

GUIA DO COMPRADOR PARA FERRAMENTAS DE PRODUTIVIDADE DE AGENTES

Um manual prático para escolher as soluções de IA certas que otimizam o desempenho da sua equipe de atendimento.



GUIA DO COMPRADOR PARA FERRAMENTAS DE PRODUTIVIDADE DE AGENTES

Um manual prático para escolher as soluções de IA certas que otimizam o desempenho da sua equipe de atendimento.

Os clientes de hoje estão evoluindo rapidamente, mas muitas operações de suporte não acompanham esse ritmo. Os agentes alternam entre sistemas fragmentados e soluções manuais improvisadas, mesmo para os problemas mais simples e comuns, enquanto os clientes tentam transitar com fluidez entre os canais, buscando uma experiência unificada e intuitiva. As expectativas estão aumentando, os custos estão subindo e os modelos de suporte tradicionais não conseguem responder à altura.

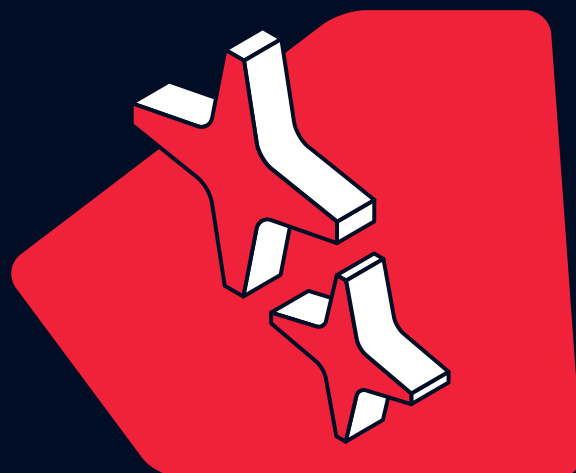
De fato, **71% dos consumidores** acreditam que a IA pode impactar positivamente suas experiências se for utilizada de maneira correta pelas empresas, mas apenas 16% avaliaram essas iniciativas como excelentes até agora. Além disso, 69% dos consumidores afirmam que é importante que as interações automatizadas pareçam humanas.

É exatamente por isso que mais organizações estão adotando a IA para impulsionar a produtividade dos agentes. Não por modismo, mas porque realmente transforma a maneira como as equipes de atendimento trabalham. Além disso, **45% das organizações** que investem na personalização da IA conversacional relatam taxas mais elevadas de satisfação e engajamento dos clientes. Elas também mencionam maior fidelização, melhor compreensão dos clientes e aumento da receita. A solução de **Produtividade do Agente** da Twilio combina IA, automação, dados e know-how humano real em um único sistema flexível, ativado em qualquer canal digital. Ela ajuda você a crescer, automatizar e oferecer aos clientes as experiências fluidas e simplificadas que eles esperam.

Neste guia, abordaremos todos os aspectos que você deve considerar ao escolher uma solução de produtividade de agentes com tecnologia de IA.

71%

dos consumidores acreditam que **a IA impactará positivamente suas experiências** se for utilizada corretamente pelas empresas



Esclarecimento do seu caso de uso e do contexto do seu negócio

Toda grande iniciativa de IA começa com clareza. Antes de escolher qualquer ferramenta, *defina qual problema você quer resolver, onde a IA se encaixa e como a automação deve atuar junto aos seus agentes humanos.*

Muitas organizações começam por um destes desafios-chave:

 **Reduzir a carga de trabalho dos agentes e o esgotamento** causado por consultas repetitivas e fluxos de trabalho manuais

Exemplo: a equipe de atendimento de uma loja de roupas passa metade do dia respondendo à mesma pergunta sobre o status de pedidos, devoluções e o horário de funcionamento.

Fato: **70% dos casos de atendimento ao cliente** podem ser resolvidos com IA conversacional, sem comprometer a satisfação do cliente. Além disso, 41% das empresas relatam economia de tempo significativa ao usar IA.

