

Top 10 Tendências de Atendimento ao Cliente





Introdução

A maneira como organizações estruturam o atendimento aos clientes mudou drasticamente na última década, e a pandemia acelerou essa transformação e exigiu uma rápida adaptação dos atrasados digitais. Algumas tendências estavam evidentes há alguns anos – como atendentes que trabalham remotamente, fato apontado ainda em 2015 pela Accenture –, mas houve quem não considerasse viável a digitalização das operações de atendimento.

Antever o futuro é crucial e pode definir a continuidade de um negócio. Quem largou na frente nas transformações digitais conseguiu uma vantagem considerável, e isto não é diferente no apoio ao consumidor. É por isso que a Accenture lançou a nova edição do estudo **Top 10 Tendências de Atendimento ao Cliente**, no qual olhamos para a próxima década e mostramos como serão as operações de atendimento cada vez mais digitais, automatizadas e remotas.

Em 2015, construímos nossa visão de tendências de relacionamento para 2020



Ilustrativo

Tendências que impactam principalmente os volumes das centrais de atendimento/serviço:

1 As pessoas (crowd) substituem o contact center

Crowdsourcing resolve a maioria das solicitações (não confidenciais) de cliente, portanto uma comunidade online é um *must-have* a fim de reduzir a carga do Atendimento.

2 Avatares são os melhores atendentes

Avatares podem responder a 80% das solicitações padrão e serão o ponto de contato #1 de todos os canais — reduzindo assim significativamente os custos operacionais.

Tendências que impactam principalmente o papel e as competências das equipes de pós-vendas:

3 O atendente torna-se um solucionador de problemas

Novos papéis e responsabilidades evoluirão. Recrutamento, treinamento, remuneração, CRM e ferramentas de gestão de conhecimento precisam ser adaptados.

4 Atendimento ao cliente pode ser entregue de e para qualquer local

Devido a novas tecnologias, competências de língua não serão mais um gargalo no atendimento ao cliente e especialmente para seleção de localidade.

5 Convergência de serviço e vendas

A integração entre serviço e vendas impulsiona a experiência do consumidor e a eficácia das vendas. Pioneiros com estratégia e execução adequadas terão vantagem competitiva.

Olhando para 2025 em diante, as tendências são atualizadas e complementadas



Tendências que impactam principalmente os volumes das centrais de atendimento/serviço:

- 1 As pessoas (crowd) substituem o contact center
- 2 Avatares são os melhores atendentes
- 3 O outbound supera o inbound
- 4 A URA vai desaparecendo aos poucos
- 5 Aplicativos de mensagem dominam o atendimento

Tendências que impactam principalmente o papel e as competências das equipes de pós-vendas:

- 6 O atendente torna-se um solucionador de problemas
- 7 Atendimento ao cliente pode ser entregue de e para qualquer local
- 8 Convergência de serviço e vendas
- 9 Mindset flexível para se adaptar rapidamente às demandas do cliente
- 10 Conhecimento do cliente será chave na organização

01.

