

# Do SMS à próxima geração de canais digitais

Webex Connect (CPaaS)

# Agenda

- 01 Oportunidades
- 02 Benefícios do CPaaS
- 03 Verticais de mercado
- 04 O Webex Connect
- 05 Cases

# Como identificar oportunidades?

Sempre que alguma dessas palavras for mencionada... pode haver oportunidade



# E quais perguntas fazer?

Qual é o atual processo de comunicação com clientes e funcionários?

Como é gerenciada a automação de processos de comunicação?

Como o ROI da estratégia atual de comunicação é avaliado?

*Qual é a importância da comunicação para os objetivos estratégicos da empresa?*

Quais canais de comunicação são utilizados atualmente? (Exemplo: telefone, SMS, e-mails, redes sociais)

**Quais são as preocupações em relação à segurança e conformidade ao lidar com dados de comunicação?**

Quais são os principais desafios ou problemas enfrentados ao lidar com comunicações internas e externas?

Existem recursos internos para desenvolver e manter uma solução de comunicação personalizada?

Há interesse em integrar novos canais de comunicação?  
Se sim, quais?

**QUÃO IMPORTANTE É MELHORAR A EFICIÊNCIA, REDUZIR CUSTOS, MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?**

# O “trilema” do customer experience

Se você quiser ter sucesso, cada experiência do cliente (CX) deve incluir três elementos:

## 1. Resolução

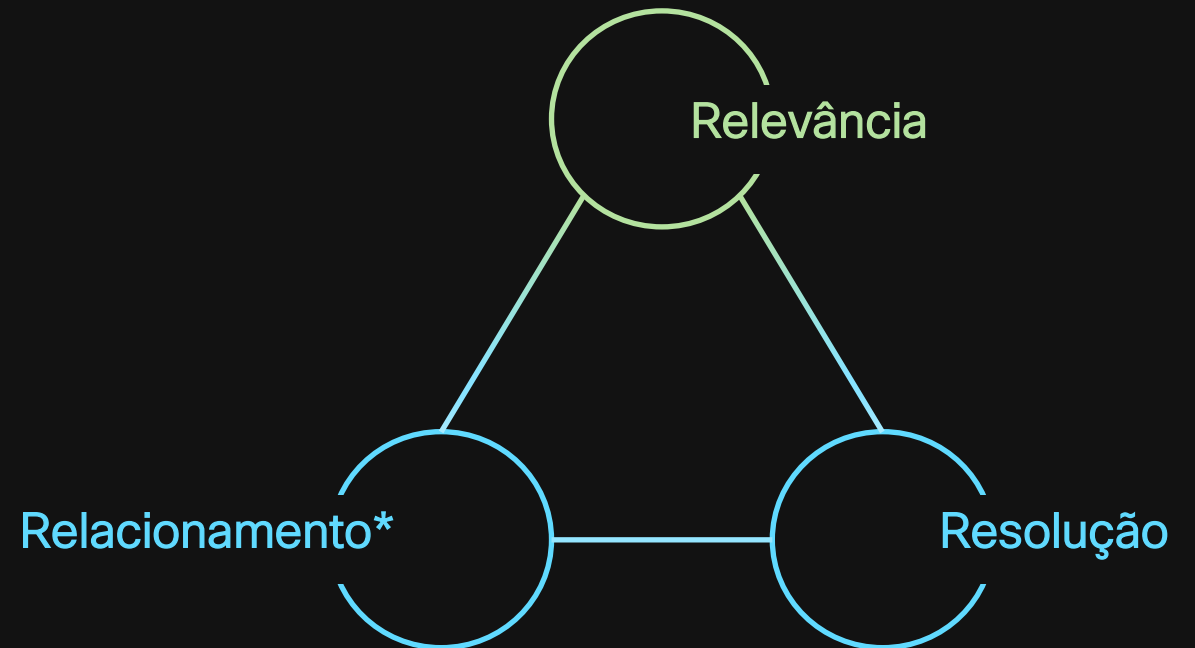
Com que rapidez e conveniência seu cliente consegue resolver um problema ou obter uma informação sobre seu produto ou serviço?