 **Otimizar a contenção de self-service** sem frustrar os clientes.

Exemplo: uma concessionária de veículos lança um chatbot básico, mas ele só consegue responder a perguntas frequentes simples, o que resulta em uma experiência ruim para o cliente e em oportunidades de receita perdidas.

Fato: **40% dos consumidores** dizem que a IA tende a se repetir ou trava em looping e 54% desejam uma opção simples que os permita falar com um agente humano nesses casos.





Obter visibilidade sobre a qualidade das conversas, o sentimento e a conformidade para garantir consistência nas interações com os clientes

Exemplo: uma empresa de fintech consegue revisar manualmente apenas 1 a 2% das chamadas dos clientes, o que a impede de ter uma visão em tempo real do desempenho e da conformidade dos agentes, tanto individualmente quanto em toda a empresa.

Fato: **45% das empresas** afirmam que a maior vantagem da IA é sua capacidade de se adaptar às necessidades dos clientes. No entanto, apenas 34% dos consumidores consideram que as marcas são transparentes em relação a como os dados dos clientes são realmente utilizados com IA.



Ampliar o suporte omnichannel em interações por voz, SMS, WhatsApp, chat e e-mail

Exemplo: uma marca global permite que clientes enviem mensagens pelo WhatsApp, liguem para o número 0800 e abram tickets on-line, mas nenhum desses sistemas se comunica entre si.

Fato: somente **16% dos consumidores** acreditam que as marcas personalizam as comunicações em seus canais preferidos com excelência. Entre os consumidores, 40% preferem apps de mensagens e 50% optam pelo e-mail, por isso, coordenar os canais mais usados é fundamental.



Agilizar respostas e resoluções para clientes de alto valor

Exemplo: uma empresa de viagens atende a clientes VIP que esperam assistência imediata quando há alteração nos voos ou extravio de bagagens.

Fato: 72% dos consumidores aceitam usar IA desde que ela seja humanizada e resolva os problemas rapidamente. Os consumidores estão dispostos a esperar apenas 4,3 minutos por um atendimento via IA, em comparação com 8,5 minutos para falar com um agente humano, portanto, rapidez e confiabilidade são igualmente importantes.

Para a Twilio, a IA não é uma funcionalidade. Trata-se da camada operacional para o engajamento moderno com o cliente, oferecendo controle preciso sobre como e onde a automação é aplicada. Você pode implementar desde self-service instantâneo até agentes de IA totalmente autônomos que raciocinam, agem e encaminham com precisão.



Com **ConversationRelay** toda transição para um agente humano inclui memória e contexto completos da conversa, sem reinicializações, silos e interrupção das experiências. Não é uma simples melhoria dos contact centers tradicionais, mas um modelo completamente novo de colaboração entre equipes humanas e de IA.

O que uma solução de excelência de **produtividade de agentes** oferece

Os agentes de IA de hoje precisam fazer muito mais do que responder a perguntas simples. Eles devem entender o que os clientes desejam, desempenhar ações pertinentes e melhorar continuamente. As soluções mais eficazes compartilham um conjunto comum de funcionalidades:

- **Compreensão e processamento avançados de linguagem:**

A IA interpreta com precisão a intenção, o sentimento e o contexto, fornecendo tanto aos fluxos automatizados quanto aos agentes humanos a inteligência necessária para responder de forma rápida e adequada.
- **Transição inteligente para agentes humanos:**

Quando um problema requer assistência humana, os agentes virtuais orientados por IA sabem como transferir a conversa para uma pessoa, fornecendo todo o contexto relevante para que o cliente nunca precise repetir informações.
- **Fluxos de diálogo com tom humano:**

Ele consegue manter uma conversa natural, lembrar do contexto, responder a perguntas adicionais e guiar os clientes por tarefas de múltiplas etapas com facilidade.
- **Análises e monitoramento integrados:**