As pessoas (crowd) substituem o contact center



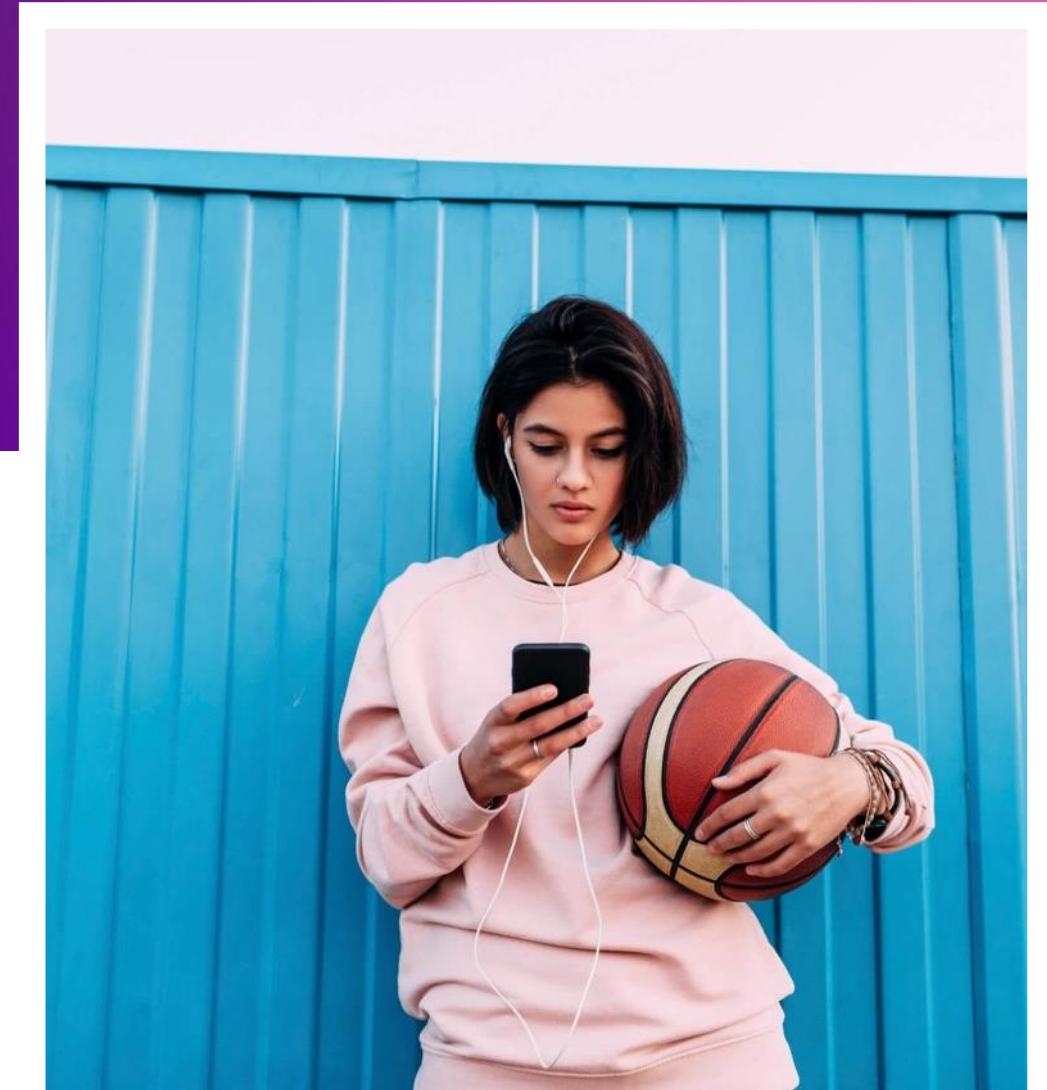
66%

dos consumidores utilizam sites de busca, como o Google, para solucionar problemas relacionados a produtos e serviços adquiridos.



28%

dos consumidores dizem usar as redes sociais para criticar ou expressar seu descontentamento em relação ao discurso ou posicionamento público de uma marca.