## 2. Relacionamento

Seus clientes sentem que podem se conectar com você de uma forma efetiva e eficaz?

## 3. Relevância

Você pode oferecer a experiência certa para o cliente certo, exatamente no momento certo?



# Benefícios do CPaaS

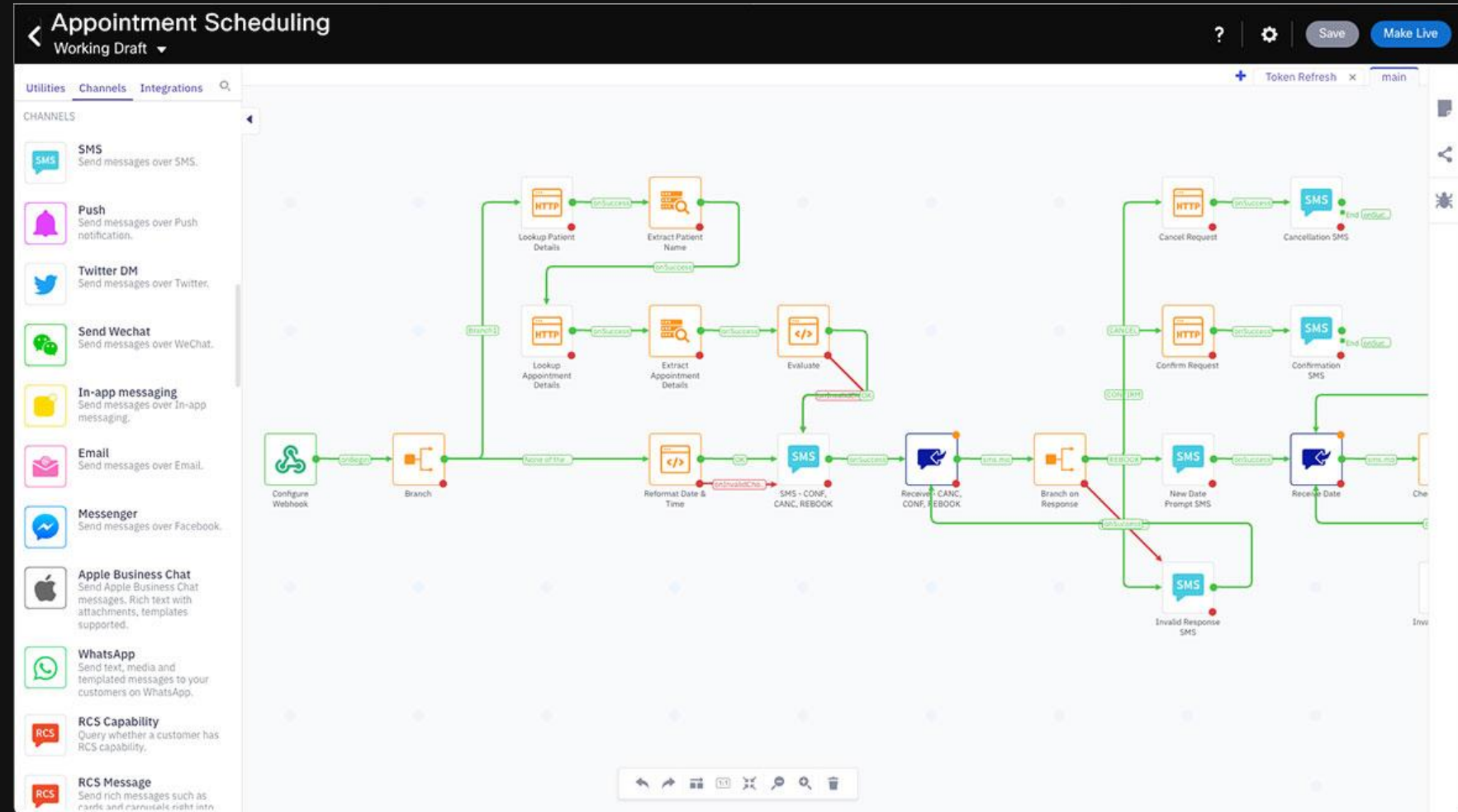
# Custo / Implantação

## Eficiência de custos

Infraestrutura, custo de instalação e manutenção de hardware – pague o que utilizar

