



# Digitalize o Suporte ao Cliente - Aumente a Receita e Reduza a Taxa de Abandono com Agentes de IA Geradores de Conversação

**CLIENT** Grandes Empresas de  
Telecomunicações

**COUNTRY** Global

**SOLUTION** Insight Negotiation  
Agent

**Oportunidade:** Em um cenário de telecomunicações em rápida evolução, elevar a experiência do cliente é fundamental. Para manter uma vantagem competitiva, as empresas já podem digitalizar o suporte ao cliente com agentes autônomos de IA generativa conversacional. Totalmente controlada para evitar confusão, garantindo total confiabilidade, essa solução permite estratégias de resposta precisas para consultas conhecidas dos clientes e otimiza as respostas para maximizar a lucratividade e minimizar a taxa de abandono, aproveitando os gêmeos digitais dos clientes baseados em IA.

Essa abordagem transformadora permite que as empresas otimizem as interações com os clientes, reduzam os tempos de resposta e aumentem os níveis de satisfação. Ao aproveitar os recursos do Agente de Negociação Autônomo NAGRA Insight, desenvolvido pela Amazon Bedrock e Claude 3, em conjunto com nossa tecnologia própria NAGRA Digital Twin, as empresas podem não apenas atender, mas também superar as expectativas dos clientes, promovendo a fidelidade e impulsionando o crescimento.

**Bem-vindo(a) a uma nova era que revolucionará a experiência do cliente.**

**Exemplo de Aplicação:** Vamos considerar uma grande empresa de telecomunicações com 5 milhões de clientes que enfrenta o desafio de lidar com um grande volume de consultas de atendimento ao cliente. Tradicionalmente, o atendimento a essas consultas exige recursos significativos, resultando em altos custos e tempos de resposta demorados. Com a implementação do Agente de Negociação Autônomo NAGRA Insight, a empresa de telecomunicações pode automatizar muitas consultas de atendimento ao cliente, o que resulta em uma economia substancial de custos.

Considerando um custo médio de atendimento ao cliente de US\$ 7,50 por mês, 40% (ou US\$ 3) são atribuídos a tarefas de esclarecimento de faturas. Supondo que o Agente de Negociação NAGRA Insight possa lidar com 67% dos problemas de explicação de faturas de forma autônoma, fazendo uma projeção de 12 meses para 5 milhões de clientes, a economia anual total do centro de custo seria de incríveis US\$ 120 milhões em comparação com as metodologias tradicionais.

Além disso, o Agente de Negociação NAGRA Insight reduz a taxa de perdas de faturamento (rebaixamentos, descontos e cancelamentos) durante as interações e propõe automaticamente novos produtos aos assinantes. Isso pode aumentar a receita e a lucratividade, ampliando ainda mais os benefícios financeiros da implantação do Agente de Negociação Insight.

## Benefícios:

- **Economia de custos:** Obtenha economias de custo substanciais ao fazer o atendimento autônomo das consultas dos clientes, aproveitando os canais digitais para uma resolução rápida e eficaz. Isso garante uma otimização da utilização dos recursos e um melhor desempenho financeiro.
- **Resolução mais rápida de problemas:** Experimente uma redução significativa no tempo médio necessário para resolver as consultas dos clientes, resultando em maior eficiência operacional.
- **Maior satisfação dos clientes:** Obtenha insights valiosos sobre o que o cliente sente e os níveis de satisfação por meio de pesquisas e análises de feedback, permitindo ajustes direcionados para proporcionar experiências excepcionais aos clientes.
- **Redução da taxa de cancelamento e aumento da lucratividade:** O Agente de Negociação NAGRA Insight, aproveitando os gêmeos digitais dos clientes, seleciona automaticamente as respostas que reduzem a rejeição e aumentam os lucros.

## Cenário de Economia de Custos



**\$7.50 US**

Custo médio mensal por consumidor



**\$3.00 US**

Custo da explicação da fatura por consumidor us 40% de US\$7,50



**\$2.00 US**

Potencial economia de custos mensais por consumidor

**US\$2.00**

de economia mensal por cliente  
**x 12 meses**  
**x 5 milhões** de clientes =

**US\$ 120 milhões**

de economia com a utilização do agente autônomo em comparação com os agentes tradicionais



## Valor Apresentado

### Transformando a Experiência do Cliente

No mundo atual das telecomunicações em rápido processo de crescimento, garantir a satisfação do cliente é fundamental para manter a competitividade. O Agente de Negociação Autônomo NAGRA Insight é totalmente calibrado para evitar ambiguidades, fornecendo estratégias de resposta precisas para consultas conhecidas dos clientes e otimizando as respostas para maximizar a lucratividade e minimizar a taxa de cancelamento, aproveitando os gêmeos digitais dos clientes. Ao aproveitar a IA de ponta, com tecnologia Amazon Bedrock e Claude 3, juntamente com nossa tecnologia própria NAGRA Digital Twin, oferecemos uma abordagem inovadora para a otimização do atendimento ao cliente.

Os benefícios incluem redução de custos, suporte 24 horas por dia em vários idiomas, soluções mais rápidas e menos questionamentos repetidos. Com o Agente de Negociação Autônomo NAGRA Insight, você pode esperar respostas pontuais fornecidas com total controle para aumentar seus resultados.



### Impulsionando a Eficiência Operacional e o Crescimento dos Lucros

O Agente de Negociação NAGRA Insight oferece eficiência operacional inigualável e impulsiona o crescimento dos lucros. O Agente de Negociação Insight otimiza a utilização de recursos e simplifica as operações, automatizando uma parte significativa das consultas dos clientes. A solução aumenta a satisfação do cliente e abre oportunidades de vendas adicionais nas interações com o cliente. Com a rápida resolução de problemas e respostas personalizadas, as empresas podem promover a fidelidade de longo prazo e, ao mesmo tempo, manter uma vantagem competitiva no mercado. O Agente de Negociação Insight permite que as empresas ofereçam experiências excepcionais aos clientes e alcancem um crescimento sustentável por meio da integração perfeita da tecnologia avançada de IA.



### Diminuir a Pressão Sobre os Agentes do Call Center

O Agente de Negociação NAGRA Insight reduz a carga dos atuais agentes de call center e permite que eles se dediquem a serviços de alto valor, nos quais sua experiência realmente se destaca. O Agente de Negociação Autônomo NAGRA Insight gerencia com eficiência as consultas de rotina e navega pelas interações sutis com os clientes, liberando os agentes de tarefas recorrentes e permitindo a atenção concentrada nas necessidades complexas dos clientes. Além disso, com sua inteligência emocional comprovada, o Agente de Negociação NAGRA Insight responde de modo eficiente aos sinais do cliente. Ao promover a interação colaborativa, o Agente de Negociação Insight aumenta a produtividade e a eficácia dos agentes humanos. Essa capacitação aumenta a satisfação e a fidelidade do cliente, consolidando a posição da sua empresa no mercado.