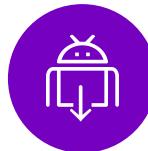


02. Avatares são os melhores atendentes



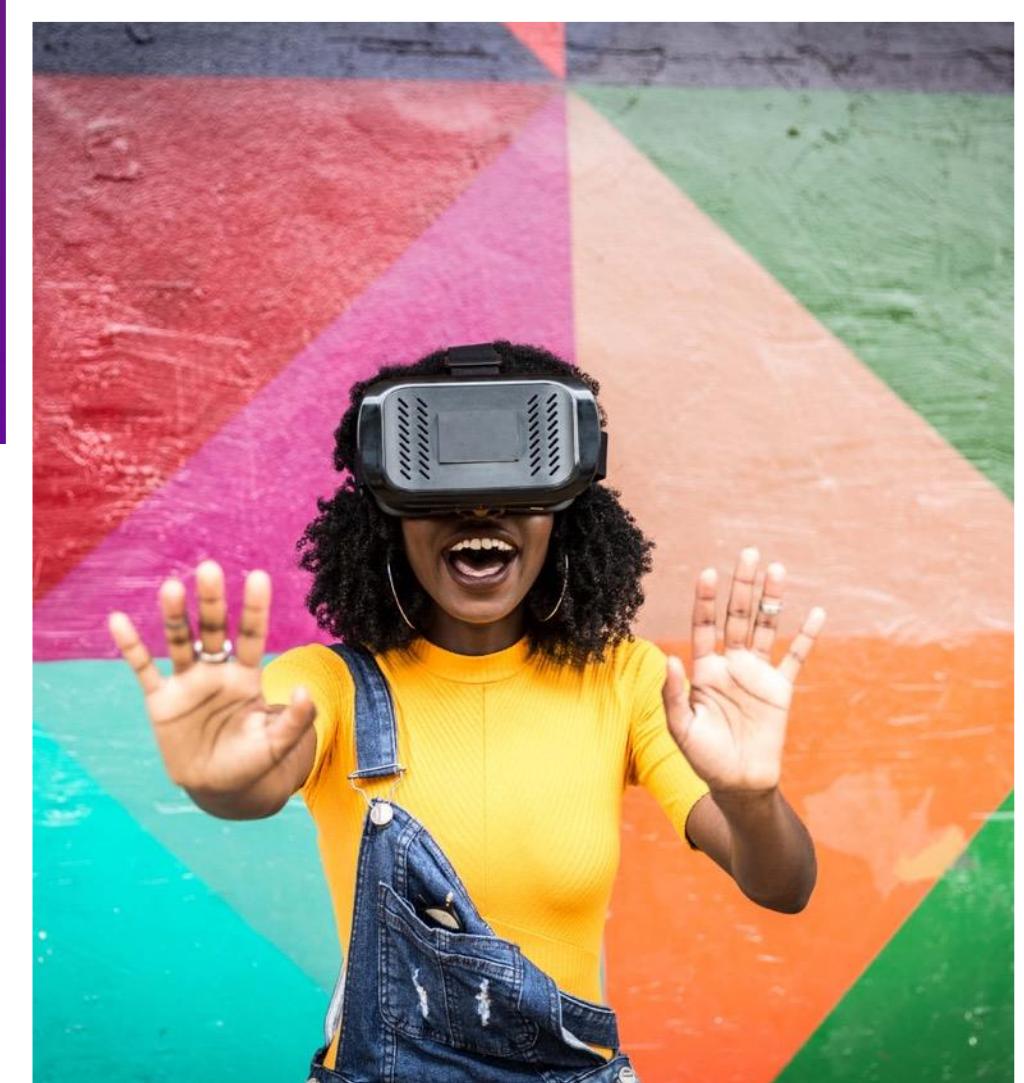
48%

dos consumidores gostariam que as empresas utilizassem tecnologias inteligentes para entender o que lhes causa frustração, atuando proativamente para evitar esse sentimento.



5 bilhões

é a quantidade de horas que empresas e consumidores irão economizar em 2023 com o uso de chatbots.



03.