## Implantação rápida

Ferramentas integradas, configurações pré-construídas, APIs e recursos avançados – totalmente escalonável





# CX / Comunicação

## Melhor experiência do cliente

Somada à IA, canal de preferência do cliente, recursos de vídeo e voz – jornada de comunicação

## Comunicação personalizada

Falar com o cliente como ele preferir, por onde ele preferir e garantir um alto engajamento com a comunicação.

Performance



Melhor se adapta às nossas necessidades



Capacidade / modelo de segurança



Suporte à tecnologias novas / emergentes (ex.: IA)



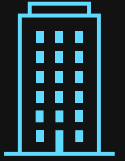
Compatibilidade com ferramentas existentes



Porcentagem de entrevistados que selecionou a característica de produto mais importante (Fonte: Pesquisa de comportamento de compra de tecnologia Gartner 2022)

# CPaaS nas principais verticais de mercado

# Governo



## 01 Tributos (IPTU, IPVA)

Segunda via, dúvidas, aviso de emissão

## 02 Saúde (SUS, vacinação, SAMU)

Campanhas de vacinação, agendamento consultas e exames

## 03 Educação (matrícula, ENEM, FIES)

Matrícula cidadão cadastrado, aviso período inscrição

## 04 Segurança (PM)

Chamados de baixa urgência

# Financeiro



## 01 Comunicação informativa

Aviso de compra, saque, envio de cartão

## 02 Bloqueio e desbloqueio de serviço

Cartão de crédito, renovação seguro, resgate senha

## 03 Agência / Gerente

Integração WhatsApp com MS Teams e Webex App

## 04 Marketing e aquisição

Novos produtos, upsell, cross sell

# Varejo



## 01 Marketing

Cupom desconto, ofertas, promoções

## 02 Fidelização

Produtos com compra recorrente, cupons

## 03 Segurança / Acessos

Integração com Meraki (câmera e wi-fi)

## 04 Estoque / Reposição

Integração com Meraki (câmera e wi-fi)

# Logística



## 01 Notificações e Alertas

Equipe de campo ou em deslocamento

## 02 Experiência do cliente

Processo de entrega, recebimento, atraso, extravio

## 03 Controle de Frota

GPS, rastreabilidade

## 04 Comunicação Equipe Terceirizada

WhatsApp x Compliance



## 01 Agendamento e atendimento (consultas, exames)

Confirmação de agendamento, teleconsulta, triagem

## 02 Documentos e receitas

Pedidos médicos, receitas, resultado de exames

## 03 Experiência do paciente (hospital)

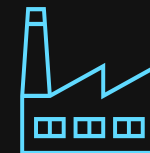
Internação, serviço de quarto, solicitações

## 04 Segurança e acessos

Integração com Meraki (câmera e wi-fi)