Cada interação é analisada em relação a temas, sentimento, conformidade e atritos, o que permite enriquecer continuamente os perfis dos clientes e proporcionar aos líderes um panorama completo do desempenho e da qualidade.
- **Retenção de memória e contexto:**

O agente mantém um registro das interações anteriores, mesmo entre sessões e canais diferentes, para que os clientes nunca precisem repetir informações.
- **Aprendizagem contínua:**

O sistema torna-se mais inteligente com o tempo, e suas equipes também.
- **Integrações profundas com seus sistemas:**

Ele se conecta ao seu CRM, ERP, plataformas de tickets e ferramentas de dados, assegurando as informações relevantes necessárias para cumprir as políticas, personalizar respostas e resolver problemas.
- **Capacidade de desempenhar ações concretas:**

Além de responder perguntas, a IA pode realizar tarefas como redefinir senhas ou atualizar contas por meio de fluxos de trabalho automatizados.
- 

A Twilio combina o poder da IA moderna com a força da orquestração empresarial para oferecer uma solução que realmente entrega resultados mensuráveis em CX e melhoria de processos.

ESCALABILIDADE E ARQUITETURA QUE ACOMPANHAM SEU CRESCIMENTO

A eficácia dos agentes de IA depende de sua capacidade de expansão. À medida que seu tráfego aumenta, a plataforma deve oferecer desempenho e confiabilidade consistentes.

A arquitetura da Twilio é nativa da nuvem, distribuída globalmente e desenvolvida para cargas de trabalho empresariais. Por ser modular e com foco em API, permite implementar a IA de forma gradual.

Comece com um fluxo de trabalho, depois expanda para **agentes virtuais**, **assistência a agentes** e canais adicionais (SMS, e-mail, chat) à medida que avança, sem precisar substituir seus sistemas existentes.

Essa abordagem de “evoluir, não substituir totalmente” é uma das principais vantagens citadas por clientes que precisam de flexibilidade, em contrapartida às limitações rígidas do CCaaS. Muitas organizações começam com um único caso de uso, como **chat orientado por IA ou análise de voz** e, posteriormente, expandem para suporte omnichannel, conforme comprovam o ROI e constroem confiança interna.

A **Camping World** oferece uma visão da arquitetura escalável na prática. Ao unificar sistemas telefônicos de concessionárias com o **Twilio Voice** e centralizar os dados dos clientes com o **Twilio Segment**, a empresa criou uma base escalável para personalização em centenas de unidades. Ao expandir suas operações, essa mesma arquitetura possibilitou **um aumento de 35% nas taxas de conversão em canais pagos** e um **crescimento de 12% nas conversões de campanhas de marketing**, sem a necessidade de ferramentas separadas e isoladas para cada concessionária.

Como opera em uma infraestrutura distribuída globalmente, a Twilio pode lidar com picos de demanda, como sazonalidades do varejo ou volumes inesperados de incidentes, sem exigir o provisionamento excessivo de recursos. Isso facilita ampliar a capacidade com rapidez e reduzi-la novamente, conforme necessário.

**CAMPING
WORLD®**



35%

de aumento nas taxas de conversão em canais pagos

12%

de crescimento nas conversões de campanhas de marketing, sem a necessidade de ferramentas separadas e isoladas para cada concessionária

Segurança, conformidade e governança

Quando se implementa IA em operações de atendimento, a governança é essencial. Procure uma solução que inclua:

- **Criptografia de ponta a ponta**
- **Controles de acesso e permissões rigorosos**
- **Registro completo de conversas e trilhas de auditoria**
- **Alinhamento às exigências de conformidade (LGPD, HIPAA, SOC2)**
- **Resultados de IA claros e explicáveis**
- **Mecanismos de proteção para evitar respostas não conformes**

A plataforma da Twilio inclui detecção automatizada de conformidade, pontuação de controle de qualidade e monitoramento de conversas em diversos canais, garantindo que suas equipes mantenham uma comunicação coesa e precisa em escala.

