



Imagine dar à sua equipe a capacidade de ver todas as informações que sua empresa possui sobre qualquer lead ou cliente e, ao mesmo tempo, possibilitar contatá-los por qualquer canal que sua empresa utilize - tudo em uma única plataforma.

É isso que um contact center omnicanal faz. Ele reúne tudo que uma equipe de agentes pode usar - desde mídias sociais, aplicativos de texto e chatbots até chamadas telefônicas, serviços telefônicos VoIP e sistemas CRM.

Ao contrário dos contact centers multicanal, que mantêm as informações isoladas de canal para canal, os contact centers omnicanal centralizam a comunicação para maior eficiência e relacionamentos mais impactantes com os clientes.

O que você vai ler:



- [O que um contact center omnicanal deve incluir?](#)
 - [Principais recursos do contact center omnicanal](#)
 - [Recursos avançados de contact center](#)
- [Implantando um contact center omnicanal](#)
- [Como selecionar o melhor contact center omnicanal](#)
 - [Faça um inventário de todos os hardwares e canais](#)
 - [Teste a integração do CRM](#)
 - [Revise análises e relatórios](#)
 - [Considere a conformidade](#)

O que um contact center omnicanal deve incluir?

Principais recursos do contact center omnicanal

No centro de todo contact center omnicanal está a capacidade de gerenciar vários canais de comunicação em um só lugar. Além do suporte para todos os canais de seu interesse, os principais recursos devem incluir gerenciamento de interação com o cliente em tempo real, troca contínua de canais e relatórios integrados em todos os pontos de contato. Um banco de [dados](#) de clientes centralizado (integrado ou integrado ao seu CRM) que monitore as interações e forneça contexto aos agentes também é crucial, permitindo um atendimento mais personalizado.

Um desenvolvimento interessante dos últimos anos é que muitos dos principais provedores de serviços telefônicos empresariais começaram a integrar canais digitais e a oferecer os principais recursos do contact center omnicanal aos seus clientes.



Recursos avançados de contact center

Os recursos avançados vão além do básico, fornecendo insights e automação mais profundos para melhorar o desempenho. Isso inclui ferramentas orientadas por IA, como análise de sentimentos, URA conversacional, chatbots, assistentes virtuais interativos e análises preditivas que ajudam os agentes a priorizar e atender às necessidades dos clientes de maneira mais eficaz.

Além disso, ferramentas para otimização da força de trabalho do contact center, como roteamento dinâmico e painéis analíticos avançados, podem agilizar as operações e melhorar a tomada de decisões. Esses recursos fornecem às empresas maior controle, flexibilidade e capacidade de escalar com eficiência.

VER: Benefícios do IVR conversacional e as diferenças entre IVR e IVA.

Implantando um contact center omnicanal

Os contact centers omnicanal podem ser implantados de diversas maneiras, cada uma oferecendo vantagens diferentes dependendo das necessidades, recursos e escala do negócio. Aqui estão as opções comuns:

- **No local:** O software e a infraestrutura do contact center são instalados e gerenciados no local, normalmente no próprio data center da empresa.
- **Contact Center como serviço (CCaaS):** Uma solução baseada em nuvem onde o provedor hospeda e gerencia o software e a infraestrutura do contact center.
- **Plataforma de comunicações como serviço (CPaaS):** Fornece APIs que permitem às empresas criar soluções de comunicação omnicanal personalizadas, integrando mensagens, voz, vídeo e outros serviços em sistemas existentes.
- **Implantação híbrida:** Combina soluções locais e baseadas na nuvem, permitindo que as empresas mantenham algumas funções internamente enquanto aproveitam os recursos da nuvem para escalabilidade e acesso remoto.
- **Serviços gerenciados:** Terceirizar o gerenciamento de toda a infraestrutura do contact center para um provedor terceirizado, normalmente baseado em nuvem, com serviços adaptados às necessidades do negócio.

Cada método de implantação tem seus próprios pontos fortes e a escolha depende de fatores como orçamento, escala, segurança e necessidade de flexibilidade. Por exemplo, o CCaaS hospedado oferece uma solução escalável, flexível e econômica com investimento inicial mínimo, tornando-o ideal para empresas que buscam facilidade de implantação e gerenciamento.

Os contact centers omnicanal CPaaS, por outro lado, oferecem maior flexibilidade e personalização, permitindo que as empresas criem soluções de comunicação personalizadas por meio de APIs, dando-lhes mais controle sobre suas estratégias de envolvimento do



cliente.

VEJO: Saiba por que a maioria das empresas deveria optar pelo CCaaS.

