

# Aprimorando a experiência do cliente com soluções de IA:

Uma maneira mais inteligente de atualizar seu conjunto de tecnologia



À medida que as empresas crescem e as expectativas dos clientes evoluem, muitas vezes elas se veem diante de um dilema ao tentar modernizar suas tecnologias de experiência do cliente. Seria melhor substituir suas ferramentas atuais por um novo sistema ou há um jeito mais inteligente de aprimorar o que você já tem?

A substituição de sistemas pode parecer uma solução tentadora, prometendo operações simplificadas e recursos de ponta. No entanto, ela conta com custos significativos, interrupções e um longo processo de implementação. Muitas vezes, há um jeito melhor de avançar: melhorar sua stack de tecnologia atual em vez de trocá-la por completo.

Este guia apresenta uma estrutura comprovada para aprimorar seus sistemas atuais com soluções com IA, concentrando-se em três principais casos de uso:

- Possibilitar a eficiência com autoatendimento inteligente
- Transformar comunicações unidirecionais em conversas bidirecionais
- Maximizar o ROI omnichannel com soluções com IA

Você também aprenderá a enriquecer suas ferramentas com APIs abertas enquanto aproveita os dados dos clientes e elimina silos com uma CDP (Plataforma de Dados do Cliente). Essa abordagem capacita suas equipes a proporcionar experiências mais personalizadas e sem atritos, sem precisar de uma revisão completa do sistema.

O resultado? Mais engajamento do cliente, maiores índices de satisfação e um ROI substancialmente melhor.

# Como aumentar o conjunto de tecnologia com IA

A substituição do seu conjunto de tecnologia ao buscar soluções para novos desafios de negócios pode ser cara e demorada. Em vez disso, o aprimoramento das ferramentas atuais é uma abordagem mais econômica que oferece resultados mais rápidos. Ao integrarem novos recursos, como chatbots e assistentes virtuais, roteamento inteligente e análise abrangente quase em tempo real (qualitativa: Voice Intelligence; quantitativa: Voice Insights) com o software atual, as equipes podem se beneficiar imediatamente sem precisar de longos períodos de onboarding ou grandes interrupções. As equipes de experiência do cliente podem continuar trabalhando com os sistemas com os quais estão familiarizadas ao mesmo tempo em que obtêm acesso a novos recursos. Essa abordagem oferece escalabilidade, permitindo que as empresas adicionem recursos conforme necessário sem se comprometer com uma substituição total do sistema.



# Como explorar casos de uso com APIs abertas

APIs (Application Programming Interfaces, interfaces de programação de aplicativos) abertas dão às equipes de experiência do cliente a flexibilidade para integrar, personalizar e escalar ferramentas sem ficarem presas a sistemas rígidos. Ao conectarem plataformas de uma forma fluida, elas quebram silos, automatizam fluxos de trabalho e personalizam as experiências dos clientes.

No entanto, nem todas as APIs são realmente abertas; muitas limitam a personalização e restringem casos de uso. Uma API verdadeiramente aberta, como a da Twilio, integra-se perfeitamente a qualquer conjunto de tecnologia, oferecendo controle total ao desenvolvedor sem dependência da plataforma. Essa abordagem modular permite que as empresas orquestrem jornadas omnichannel dos clientes, seja por meio de mensagens, voz, e-mail ou dados do cliente, garantindo uma experiência uniforme e personalizada em cada ponto de contato.

## Evite armadilhas de APIs fechadas

Alguns fornecedores alegam oferecer APIs abertas, mas impõem restrições que limitam a integração e a inovação. Ao avaliar soluções, pergunte se a personalização total é possível

## Por que as APIs abertas são importantes para as equipes de experiência do cliente?

- **Unifique os dados do cliente** em ferramentas de CRM, marketing e análise
- **Ative o engajamento bidirecional quase em tempo real** via SMS, WhatsApp ou voz
- **Automatize fluxos de trabalho** com insights orientados por IA e roteamento inteligente
- **Escale sem depender de um único fornecedor** ao adaptar soluções à medida que as necessidades do negócio evoluem

ou se os recursos estão bloqueados e dependem de aprovações. A API é compatível com compartilhamento de dados e automação quase em tempo real? Ela acompanha o crescimento do meu negócio ou me limita a fluxos de trabalho predefinidos?

## Abordagem de API aberta da Twilio

Ao contrário de soluções rígidas e pré-fabricadas, as APIs da Twilio são totalmente modulares e compostas. As empresas podem criar soluções de engajamento personalizadas que se integram sem esforço aos sistemas atuais, garantindo flexibilidade, interoperabilidade e escalabilidade de longo prazo.