O trabalho da **Commure** com provedores de saúde é um ótimo exemplo de como manter a conformidade ao usar IA. Suas soluções de engajamento com pacientes, desenvolvidas em parceria com a Twilio, apoiam casos de uso altamente sensíveis, como atendimento virtual, monitoramento cardiológico e triagens preventivas. Usando comunicações seguras e em plena conformidade, a empresa ajudou provedores a alcançar uma **redução de 54% nas taxas de não comparecimento**, além de uma **redução de 56% nas reinternações**. Esses resultados dependem de uma plataforma subjacente capaz de lidar com PHI, regulamentos regionais e governança rigorosa em escala.

A confiança é inegociável, e a maioria dos líderes de negócios menciona a governança da IA como prioridade. Soluções de excelência oferecem controles, auditabilidade e proteções necessárias para a adoção empresarial.



54%

de redução nas taxas de não comparecimento

56%

de redução nas reinternações

COMPREENSÃO DOS MODELOS DE CUSTO E PRECIFICAÇÃO

Cada fornecedor tem uma estrutura de preços diferente. Alguns cobram por usuário, outros por interação ou por resolução. Isso possibilita às empresas aumentar a utilização e reduzir o custo por unidade.

Ao avaliar o ROI, considere não apenas o licenciamento, mas também:

- Economia de mão de obra com a automação
- Maior contenção
- Redução do tempo de atendimento
- Menor rotatividade de agentes
- CSAT aprimorado
- Impacto na receita

Esses fatores costumam gerar economias de custo expressivas, muito maiores do que as despesas operacionais.

Por exemplo, quando a **Lime** expandiu suas operações globalmente, golpistas exploraram a autenticação de dois fatores via SMS para inflar o tráfego: um típico **ataque de SMS pumping**. Com a adoção do **Twilio Verify** com **Fraud Guard**, a Lime conseguiu proteger seus processos de cadastro, manter a experiência fluida para os usuários e alcançar aproximadamente **US\$ 100 mil em economia anual com apenas quatro semanas de implementação**. Essa combinação de eficiência, segurança e design centrado no usuário é o que as plataformas modernas impulsionadas por IA devem oferecer.

Ao formular seu caso de negócios, tenha como referência resultados semelhantes, por exemplo: custo de atendimento, desvio, diminuição de fraudes e aumento da receita proveniente de melhores taxas de conversão e retenção. É nesse ponto que as ferramentas de produtividade de agentes impulsionadas por IA costumam justificar o investimento.



**US\$
100 mil**

em economia anual com apenas
quatro semanas de implementação.

Fornecedor, suporte e adequação ao ecossistema

O fornecedor escolhido deve ir além da tecnologia e oferecer uma parceria.

A Twilio garante:

- **Liderança de mercado em CPaaS e plataformas de engajamento**
- **Documentação completa e suporte especializado**
- **Um ecossistema de desenvolvedores de classe mundial**
- **Um ecossistema flexível de parceiros e integrações**
- **Roadmaps transparentes e confiabilidade empresarial**

A abordagem modular da Twilio permite que você crie exatamente o que precisa, com o nível de personalização que suas equipes exigem.

Por exemplo, a Camping World não adquiriu apenas uma solução pontual. Ela firmou uma parceria com a Twilio para unificar todos os sistemas telefônicos de todas as concessionárias e centralizou dados dos clientes com o Twilio Segment. Por outro lado, a Commure ilustra como ISVs (fornecedores independentes de software) podem contar com a Twilio para atender a setores especializados, como o de saúde.

Esse tipo de ecossistema, caracterizado por ISVs, integradores e equipes internas criando em uma plataforma comum, é fundamental para o sucesso a longo prazo.



CRIAÇÃO DE UMA EXCELENTE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Por mais poderosa que seja a tecnologia, a experiência do cliente depende de um design bem pensado.