Como selecionar o melhor contact center omnicanal

Faça um inventário de todos os hardwares e canais

Embora a maioria dos contact centers omnicanal trabalhe com uma ampla variedade de hardware e canais de comunicação, você deve iniciar sua pesquisa sabendo exatamente o que precisa para migrar com sucesso um contact center para a nova plataforma omnicanal. Faça uma lista de todos os canais que deseja conectar a ele, juntamente com todas as funções que você precisa para poder controlar - caso contrário, você poderá ter algumas surpresas no futuro.

Por exemplo, imagine descobrir na última hora que sua equipe de vendas precisa de uma integração com o Whatsapp, mas seu contact center omnicanal não consegue lidar com isso - ou que sua equipe de TI tem um problema de firewall para resolver.

Para evitar esse tipo de contratempo, é uma boa ideia elaborar você mesmo uma lista inicial e distribuí-la à sua equipe para notificar a todos que você está procurando um novo contact center omnicanal. Peça às pessoas que documentem todas as maneiras como seu departamento o usaria e descubra o que toda a equipe precisa antes de se aprofundar em um sistema que não é adequado para você.

Teste a integração do CRM

A integração perfeita de CRM é a espinha dorsal de qualquer contact center omnicanal - seu software de gerenciamento de relacionamento com o cliente é normalmente a fonte única de verdade para os dados do cliente - sem ele, você basicamente tem um contact center multicanal muito sofisticado que carece de funcionalidades importantes.

Todo fornecedor de contact center omnicanal anuncia [integrações](#) pré-construídas com uma variedade de CRMs populares. Este é um bom sinal e você deve trabalhar com fornecedores que tenham experiência com a plataforma que você usa. Mas não é uma coisa certa, e você certamente não deve interpretar isso como significando que a integração pré-construída do CRM do contact center funcionará "pronta para uso".

Você tem que ver por si mesmo e passar por fluxos de trabalho específicos. Certifique-se de que o contact center omnicanal leia os dados em seu CRM da mesma forma que você os insere, pois pode haver problemas com APIs ou protocolos que podem levar à perda ou arquivamento incorreto de dados

A maneira como você usa seu CRM é diferente de como outra empresa usa exatamente o



mesmo CRM. Você nunca sabe quais personalizações podem causar problemas no futuro. No final das contas, é mais seguro ou melhor ver o funcionamento da integração em primeira mão, e você também poderá ter uma ideia de como o contact center omnicanal funcionaria para sua empresa no dia a dia.

Revise análises e relatórios

Ao selecionar um contact center omnicanal, concentre-se em análises que forneçam uma visão clara das interações com os clientes em todos os canais de seu interesse. O objetivo final é ser capaz de rastrear as jornadas dos clientes em vários canais e entender como os clientes fazem a transição entre os diferentes pontos de contato.

Assim como a integração de CRM, você vai querer testar essa funcionalidade com antecedência, assim que tiver uma lista de soluções potenciais. Ele integrará ou substituirá totalmente suas análises de IVR e rastreará os chamadores por telefone, aplicativos da web, chats ao vivo e IVR visual? Os leads provenientes de suas plataformas de mídia social favoritas também serão ignorados?

VEJA: Descubra como a análise IVR pode ajudar a melhorar os fluxos de chamadas.

Considere a conformidade

No início do processo, você precisa ter certeza de que qualquer contact center que você usar esteja em conformidade com os padrões de segurança de dados do seu setor. Considere apenas fornecedores conhecidos que estabeleceram uma reputação de gerenciamento de dados com segurança.

Dependendo do setor em que você trabalha - e do tipo de dados de clientes que você coleta - pode ser necessário optar por um contact center omnicanal específico do setor, como um criado especificamente para saúde ou finanças. Por exemplo, os hospitais terão de usar VoIP compatível com HIPAA para satisfazer a lei específica de privacidade do paciente.

Embora os contact centers omnicanal forneçam insights valiosos por meio de dados centralizados, eles também enfrentam desafios de conformidade. Armazenar e processar interações com clientes em vários canais em um sistema pode complicar as regulamentações de privacidade de dados, como GDPR ou CCPA, e exige medidas de segurança abrangentes.

Coisas como gravação de chamadas são altamente regulamentadas, especialmente se você estiver recebendo [pagamentos](#) de IVR pelo telefone, e as leis variam de estado para estado. Você realmente deseja informar a equipe jurídica o quanto antes para ter certeza de que as soluções em sua lista tornarão a manutenção da conformidade o mais fácil possível para os funcionários.