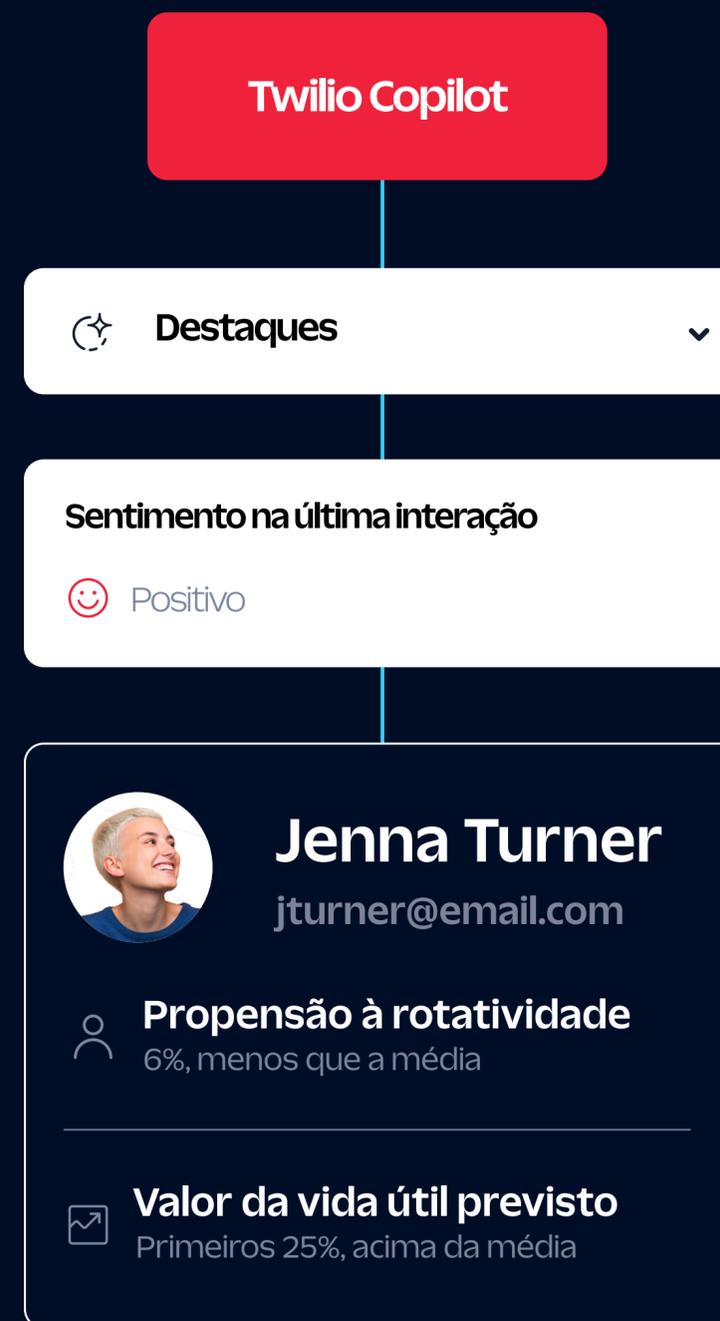
Casos de uso viabilizados  
pelas APIs abertas da Twilio



# Experiência do cliente com IA e o Agent Copilot

A API aberta da Twilio integra-se a CRMs e ferramentas orientadas por IA, como o Agent Copilot, um recurso do Flex, para aumentar a produtividade do agente ao usar a IA gerativa para agilizar os pós-atendimentos com resumos automatizados, análise de sentimentos e atribuições de código de disposição.

**Benefício:** os agentes concluem o acompanhamento da conversa com mais rapidez, o que permite que se concentrem mais no fornecimento de experiências do cliente confiáveis e personalizadas.





