



# Otimização da experiência do cliente (CX)

Serviços terceirizados de tecnologia e experiência do cliente que melhoram a satisfação do cliente e reduzem os custos do atendimento.

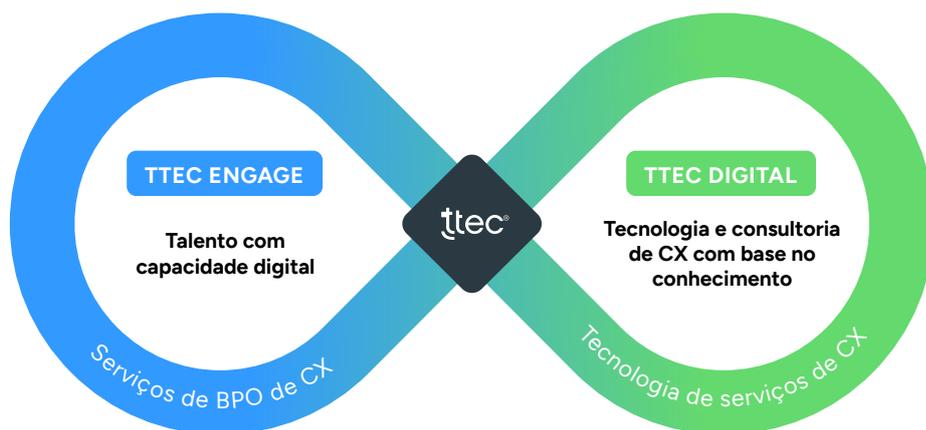


## Talento. Tecnologia. Empatia. Conectados.

As empresas de todos os setores e regiões estão sofrendo as consequências do que parecem ser prioridades conflitantes da CX. É necessário melhorar a satisfação do cliente e, ao mesmo tempo, reduzir os custos. Você tem notado que precisa “fazer mais com menos”, mas tem visto poucos benefícios tangíveis das soluções de CX no mercado, mas estamos aqui para ajudar.

Fazemos com que as prioridades simultâneas de melhorar o CSAT e reduzir os custos se complementem, otimizando a CX no momento da conversa. Adotamos uma abordagem prática para melhorar continuamente o engajamento dos clientes e funcionários, o que oferece resultados tangíveis, garantidos.

**Oferecemos atendimento ao cliente, suporte técnico, vendas, operações de inteligência artificial, soluções de confiança e segurança otimizados por meio dos nossos serviços tecnológicos e BPO de CX.**



- 40 anos
- +65 mil funcionários
- 6 continentes
- 42 idiomas

- +750 clientes
- +10 anos de permanência média do cliente
- +70 pontos de NPS do cliente (em todos os serviços)

## Forbes

Incluída na lista Forbes 500 das melhores grandes empresas para se trabalhar em 2022

## A interseção do desempenho do negócio e da experiência do cliente

# 70%

das empresas veem uma conexão direta entre o atendimento ao cliente e o desempenho dos negócios.<sup>1</sup>

Os clientes fidelizados gastam, em média, **60% mais**.<sup>2</sup>

# 60%

dos consumidores considerariam mudar para um concorrente após uma ou duas experiências negativas.<sup>2</sup>

# \$62

milhões de dólares são perdidos anualmente por causa da má CX.<sup>4</sup>

Fuentes:  
1) Zendesk; 2) Statista; 3) CCW Digital; 4) Temkin

## Os componentes básicos da otimização da CX

Os 40 anos de soluções comprovadas da TTEC, garantem uma base sólida de eficiência e crescimento para as empresas.



### Não faça isso sozinho

Otimize os seus custos. terceirizando partes do seu negócio, como atendimento ao cliente, vendas internas e back office

#### Resultado

# 20%

de aumento das oportunidades de vendas (outbound)



### Explore opções near-shore e offshore

Otimize a sua estratégia de terceirização explorando as alternativas de prestação de serviços internos e externos

#### Resultado

# 60%

de economia de custos com o uso de serviços offshore



### Direcione o seu pessoal para o trabalho remoto

Aumente o engajamento dos funcionários, reduza a rotatividade e a sobrecarga com modelos de trabalho remoto que demonstraram sua eficácia

#### Resultado

# 39%

de redução de custos com o modelo remoto



### Lidere com canais digitais

Diminua o tempo de gerenciamento, reduza o custo do atendimento e melhore a experiência do cliente, usando canais que não sejam de voz

#### Resultado

# 30%

de encaminhamento de chamadas para soluções multicanal, aumento da produtividade e otimização dos custos



### Automatize de forma inteligente

Faça mais com menos, utilizando o autoatendimento ao cliente e aumentando a experiência do agente

#### Resultado

# \$4M

de economia com a redução do número de funcionários



### Otimize a realização do trabalho

Melhore os processos ineficientes com serviços de gerenciamento: Planejamento de pessoal, qualidade e base de conhecimento.

#### Resultado

# \$2.8M

de redução de despesas com melhorias dos serviços de gerenciamento.

Na economia da experiência, as respostas ao crescimento, rentabilidade e fidelidade são simples.

## Otimização da CX.

Saiba mais sobre a garantia de otimização da CX da TTEC  
Fale conosco [contato.brasil@ttec.com](mailto:contato.brasil@ttec.com)

### Sobre a TTEC

TTEC Holdings, Inc. (NASDAQ: TTEC) é uma das maiores empresas de tecnologia e serviços inovadoras para soluções digitais abrangentes de CX. A empresa oferece tecnologia CX e orquestração operacional em escala por meio de sua plataforma CXaaS ("Experiência do cliente como serviço") baseada em nuvem. Atendendo empresas prestigiosas e revolucionárias, as soluções da TTEC abrangem todas as áreas da empresa, interagem com todos os canais virtuais e melhoram cada etapa do processo para o cliente. Aproveitando a tecnologia digital e cognitiva de última geração, o segmento Digital da empresa projeta, desenvolve e opera tecnologia omnichannel de contact center, mensagens, CRM, automação (IA/ML e RPA) e soluções analíticas. O segmento Engage oferece soluções digitais para captação e expansão de clientes, moderação de conteúdo, prevenção de fraudes e anotação de dados. Fundada em 1982, o compromisso da empresa com a excelência no atendimento ao cliente conquistou a liderança nas pontuações NPS para seus clientes em todo o mundo. Os quase 70 mil funcionários da TTEC estão presentes em seis continentes e combinam tecnologia e inteligência humana para satisfazer os clientes e oferecer resultados diferenciados. Para mais informações, visite o nosso site [ttec.com](http://ttec.com).