O outbound supera o inbound



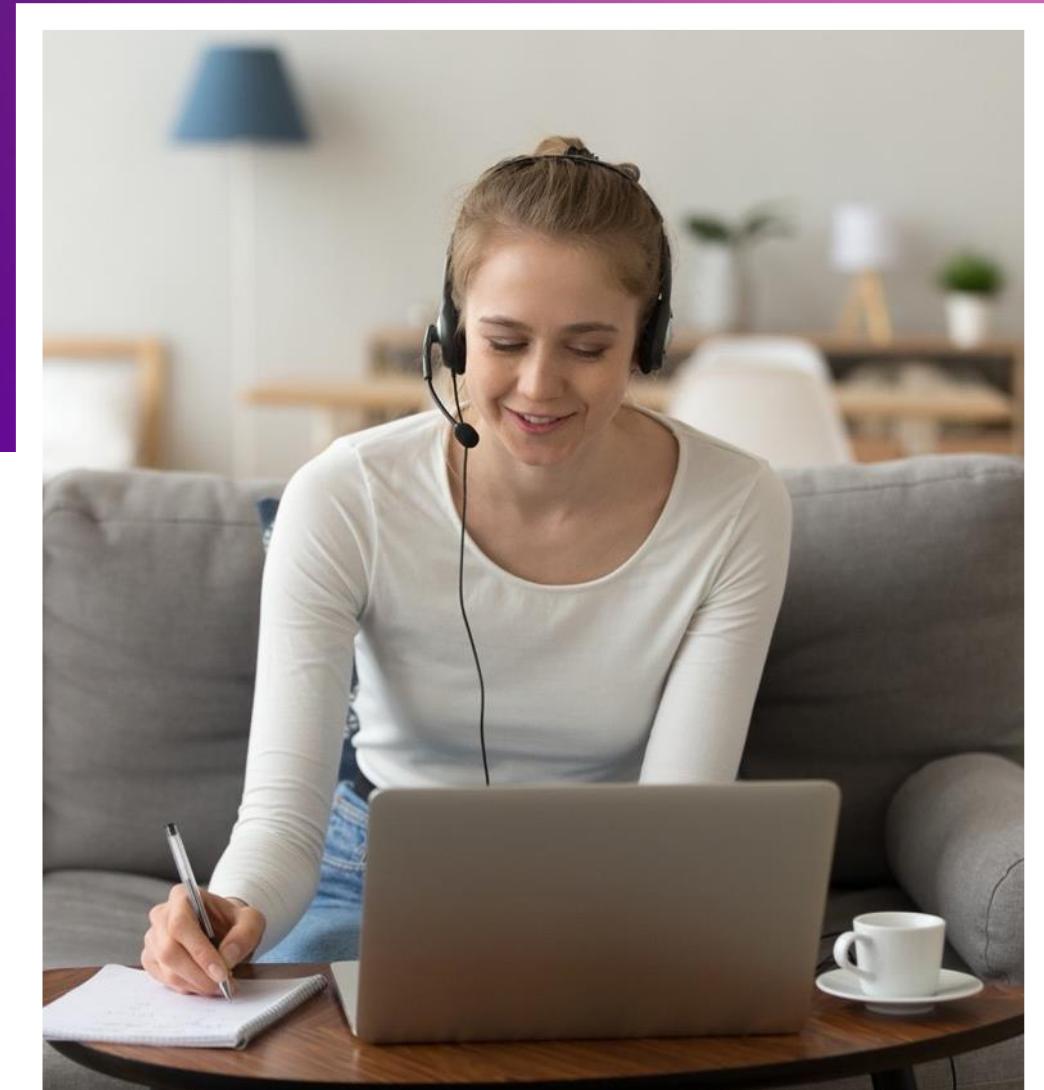
85%

dos consumidores têm interesse em receber notificações proativas das marcas com as quais se relacionam.



45%

dos consumidores que abandonaram uma marca dizem que teriam ficado caso tivessem sido contactados proativamente com opções para melhoria da experiência.



04. A URA vai desaparecendo aos poucos



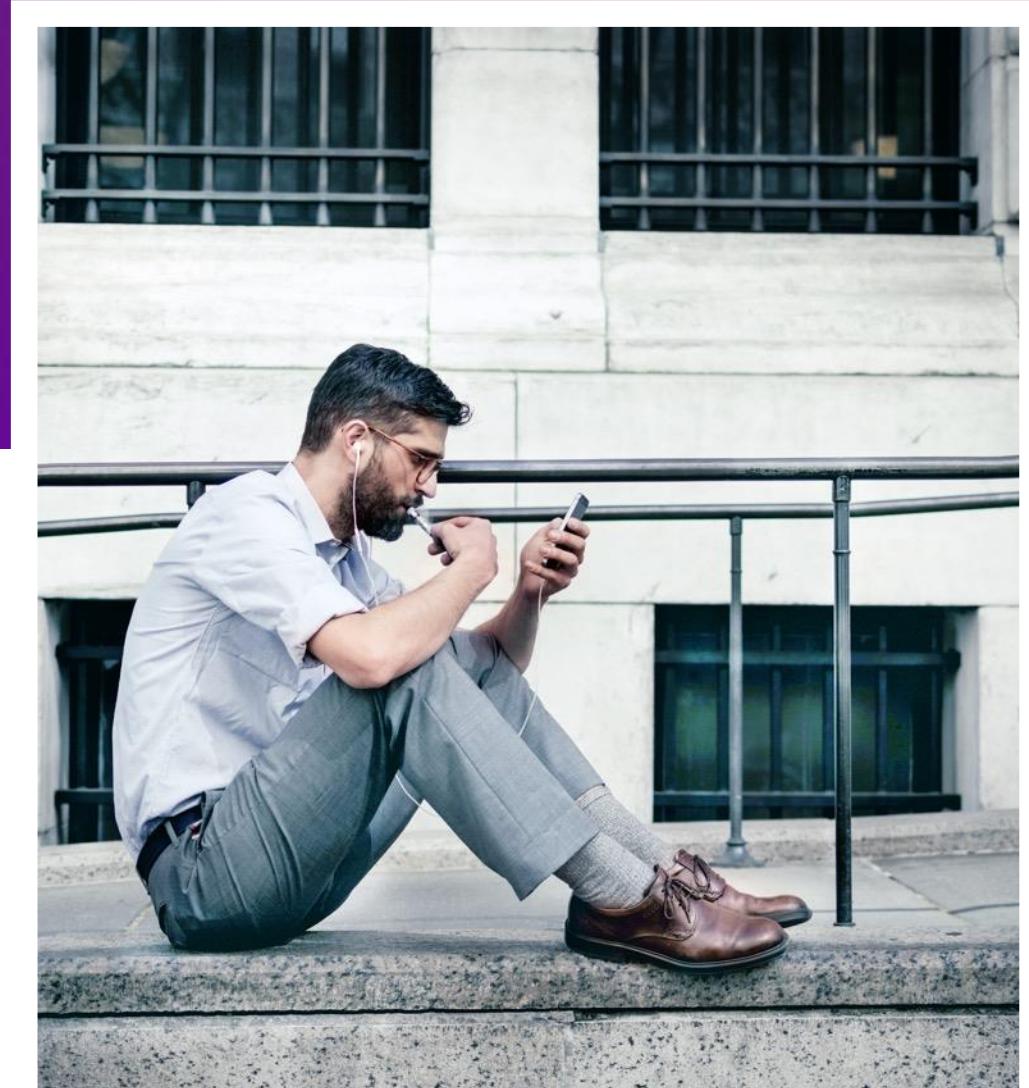
83%

dos consumidores norte-americanos afirmam já terem abandonado um atendimento telefônico ao se deparar com uma URA.