## CASO DE USO 2

# Engajamento do cliente proativo por meio de mensagens

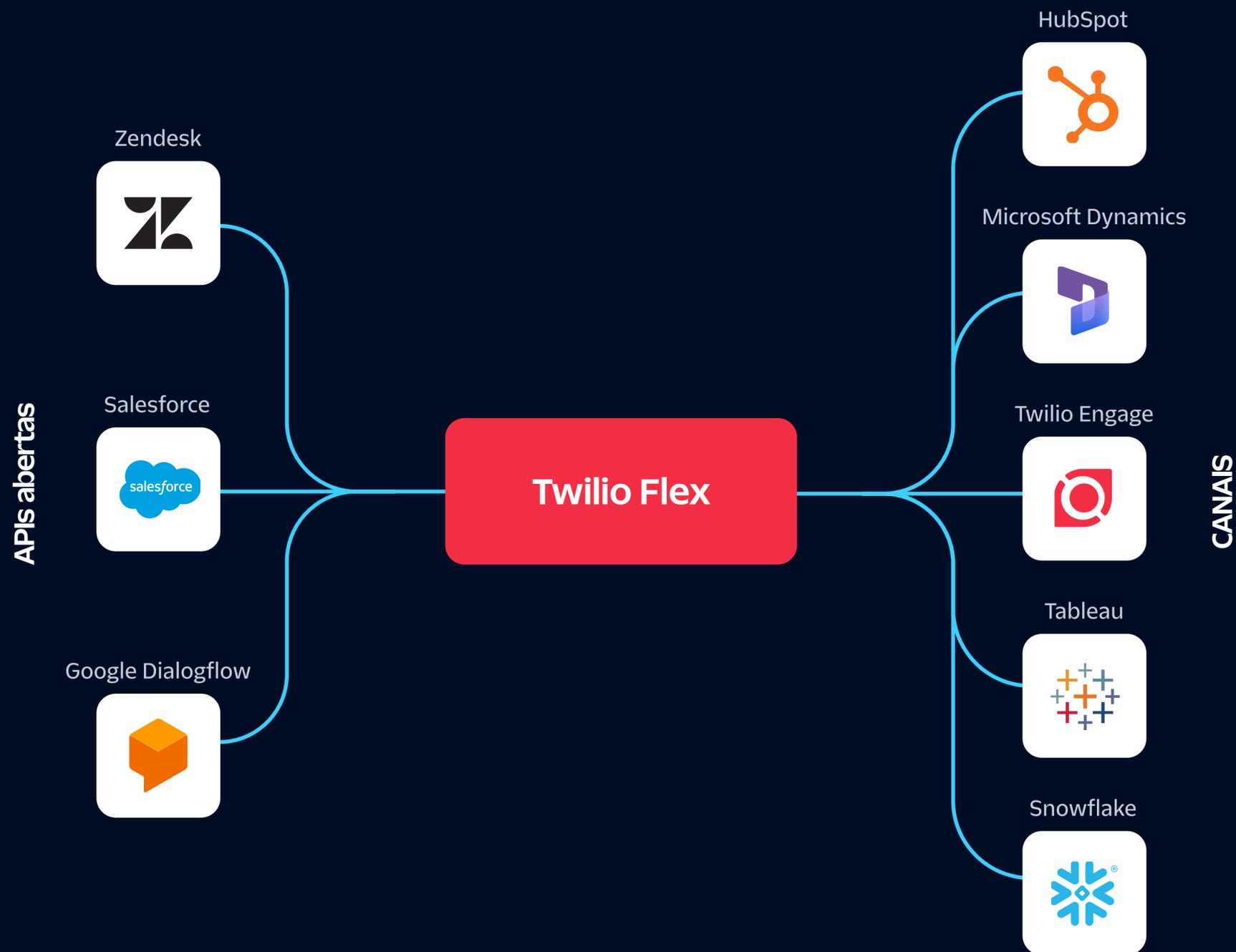
As equipes de experiência do cliente podem acionar mensagens SMS ou de WhatsApp automatizadas por meio da API da Twilio quando um lead exibe um comportamento de alta intenção, como visitar uma página de preços ou abandonar um carrinho.

**Benefício:** o alcance de clientes quase em tempo real aumenta as taxas de resposta e as oportunidades de conversão.

## Suporte omnichannel por voz, SMS, WhatsApp e chat

O Twilio Flex, desenvolvido com APIs abertas, permite que as empresas unam as interações com clientes em vários canais, incluindo voz, e-mail, WhatsApp e chat em tempo real, sem trocar de plataforma.

**Benefício:** os agentes obtêm um contexto completo das interações anteriores, o que resulta em experiências mais confiáveis e personalizadas para os clientes.





#### CASO DE USO 4

## Resumos pós-chamada automatizados e análise de sentimentos

As APIs orientadas por IA da Twilio analisam gravações de chamadas, transcrevem conversas e resumem os principais pontos, incluindo o sentimento e o status da resolução.

**Benefício:** reduz o esforço manual, permite acompanhamentos mais rápidos e fornece insights sobre as tendências de satisfação do cliente.

## Qualificação e acompanhamento inteligente de leads

Ao integrar as APIs da Twilio a uma CDP como a Segment, as empresas podem pontuar automaticamente os leads com base nos dados de engajamento e acionar acompanhamentos personalizados por e-mail, SMS ou voz.

**Benefício:** as equipes de experiência do cliente priorizam leads de alto valor, melhorando as taxas de conversão e reduzindo os esforços de alcance manual.





## Como possibilitar a eficiência com autoatendimento inteligente

Os agentes virtuais com IA estão transformando a experiência do cliente por meio do autoatendimento inteligente ao automatizar interações de rotina, tratar consultas comuns, e fornecer soluções rápidas e acessíveis. Eles reduzem a necessidade de suporte ao agente em tempo real, cortando custos e melhorando a eficiência, ao mesmo tempo em que permitem que os clientes resolvam problemas de forma independente. Isso não apenas evita interações caras em tempo real, mas também atende à crescente demanda por autoatendimento, o que faz deles uma ferramenta essencial para as empresas que buscam otimizar as operações e aumentar a satisfação do cliente.