# Indústria



## 01 Notificações e Alertas

Áreas remotas, equipe de campo

## 02 Monitoramento

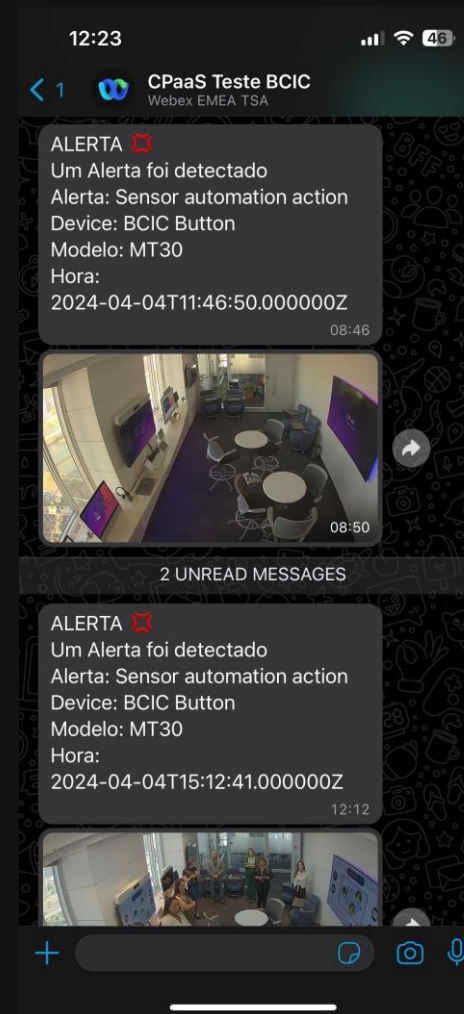
Operações, equipamentos e sensores

## 03 Gerenciamento de emergências

Gatilhos gerados pela integração com sistemas de segurança

## 04 Comunicação interna

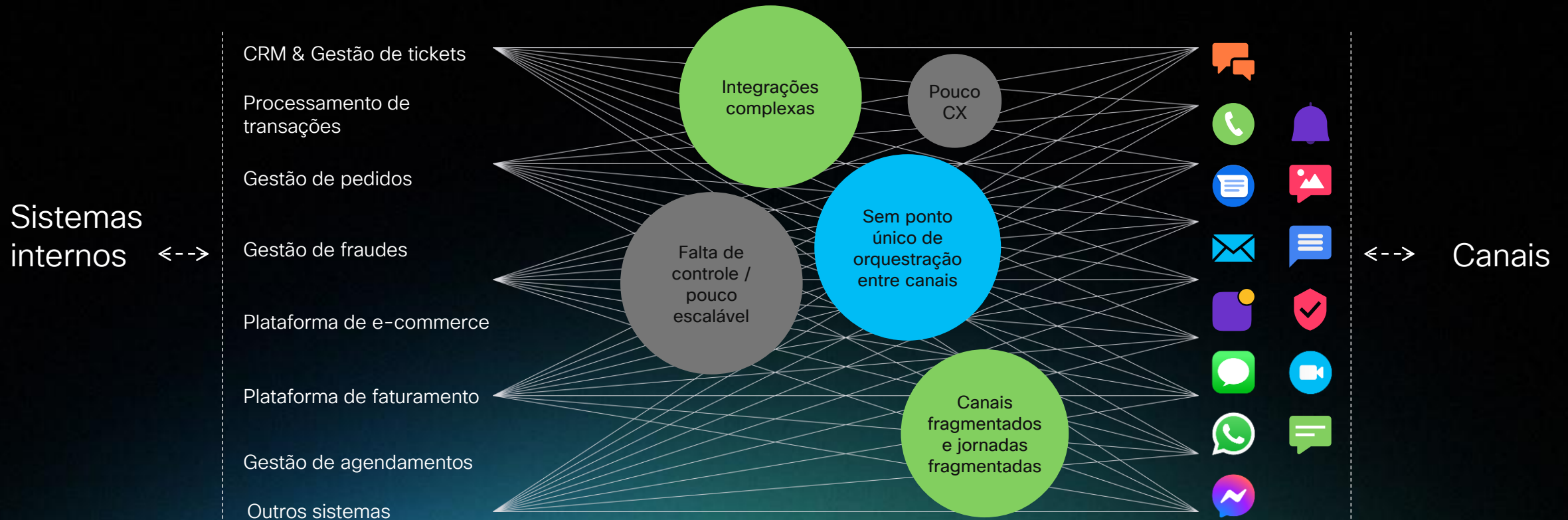
WhatsApp, MS Teams, Webex App





# O Webex Connect

# Gerenciar as interações com os clientes é cada vez mais complexo para as empresas



# Plataforma de comunicação na nuvem, única e centralizada, que ajuda a simplificar a comunicação



Webex Connect para **integrar** e **orquestrar**;  
não substituir.