61%

dos consumidores têm a percepção de que a URA implica em uma experiência de atendimento inferior.



05.

Aplicativos de mensagens dominam o atendimento



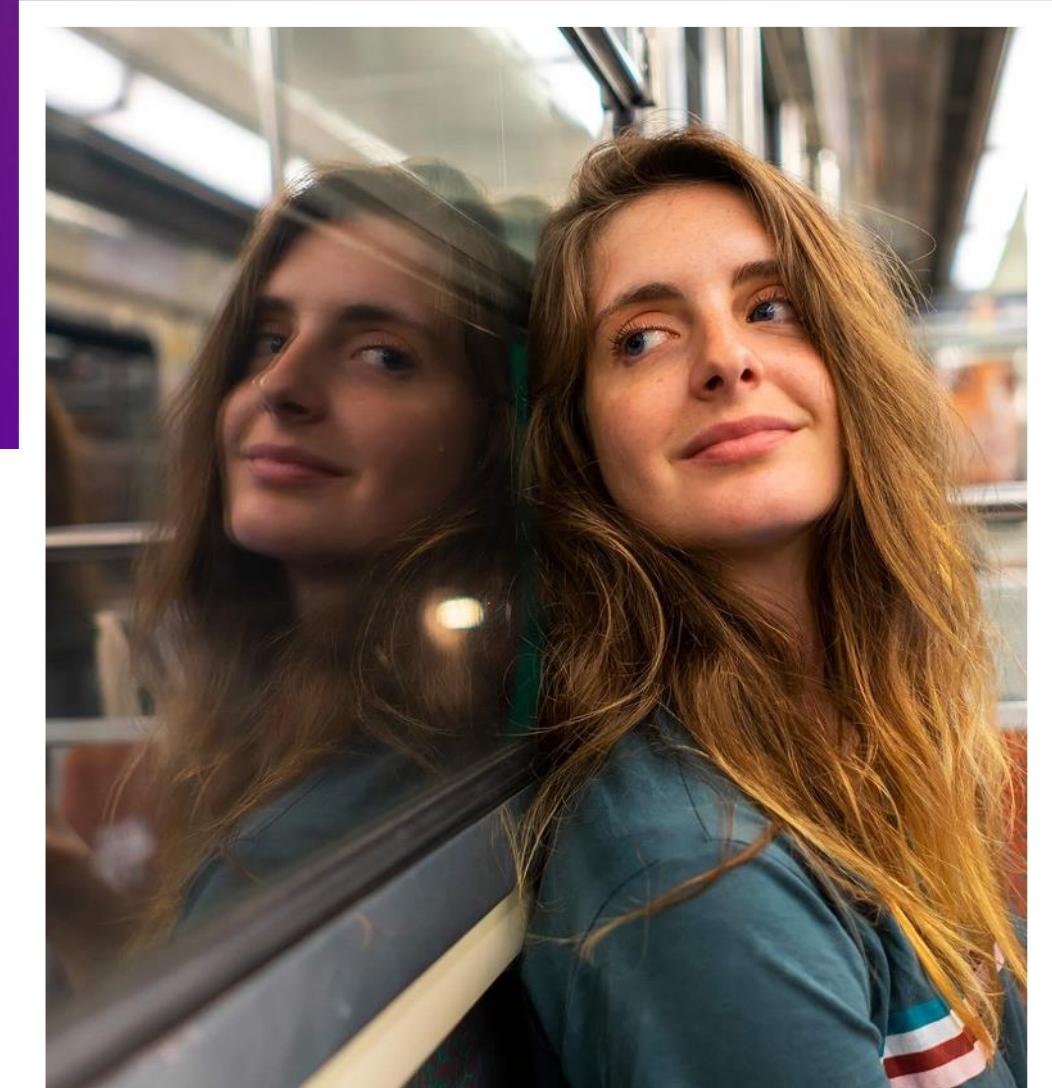
80%

das empresas terão abandonado seus aplicativos móveis nativos até 2025 em favor de ferramentas de mensagens (como Whatsapp e Facebook).



+50 bilhões

é o volume de contas comerciais Whatsapp ativas no mundo em 2021; Brasil e Índia lideram esse ranking.