Como os agentes virtuais com IA continuam transformando as experiências dos clientes em todos os setores, seu impacto no setor de saúde é particularmente significativo. As complexidades do faturamento médico fazem da atividade uma área ideal para automação inteligente, em que as soluções orientadas por IA podem agilizar a comunicação, reduzir os encargos administrativos e melhorar a satisfação do paciente. A Cedar, uma plataforma líder em experiência financeira para pacientes, está aproveitando esses avanços para simplificar o faturamento e melhorar a jornada financeira para pacientes e operadoras. Vamos ver como eles estão se saindo.

## A Cedar e a Twilio colaboram para melhorar as experiências de cobrança de pacientes com soluções com IA

Lidar com contas de serviço de saúde pode ser complexo e desgastante, especialmente para pacientes que gerenciam várias operadoras ou que não têm plano de saúde. Ao mesmo tempo, os profissionais dessa área enfrentam altos custos administrativos devido à quantidade de dúvidas de pacientes sobre obrigações financeiras. Para lidar com esses desafios, a Cedar, uma plataforma líder em experiência financeira para pacientes, firmou uma parceria com a Twilio para agilizar a comunicação com os pacientes ao usar automação orientada por IA e suporte empático. Ao integrar o serviço ConversationRelay, SMS e APIs de voz da Twilio com IA, a Cedar aprimora a acessibilidade, melhora as interações financeiras e reduz as despesas operacionais para as operadoras.

A tecnologia da Twilio oferece vários benefícios importantes para a plataforma Cedar. Com uma comunicação simplificada, os recursos de SMS da Twilio **permitem notificações oportunas de contas e lembretes de agendamento, melhorando o engajamento do paciente.** A experiência de pagamento fluida é aprimorada por meio da API de voz da Twilio e do Stripe Pay Connector, que permitem **pagamentos seguros via URA, com suporte a contas FSA e HSA para ajudar os pacientes a aproveitar ao máximo os recursos disponíveis.** Além disso, os agentes de voz com IA oferecem suporte inteligente e personalizado, reduzindo os tempos de espera e oferecendo respostas instantâneas. Isso garante que os agentes humanos intervenham quando necessário para oferecer uma experiência mais significativa ao paciente.



Na Cedar, a experiência do paciente está no centro de tudo o que fazemos. Nosso trabalho com a Twilio nos permite combinar tecnologia com IA e design de serviço empático, transformando o modo como as operadoras se comunicam com os pacientes sobre as contas.

### Dugan Winkie

Chefe de Estratégia comercial, Cedar



Por meio da tecnologia orientada por IA da Twilio, a Cedar está revolucionando o faturamento da área de saúde **ao reduzir os custos das operadoras e criar uma experiência financeira mais contínua e centrada no paciente.** Essa integração garante que os pacientes recebam suporte claro, personalizado e empático, gerando mais confiança e satisfação no processo de faturamento.

[Leia o estudo de caso >](#)

## Transformação da comunicação unidirecional em conversas bidirecionais

Métodos tradicionais de divulgação, como e-mails, anúncios e correios de voz, criam interações unidirecionais, o que limita o engajamento quase em tempo real. Isso retarda a solução de problemas para as equipes de experiência do cliente e impede que elas respondam instantaneamente às necessidades do cliente.

Ao integrarem uma CDP à plataformas de mensagens, as empresas possibilitam conversas bidirecionais por SMS, WhatsApp, chatbots ou assistentes orientados por IA, como o Agent

O Agent Copilot, parte do Twilio Flex, aprimora as interações do cliente entre canais de voz e mensagens:

- **Finalizações automáticas:** resumir interações com análise de sentimentos e tópicos principais
- **Recomendações das próximas etapas:** oferecer insights sobre o esforço, a fidelidade e o sentimento do cliente
- **Otimização do roteamento de chamadas:** garantir que o agente certo trate de cada caso
- **Redução dos tempos de solução:** automatizar resumos pós-chamada
- **Interações personalizadas:** utilizar comportamentos passados para personalizar as respostas

Copilot da Twilio. Isso permite que as equipes de experiência do cliente ajudem proativamente os clientes e engajem as vendas no momento em que um cliente demonstrar interesse.

Sem uma CDP, esses canais de mensagens operam em silos, o que dificulta a personalização de interações. Mas, com os perfis unificados da Twilio, desenvolvidos pela Segment, todos os dados dos clientes (compras anteriores, comportamento de navegação, histórico de suporte e engajamento de marketing) são consolidados em um único perfil quase em tempo real.

Agora, quando um cliente entra em contato, as equipes de experiência do cliente têm o contexto completo na palma da mão, o que permite solucionar problemas com mais rapidez e descobrir oportunidades de venda agregada e venda cruzada. As equipes podem aproveitar os insights orientados por IA para se envolver no momento certo, abordando proativamente as necessidades antes que elas surjam. Perfis unificados transformam interações fragmentadas em experiências do cliente bidirecionais e confiáveis.