# Cases

# Vivenciando Casos de Uso

- Convivência entre CCaaS e CPaaS
- Jornadas *omnichannel*
- Fácil uso / *low code*



# Vivenciando Casos de Uso

## Vivência 1

Alto volume de ligações:

*Call deflection*



# Experiência do Cliente – *Call Deflection*

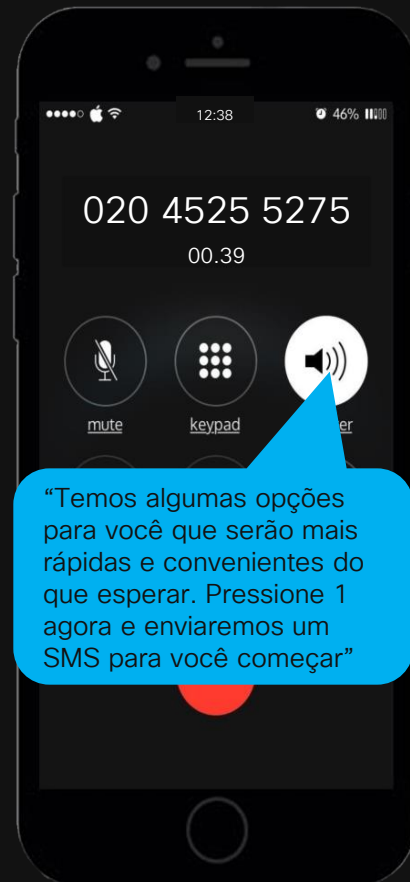
Volume de Chamadas está alto ou fora do horário de atendimento



webex

*Gestão de Demanda*

O Sistema oferece como alternativa migrar para outro canal



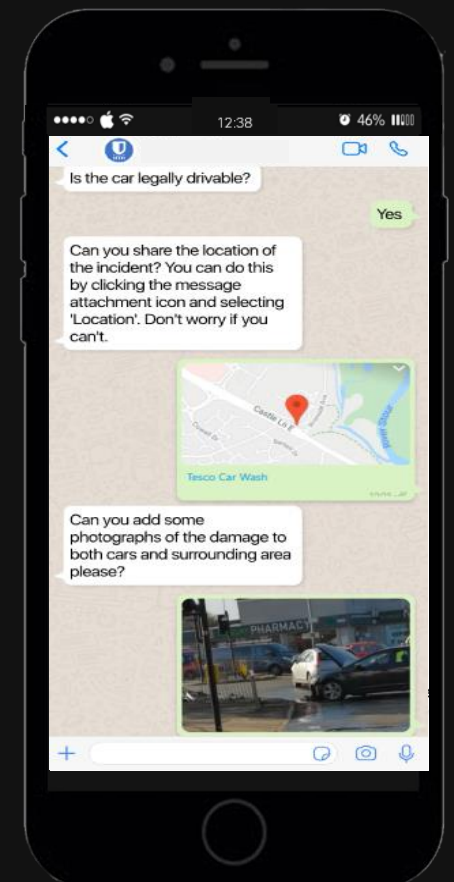
*Gestão da Disponibilidade*

É enviado um SMS com um link para o WhatsApp



*Opções de Auto-atendimento*

O cliente continua a interação através do WhatsApp, sem fila



*Maximize o ROI*

# Vivenciando Casos de Uso

## Vivência 2

### Emergência:

Abertura de novos canais devido à emergência ou estratégia de negócio



Como criar um novo canal em minutos...





# Services - Atendimento e Servicos ao Cliente

Click to edit service description. E.g., 'This service is for appointment reminders'.

Dashboard

Flows

Rules

API

Settings

## Flow Builder

Flow builder is a visual design tool with a library of nodes that you can drag and drop to create and test interactive customer journeys with little to no code.

[Check out our guide to building flows here.](#)

If you've got more questions after reading through it, just ask. We're always here to help.