06. O atendente torna-se um solucionador de problemas



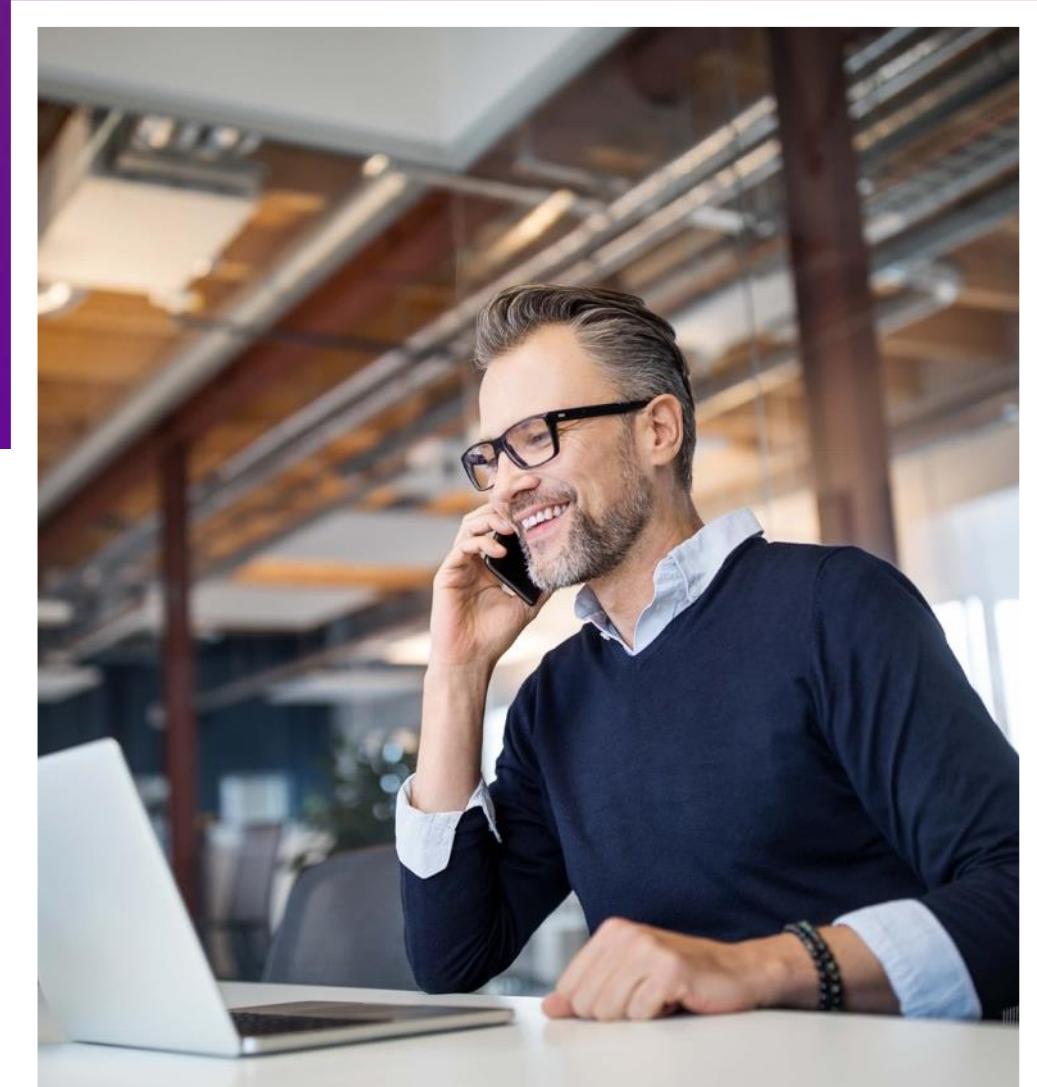
90%

de First Call Resolution serão alcançados por organizações de Customer Service que utilizarem Inteligência Artificial em suas soluções em 2025, contra 50% em 2021.



45%

das interações assistidas por agentes humanos em 2027 utilizarão analytics em tempo real para melhorar a resolutividade dos atendimentos e os resultados para os clientes.