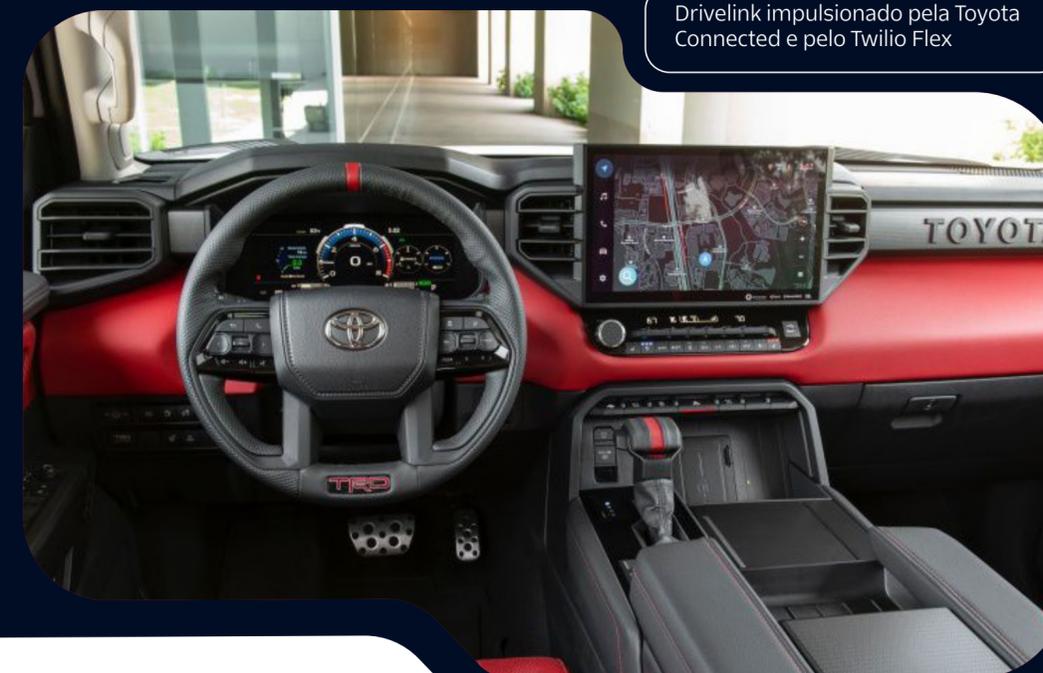
Esse tipo de engajamento promove conexões mais fortes com os clientes, o que aumenta a fidelidade e a satisfação. Por exemplo, a Toyota Connected utilizou o Twilio Flex para transformar a experiência do cliente, possibilitando uma comunicação bidirecional quase em tempo real entre motoristas e agentes. Vamos conferir mais detalhes.

## Como a Toyota Connected utiliza comunicação bidirecional para melhorar a experiência do agente do cliente em escala global

A Toyota Connected North America (TCNA) precisava de uma solução de call center dinâmica e escalável que não só atendesse às necessidades dos clientes em tempo quase real, mas que também impulsionasse a inovação em escala global. Com o Twilio Flex, a TCNA transformou a experiência do cliente ao permitir uma comunicação confiável entre os motoristas e os agentes de experiência do cliente, melhorando a capacidade de resposta, a eficiência e a qualidade geral do serviço.

A TCNA impulsiona a Drivelink, uma plataforma de telemática que atende a mais de seis milhões de motoristas da Toyota e da Lexus com recursos fundamentais de segurança e conveniência, como assistência na estrada, rastreamento de veículos roubados e notificações automatizadas de acidentes. Para melhorar as interações com o cliente e escalar com eficiência, a TCNA migrou de um contact center de terceiros para o Twilio Flex, oferecendo suporte personalizado quase em tempo real.

A arquitetura flexível do Twilio Flex permitiu que a TCNA simplificasse os fluxos de trabalho dos agentes e reduzisse o atrito nas interações com os clientes. Com recursos como reconexões instantâneas de chamadas, roteamento automatizado de segurança pública e integração confiável com o CRM da Salesforce, os agentes podem solucionar problemas com mais rapidez e precisão. Como resultado, **o trabalho pós-atendimento diminuiu em 13%, e o tempo de atendimento mensal caiu em 18%.**



**T** A mudança para o Twilio Flex foi feita de forma fluida, e nossas notificações automatizadas de falhas funcionaram imediatamente.

**Steve Basra**

CEO e presidente, Toyota Connected

Ao firmar parceria com o time de Serviços Profissionais da Twilio, a TCNA otimizou as operações de suporte de telemática, equipando os agentes com ferramentas para oferecer um serviço mais rápido e personalizado. Esse recurso de comunicação bidirecional não só fortaleceu a confiança do cliente, mas também garantiu que a TCNA permanecesse na vanguarda da inovação em mobilidade conectada.

