart AI Agent™ Ecosystem**, incorporamos recursos de IA ao conjunto operacional da sua empresa — das redes e dispositivos até as cadeias de suprimentos e operações globais. E quando seus agentes de IA já conseguem perceber, decidir e agir, nosso foco passa a ser a orquestração Agentic: a coordenação de múltiplos agentes, humanos e digitais, em diferentes funções e departamentos.

Sem esse nível de orquestração, as iniciativas de IA tendem a permanecer fragmentadas. Com essa orquestração avançada, as iniciativas tornam-se realmente transformadoras.



Agentes não precisam apenas de dados — precisam de dados prontos para a ação

A unificação de dados e a eliminação de silos organizacionais é apenas o requisito mínimo para viabilizar uma Agentic AI. O verdadeiro diferencial está em garantir que esses dados estejam prontos para os agentes. Quando agentes de IA têm acesso a dados limpos, conectados e contextualizados, eles conseguem interpretar sinais, agir de forma autônoma e gerar resultados em tempo real.

A plataforma que torna isso possível em escala é a Salesforce Data Cloud. E é a NTT DATA que transforma o Salesforce Data Cloud em um ecossistema pronto para agentes, conectando fontes frequentemente ignoradas pelas empresas — como fluxos de telecomunicação, dispositivos de IoT, redes e cadeias globais de suprimentos.

Ao coordenar e alinhar dados entre diversos agentes, criamos um sistema vivo de inteligência. As respostas dos agentes se tornam mais personalizadas, os problemas são resolvidos instantaneamente e os fluxos de trabalho são otimizados com mínima necessidade de intervenção humana.

O Agentforce funciona como o sistema nervoso, e a NTT DATA é o tecido conjuntivo que integra todo o organismo

O ecossistema Smart AI Agent™ da NTT DATA permite a colaboração entre múltiplos agentes em toda a organização, conectando os agentes da Salesforce a agentes setoriais desenvolvidos para áreas como logística, saúde ou serviços financeiros. Isso viabiliza a troca de informações e a coordenação entre departamentos de forma fluida, promovendo tomadas de decisão mais ágeis e informadas. Ao aproveitar as capacidades de diferentes agentes de IA, é possível automatizar processos complexos e entregar uma melhor experiência ao cliente.

E é justamente aqui que surge a verdadeira vantagem competitiva — quando seus agentes operam de forma integrada com os de outras empresas do seu ecossistema.

A confiança nasce da transparência

Os clientes só confiarão nos seus agentes se você puder garantir a transparência, a integridade e a segurança deles.

Adotamos uma abordagem de IA responsável em todas as etapas do projeto e da orquestração do Agentforce, utilizando estruturas de governança validadas globalmente em setores regulamentados. Isso inclui mecanismos robustos de auditoria, explicabilidade nas decisões dos agentes e controles rigorosos de privacidade de dados.

Com isso, ajudamos a mitigar os riscos associados aos agentes de IA e a consolidar uma cultura de confiança e confiabilidade. Em uma era em que agentes sem governança podem comprometer sua reputação em segundos, esse nível de rigor e disciplina é um verdadeiro diferencial competitivo.



Nosso modelo comprovado de adoção

O Agentforce é poderoso. Mas, sem um modelo de adoção bem estruturado, corre o risco de se tornar apenas mais uma ferramenta no desktop. Nosso modelo Evangelize, Pilot, Adopt, Scale (EPAS) ajuda a reduzir os riscos de seus projetos-piloto, permitindo que você saia do ciclo interminável de provas de conceito e avance rapidamente rumo a resultados mensuráveis.

Ao assumir a responsabilidade por todo o ciclo de vida, entregamos soluções personalizadas que impulsionam sustentabilidade, crescimento e eficiência para sua organização. Veja como funciona cada etapa na prática:

Evangelize

Pilot

Adopt

Scale

Identificamos os casos de uso prioritários e construímos propostas com ROI mensurável. Com base em nossa expertise em setores regulamentados e em força de trabalho digital, além de um amplo repositório classificado por setor, com casos de uso e roteiros estratégicos de Agenti AI, alinhamos cada proposta às necessidades específicas do seu ecossistema.

Apoiamos sua primeira implementação e desenvolvemos o primeiro caso de uso como prova de conceito no Agentforce. Paralelamente, orientamos sobre oportunidades de incorporar outros ecossistemas de agentes com coordenação multiagente.

Incorporamos a orquestração aos processos e estabelecemos um modelo de entrega orientado a produto, acelerando a adoção do Agentforce com base em nosso repositório abrangente de casos de uso.

É aqui que a orquestração especializada de múltiplos agentes transforma sua organização. Nesse estágio, o Agentforce deixa de operar em casos isolados. A solução passa a atuar como uma camada unificadora, coordenando processos, conectando dados e garantindo resultados consistentes em toda a empresa.

O diferencial da NTT DATA

Com 25 anos de parceria com a Salesforce, mais de 4.700 consultores certificados e mais de 15.000 certificações, a NTT DATA tem a escala, a experiência e a especialização para entregar soluções para qualquer tipo de organização. Somos uma empresa de serviços full-stack com alcance global e profundo domínio dos principais setores de mercado, o que nos permite oferecer soluções abrangentes e especializadas que poucos conseguem igualar. Fomos reconhecidos oito vezes como MuleSoft Partner of the Year e sete vezes com o Salesforce Partner Innovation Award. Até mesmo a própria Salesforce confia em nossa expertise para operar programas críticos dentro de suas aplicações.

Com uma base sólida, o Agentforce entrega resultados concretos em larga escala. E os números comprovam. Nossos clientes já alcançaram:



Do projeto-piloto à transformação da experiência do cliente

Os verdadeiros líderes em IA agentic não serão aqueles com mais dados ou dashboards. Serão os que estruturarem seus ecossistemas de dados e aplicações para que seus agentes atuem de forma segura e responsável em toda a organização.

A questão já não é mais: "Devemos usar IA para melhorar a experiência do cliente?"

A pergunta agora é: "Com que velocidade conseguimos reinventar nossa empresa para que agentes inteligentes impulsionem essa experiência?"

Chegou a hora de ir além dos projetos-piloto e alcançar resultados em escala. A economia agentiva já está em movimento — e a NTT DATA está pronta para abrir caminho rumo a essa transformação.

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.