07. **Atendimento pode ser entregue de e para qualquer local**



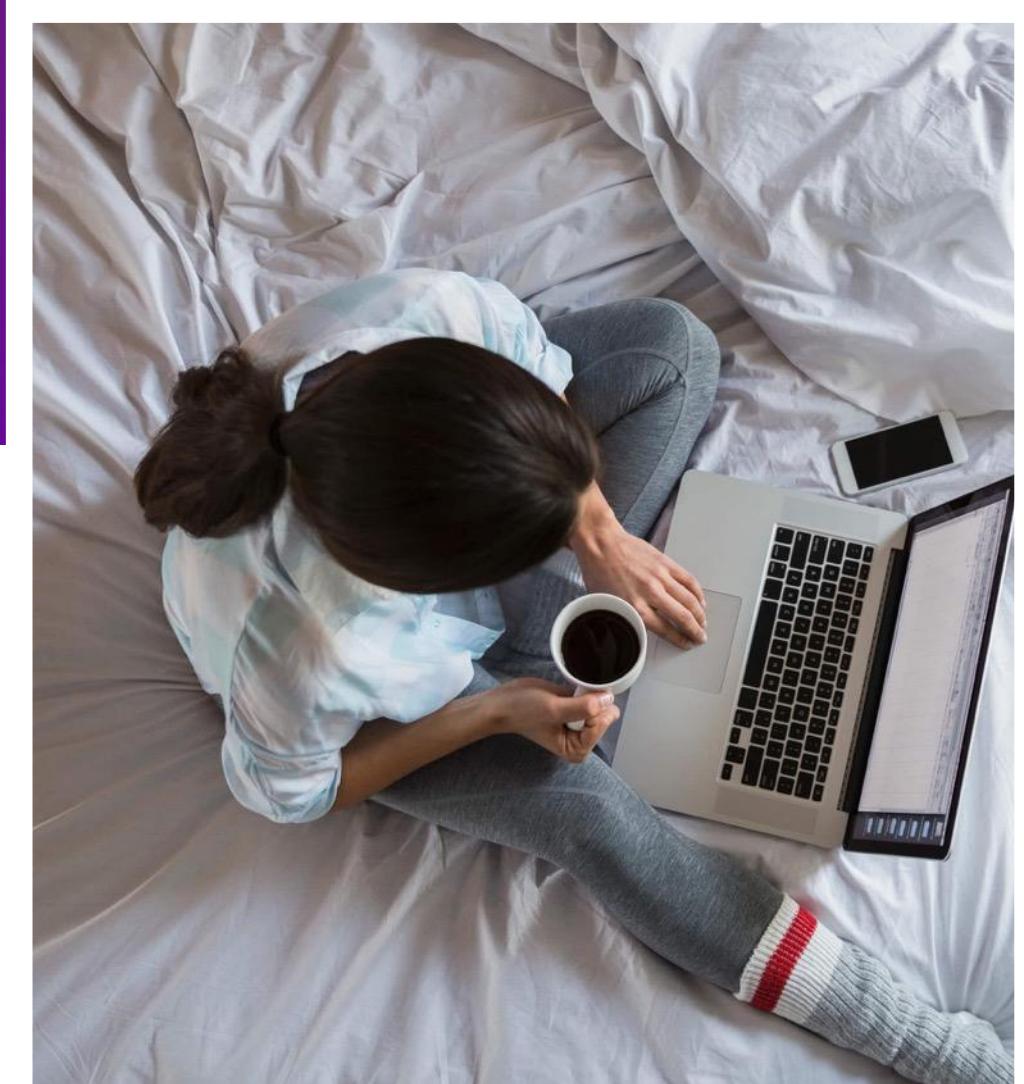
50%

dos agentes de Customer Service terão controle total de seus turnos e pausas em 2025, contra menos de 5% em 2021.



67%

dos agentes de Customer Service dizem que se sentiriam mais engajados caso tivessem modelos de trabalho mais flexíveis à disposição.