[Leia o estudo de caso >](#)

# Como maximizar o ROI omnichannel com soluções com IA

Entrar em contato com as equipes de experiência do cliente, repetir o problema e explicar novamente conversas anteriores porque os sistemas não estavam integrados – todos nós já passamos por isso. Isso não deveria acontecer em 2025, mas ainda acontece.

As equipes de experiência do cliente têm como objetivo oferecer experiências omnichannel confiáveis, mas ferramentas desintegradas costumam atrapalhar. Em vez de adotar uma abordagem cara de substituição total, aumentar o conjunto de tecnologia atual com APIs abertas e soluções com IA oferece um caminho mais inteligente e escalável para melhorar as experiências do cliente e o crescimento dos negócios.

Com uma abordagem de API aberta, seus sistemas podem se integrar quase em tempo real por e-mail, SMS, redes sociais e portais de suporte, garantindo que cada interação mantenha o contexto. Soluções com IA, como roteamento preditivo, chatbots inteligentes e análise quase em tempo

real, melhoram ainda mais o engajamento por meio da automatização de respostas, criação de superfície de insights de clientes e otimização de interações entre canais. Ao contrário dos sistemas fechados com restrições rígidas, as APIs abertas permitem aprimorar as ferramentas existentes, escalar de modo dinâmico e evitar taxas de licenciamento ou limites de chamadas desnecessários.

Os benefícios? Experiências integradas em todos os pontos de contato do cliente, insights de dados mais ricos e mapeamento mais eficaz da jornada do cliente. A implementação pode ser gradual, começando pelos principais canais, unificando os dados, garantindo uma comunicação consistente e aproveitando a análise multicanais para aprimorar as estratégias de engajamento.





## Os impactos do ROI falam por si mesmos

As empresas que aproveitam as soluções omnichannel orientadas por IA veem:

- **Vendas mais altas** por meio de engajamento quase em tempo real e personalizado em vários canais
- **Melhor retenção de clientes** com suporte proativo com IA e insights preditivos
- **Economia de custos significativa** com automatização de fluxos de trabalho, redução do esforço manual e otimização da eficiência do agente

Seguindo as práticas recomendadas (implementação gradual, treinamento contínuo da equipe, monitoramento de desempenho e loops de feedback do cliente), as empresas podem transformar canais desconectados em um sistema unificado e orientado por IA que oferece um engajamento confiável e orientado por dados em todos os pontos de contato.

Uma empresa que implementou com sucesso essa abordagem foi a Universidad Uk, uma universidade digital pioneira que atende alunos na América Latina e nos EUA. Diante do desafio de oferecer experiências personalizadas e de alta qualidade em escala, a universidade recorreu ao Twilio Flex e à automação com IA para transformar a estratégia de engajamento. Ao integrar comunicações omnichannel, análises em tempo real e automação inteligente, a Universidad Uk não só melhorou o atendimento aos alunos, mas também alcançou eficiências operacionais e economia de custos significativas. Veja como fizeram isso.

## Como a Universidad Uk otimiza as experiências omnichannel de alunos e colaboradores com IA

A Universidad Uk utilizou o Twilio Flex para alcançar um alto ROI ao transformar o engajamento do aluno por meio de comunicações omnichannel. Ao integrar dados de alunos quase em tempo real com a plataforma de contact center escalável do Twilio Flex, a universidade personalizou interações e forneceu suporte à experiência do cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana, via WhatsApp, SMS e voz. Os perfis unificados e o Agente Copilot da Twilio simplificaram as operações, **reduzindo o tempo de atendimento do agente em 30%** e **melhorando as taxas de conversão em 25%**. A flexibilidade das APIs da Twilio permitiu que a Universidad Uk personalizasse seu contact center, integrando-se perfeitamente aos sistemas de CRM e aplicativos de terceiros para otimizar as interações dos alunos.

A universidade também aprimorou a geração de leads e a eficiência operacional com chatbots e automação com a Twilio. Os chatbots pré-qualificaram os alunos em potencial, **melhorando as taxas de conversão em até 2,5 vezes e reduzindo o tempo de inscrição em 60%**.

A implementação de um chatbot supervisor garantiu um gerenciamento preciso de leads, reduzindo significativamente as tarefas manuais de validação de dados. Além disso, a Universidad Uk consolidou todos os dados de conversação em um único portal, **reduzindo em 45% as horas de trabalho relacionadas a auditoria**.



O Twilio Flex garante flexibilidade para que possamos criar soluções sob medida para nossos processos e a possibilidade de personalizá-las de acordo com a evolução deles. A confiabilidade do Twilio Flex nos deu a tranquilidade de que toda comunicação enviada seria entregue.

**Iván Cantú**  
COO, Universidad Uk



Ao aproveitar os recursos avançados de IA e omnichannel da Twilio, a Universidad Uk melhorou a experiência do aluno e a eficiência operacional, gerando um impacto mensurável nos negócios.