Create Flow

Search Flows

Sort By Newest

Create Flow

Flow execution data shown below is for last 30 days

Trigger	Flow	Status	State	Executions	Actions
NA	canal emergencia abertura ticket automatico Flow Id:33824	Draft		0	
NA	Canal Emergencial Area 1 Flow Id:33813	Draft		0	
NA	Jornada Agendamento Area3 Flow Id:33812	Draft		0	
NA	Pesquisas Satisfacao Area1 Flow Id:33811	Draft		0	
NA	Alertas de SMS Flow Id:33810	Draft		0	



Mouse

Pen

Rectangle

Stickers

Eraser

Audio chamando - 55 ... #22 + Adicionar

Reach IT Bruno Eduardo Crespi **Novo** Problema #22

Bruno Eduardo Crespi

**Atribuído\*** aceitar Suporte

**Seguidores** seguir

**Tags** ligação

**Tipo** Problema **Prioridade** -

**Tópico** -

**Motivo\*** Risco de vida, fio solto

**Tipo do chamado\*** Falta de Energia - Emergencia

**Audio chamando - 55 (64) 99302-4018** Pela API

Bruno Eduardo Crespi há 1 minuto

Atribuir

Para: Bruno Eduardo Crespi [Mostrar mais](#)

Resumo: Marcelo Moreira ligou para relatar que havia um problema com a energia na Rua Esperança, número 35, onde ele reside. Ele acredita que o transformador estourou e o fio está caído na rua, numa quadra perto da casa dele. Subiu muito fogo e o fio está dando uns pipocos na rua. Isso ocorreu hoje de manhã, perto das nove horas.

Resposta pública Para Bruno Eduardo Crespi CC

✎ T 😊 📎 🔗

# Vivenciando Casos de Uso

## Vivência 3

Compliance:

Orquestração comunicação  
interna/externa



# Cliente



# Gerente Agência



# Vivenciando Casos de Uso

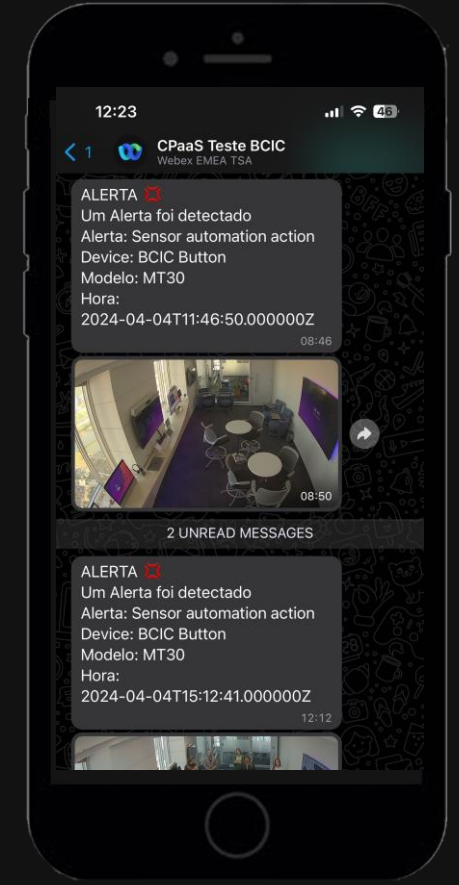
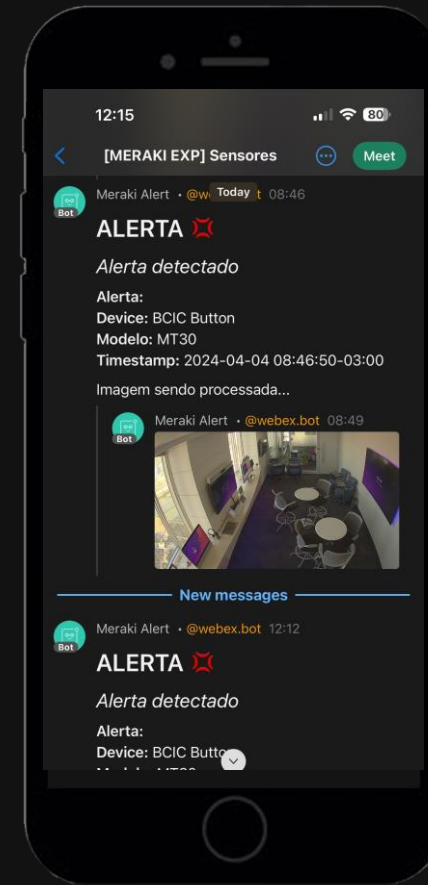
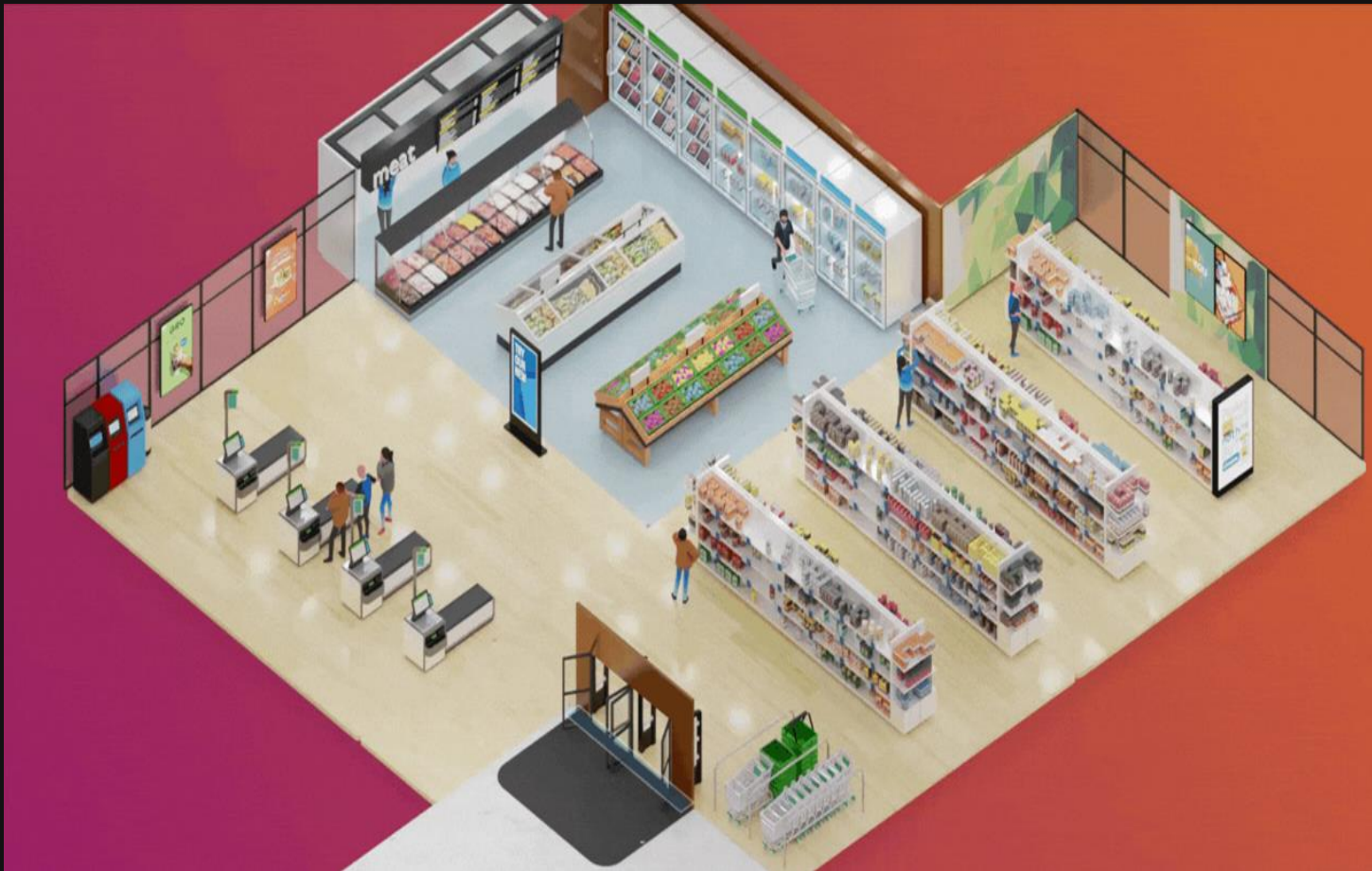
## Vivência 4

*Phygital:*

CPaaS + IoT



# Integração e orquestração – físico + digital





**webex**  
by **CISCO**