08. **Convergência de serviço e vendas**



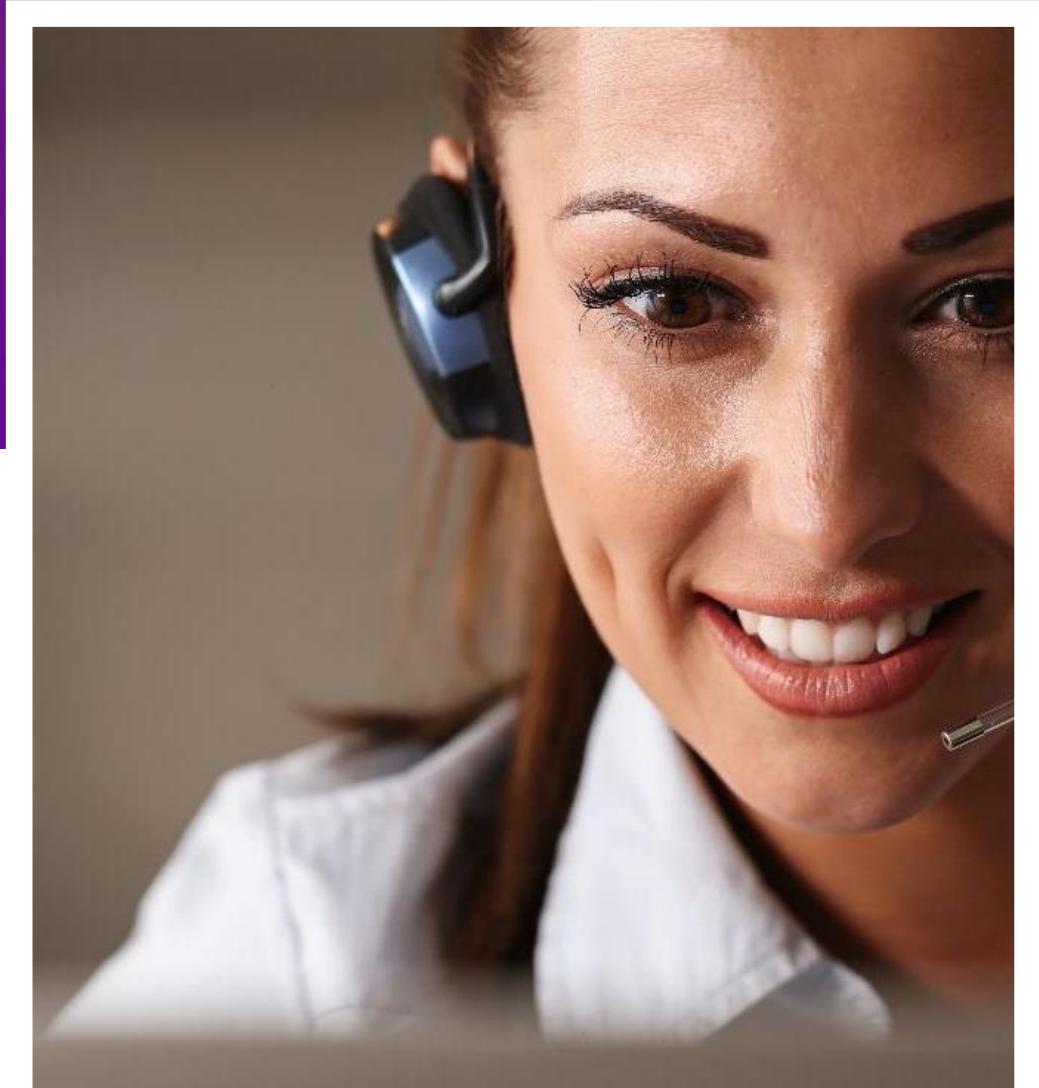
40%

das estruturas de Customer Service terão se convertido em centros de lucro até 2025 ao assumir papéis relevantes no engajamento digital dos clientes.



56%

dos consumidores dizem ser frustrante não ter à disposição todos os seus canais de preferência para comprar um produto ou serviço.



09. Mindset flexível para se adaptar às demandas do cliente



60%

das organizações adotarão um mindset flexível em suas estratégias até 2027, criando equipes multifuncionais que se adaptem rapidamente às mudanças nas necessidades dos clientes.



10%

das organizações promoverão mudanças radicais em suas estruturas de atendimento até 2025 para criar grupos multidisciplinares focados na experiência de segmentos de cliente específicos.



10. Conhecimento do cliente será chave na organização



Nenhuma função lida com uma gama mais ampla de pontos de contato com o cliente do que o atendimento.

Terá êxito a organização que souber utilizar o conhecimento ali presente para construir e aprimorar a experiência omnichannel de seus clientes.



O Atendimento consegue reproduzir uma visão bastante detalhada da experiência através dos olhos do cliente.

Com esses insights, o atendimento está em numa posição única para guiar e informar funções de vendas, marketing, desenvolvimento de produtos, entre outras.



Autores



Eduardo Salgado

Managing Director
Customer Sales & Services
Accenture Strategy & Consulting
eduardo.Salgado@accenture.com



Thiago Falcão

Associate Director
Accenture Strategy & Consulting
thiago.falcao.gomes@accenture.com



Joana Henklein

Managing Director
Financial Services Lead
Accenture Strategy & Consulting
joana.henklein@accenture.com



Pedro Filardi

Associate Director
Accenture Strategy & Consulting
pedro.filardi@accenture.com



Leonardo Vieira

Associate Director
Accenture Strategy & Consulting
leonardo.c.vieira@accenture.com

Sobre a Accenture

A Accenture é uma empresa global de serviços profissionais, com liderança nas capacidades de digital, cloud e segurança da informação. Combinando experiência ímpar e competências especializadas em mais de 40 indústrias, oferecemos serviços de Strategy & Consulting, Interactive, Technology e Operations – impulsionados pela maior rede de centros de tecnologia avançada e operações inteligentes do mundo. Nossos 674 mil profissionais cumprem a promessa da tecnologia e da criatividade humana todos os dias, atendendo a clientes em mais de 120 países. Nós abraçamos o poder da mudança para criar valor e sucesso compartilhado com nossos clientes, pessoas, acionistas, parceiros e comunidades. Visite-nos em www.accenture.com.br.