[Leia o estudo de caso >](#)



## Aproveitamento de dados para experiências do cliente com IA

Os dados do cliente referem-se a todas as interações, comportamentos e atributos coletados de vários pontos de contato, como sites, aplicativos móveis, e-mails, SMS, redes sociais, visitas à loja e interações com a experiência do cliente. Esses dados incluem:

- Dados comportamentais (visitas a sites, uso de aplicativos, abertura de e-mail e histórico de compras)
- Dados demográficos (nome, idade, localização e preferências)
- Dados transacionais (compras, devoluções e assinaturas)
- Dados de engajamento (tickets de suporte, interações de chat e respostas de pesquisa)

## Importância da qualidade de dados ao usar ferramentas com IA

Os dados do cliente se tornam inteligência acionável quando processados por IA, permitindo que as equipes de experiência do cliente ofereçam experiências personalizadas em escala. No entanto, uma CDP é essencial para maximizar as soluções de IA relacionadas às experiências do cliente por três principais motivos:

- 1. Visão unificada do cliente:** as CDPs agregam dados de todos os pontos de contato (site, aplicativo, voz, e-mail e chat) para criar perfis completos de clientes. Sem essa visão unificada, as ferramentas de IA recebem dados fragmentados, produzindo previsões e personalização menos precisas.
- 2. Acessibilidade de dados quase em tempo real:** as CDPs disponibilizam os dados do cliente para os sistemas de IA, permitindo a personalização quase em tempo real durante chamadas, respostas de URA adaptáveis e sugestões de agentes oportunas. Esse imediatismo é fundamental para a tomada de decisões no momento.
- 3. Qualidade e governança de dados:** as CDPs padronizam os formatos de dados, removem duplicatas e garantem a conformidade, essenciais para sistemas de IA que dependem de dados limpos e uniformes para funcionar corretamente.

Quando desenvolvidas com base em CDPs robustas, as soluções de IA podem oferecer experiências realmente personalizadas, previsões precisas e insights significativos que impulsionam resultados de negócios mensuráveis.

### Para equipes de suporte à experiência do cliente:

- A análise de voz detecta frustração, permitindo que os agentes se adaptem quase em tempo real
- Os sistemas de URA usam interações anteriores para rotear com eficiência e oferecer autoatendimento relevante
- O Agent Copilot exibe o histórico relevante do caso e sugere soluções durante as chamadas
- Análises omnichannel revelam tendências de suporte entre os canais, melhorando a alocação de recursos
- Os modelos preditivos identificam os clientes em risco antes que eles abandonem o serviço

### Para equipes de vendas de experiência do cliente:

- A inteligência de voz identifica sinais de compra em conversas
- Os perfis de clientes combinam o comportamento da web com o histórico de interação de voz para ofertas direcionadas
- A análise transacional revela o tempo ideal de venda adicional e os produtos
- Os padrões de engajamento mostram quais clientes estão preparados para expansão
- A IA identifica oportunidades de venda cruzada com base em jornadas semelhantes de clientes

A combinação de dados avançados do cliente e a análise com IA transforma o suporte reativo em uma construção de relacionamento proativo, ao mesmo tempo em que permite que as equipes de experiência do cliente concentrem-se nas oportunidades certas no momento perfeito.

# Assistência ao agente: como usar a IA para aumentar a eficiência e liberar o potencial

As ferramentas com IA capacitam os agentes ao fornecer orientação quase em tempo real, automatizar tarefas de rotina e apresentar insights relevantes dos clientes, aumentando a eficiência e o desempenho. Ao reduzir a carga cognitiva, a IA permite que os agentes se concentrem em interações significativas, respondam mais rapidamente e ofereçam assistência mais personalizada. Isso não só aumenta a produtividade, mas também libera todo o seu potencial, permitindo que eles desenvolvam experiência, lidem com problemas complexos e gerem resultados excepcionais para os clientes.





# Como explorar novos casos de uso com uma CDP

Se sua empresa estiver investindo em novas ferramentas, precisará garantir que elas escalem conforme suas necessidades evoluem. Uma CDP com first-party data oferece uma visão abrangente e quase em tempo real das interações com os clientes, explorando valiosas oportunidades em toda a experiência do cliente e muito mais.

Veja um exemplo ilustrativo perfeito:

Sarah lidera a equipe de experiência do cliente em uma empresa de e-commerce em rápido crescimento. A equipe dela vem se afogando em tickets de suporte, e os clientes estão frustrados com longos tempos de espera. A empresa tem um CRM para que os agentes consultem detalhes básicos do cliente, como nomes, compras anteriores e histórico de suporte, mas isso não é suficiente. Eles ainda estão lidando com cada caso de forma reativa, sem uma forma real de priorizar ou personalizar interações.

Com o uso da CDP, a empresa de Sarah integra a Twilio Segment, obtendo dados comportamentais quase em tempo real do site, aplicativo e engajamento por e-mail. De repente, a equipe tem uma visão completa da jornada de cada cliente, não apenas das compras anteriores, mas também de dados

de navegação, se abandonaram um carrinho ou se interagiram recentemente com uma campanha de marketing.

Agora, quando um cliente de alto valor envia um ticket sobre um pedido atrasado, o sistema o sinaliza como uma prioridade, garantindo que ele receba um atendimento mais rápido. Se outro cliente entrar em contato apresentando um problema de produto, o agente verá que ele assistiu aos vídeos de solução de problemas, mas que ainda precisa de ajuda, o que permitirá uma resposta mais direcionada e eficiente.

Quer algo ainda melhor? Por meio de insights com IA, a CDP sugere que os clientes que frequentemente entram em contato com os departamentos de experiência do cliente sobre questões de tamanho também tendem a devolver itens. Portanto, a equipe da Sarah envia proativamente um guia de ajuste aos clientes que navegam por esses produtos, reduzindo futuras solicitações de suporte.

Ao desbloquear esses novos casos de uso, a CDP transforma a experiência do cliente de um centro de custos reativo em uma equipe proativa e impulsionadora de receita, melhorando a satisfação do cliente e facilitando o trabalho dos agentes.

# Eliminação de silos organizacionais para melhorar o engajamento

Vamos rever a história de Sarah. Ela sempre soube que os silos de dados eram um desafio, mas nunca havia percebido o quanto atrapalhavam sua equipe, até ver em primeira mão o que uma CDP poderia fazer.

Antes, a equipe de experiência do cliente confiava exclusivamente no CRM. Embora rastreasse as interações passadas, o sistema não tinha um contexto essencial, como compromissos de marketing recentes, comportamento de navegação ou insights preditivos. Já o marketing tinha seu próprio sistema de acompanhamento do desempenho de campanha, e as equipes de experiência do cliente dependiam de ferramentas separadas para o gerenciamento de negócios e a atividade de clientes em potencial. Nenhum desses sistemas se comunicou, deixando as equipes com uma visão incompleta e fragmentada do cliente.

Tudo isso mudou quando a empresa implementou os perfis unificados da Twilio, desenvolvidos pela Segment. Agora, em vez de pontos de dados isolados, a equipe de Sarah tem um perfil do cliente de 360 graus quase em tempo real, mesclando o histórico de compras, a atividade do site, as interações de marketing e os insights orientados por IA em uma visão única e acionável. Com o Agent Copilot integrado, os agentes de experiência do cliente recebem contexto quase instantâneo e recomendações com IA, tornando cada interação mais personalizada e eficaz.

Essa mudança melhorou drasticamente o engajamento do cliente. Quando um cliente frustrado fala sobre um pedido atrasado, o agente não vê apenas seus tickets de suporte anteriores. Ele também vê que o cliente recentemente clicou em um e-mail promocional, pesquisou novos produtos e abandonou o carrinho. Em vez de uma solução de suporte comum, o agente transforma a conversa em uma oportunidade, oferecendo um desconto personalizado para concluir a compra e, ao mesmo tempo, garantindo o pedido existente.

Mas o impacto vai muito além do contact center. Com uma CDP:

- **As equipes de experiência do cliente** identificam proativamente os clientes em risco com base nas tendências de suporte e entram em contato com eles antes que desistam
- **As equipes de marketing** transformam campanhas unidirecionais em conversas dinâmicas e bidirecionais, usando dados de suporte quase em tempo real para refinar o alcance e entregar mensagens mais relevantes
- **As equipes de dados** criam modelos preditivos que ajudam cada departamento a prever as necessidades do cliente em vez de reagir após o fato

Ao preencher as lacunas entre as equipes e substituir CRMs em silos por uma base de dados unificada, a empresa de Sarah não está apenas solucionando problemas mais rapidamente, mas transformando cada ponto de contato com o cliente. A satisfação está aumentando, os tíquetes de suporte estão diminuindo, e a receita está aumentando. Com uma CDP, eles não apenas melhoraram as experiências dos clientes, mas desbloquearam todo o potencial do engajamento do cliente em toda a empresa.

# Pronto para ir para a próxima etapa?

Agora, você deve ter uma compreensão clara de como a IA está revolucionando a experiência do cliente integrando ferramentas que oferecem assistência mais rápida e personalizada.

Ao aumentar sua pilha de tecnologia atual em vez de substituí-la, você economiza custos, agiliza a implementação e minimiza as interrupções. Ao explorar integrações abertas baseadas em API e adotar uma CDP, as equipes podem melhorar significativamente o engajamento do cliente e agilizar a comunicação.

Entre em contato com a **equipe de vendas da Twilio** hoje mesmo para saber como podemos ajudar a transformar as experiências dos clientes com a Twilio e o poder da IA.