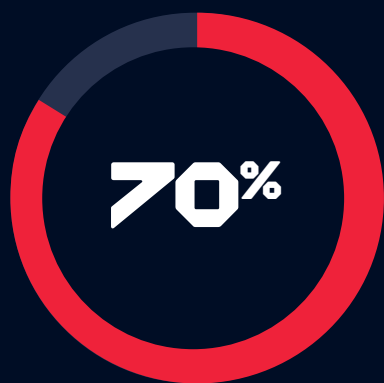
Procure uma solução que forneça às suas equipes as ferramentas necessárias para criar:

- Fluxos de conversação naturais
- Um tom de voz personalizado, condizente com sua marca
- Respostas dinâmicas e personalizadas
- Caminhos de fallback confiáveis quando a IA precisa de ajuda
- Experiências unificadas para agentes em diferentes canais e sistemas

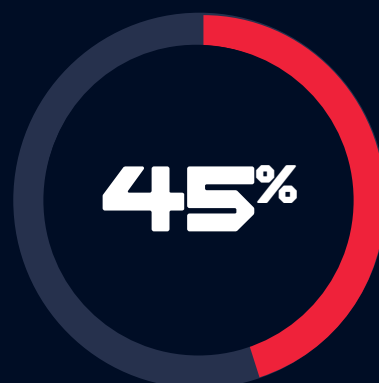
A IA deve *ajudar* o cliente, não dificultar sua experiência.

Você pode conferir essas funcionalidades em ação com clientes como a **Universidad Uk**. Ao combinar o **Twilio Flex** com o Twilio Segment, a Universidad Uk utiliza agentes virtuais, **Unified Profiles** e **Agent Copilot** para ver exatamente quem está atendendo, o que essa pessoa fez recentemente e o que provavelmente precisará fazer a seguir. Os alunos e funcionários não precisam mais repetir informações nos diferentes canais, e os agentes recebem orientações em tempo real sobre as próximas melhores ações. A instituição alcançou uma **taxa de desvio de 70% por meio de agentes virtuais (um aumento de 30% em apenas três meses)** e **45% de economia nos custos operacionais**.

Para o agente, interfaces bem planejadas que integram contexto, recomendações e ferramentas de colaboração podem diminuir drasticamente a carga cognitiva. Como não precisam mais alternar entre abas ou procurar informações, os agentes podem se concentrar em ouvir e resolver o problema do cliente.



de taxa de desvio por meio de agentes virtuais (aumento de 30% em apenas 3 meses)



de economia nos custos operacionais

Capacidade de observação, medição e métricas de sucesso

Os investimentos em IA devem gerar resultados mensuráveis. Você deve ser capaz de monitorar métricas de negócios críticas nos níveis individual, de equipe e organizacional:

- Taxa de contenção ou desvio
- Tempo médio de atendimento de chamadas
- Tempo para resolução
- Resolução no primeiro contato
- Índices de CSAT e tendências de sentimento
- Eficiência do agente e redução do trabalho pós-chamada
- Tempo de resposta do lead (para equipes de vendas)
- Conformidade regulatória
- Volume automatizado

A **Conversational Intelligence** da Twilio fornece aos líderes dashboards e insights em tempo real sobre 100% das conversas, e não apenas sobre a pequena amostra na qual equipes de conformidade, treinamento ou CQ normalmente se baseiam.

Nossas histórias de sucesso dão uma ideia do que significa um "bom resultado" quando você acompanha as métricas certas:

- A Universidad Uk observou um **crescimento de 25% nas taxas de conversão de novos clientes**.
- A Commure manteve uma **taxa de satisfação dos pacientes de 94%** com instruções e comunicações de telemedicina.
- A Camping World alcançou um **aumento de 35% nas taxas de conversão** em canais pagos.
- A Lime atingiu cerca de **US\$ 100 mil em economia anual** com a detecção de fraudes.

Ao selecionar uma solução de produtividade de agentes, certifique-se de que o fornecedor não apenas disponibilize essas métricas, mas também ajude a agir com base nelas, fechando o ciclo entre insight e melhoria.





CONSIDERAÇÕES FINAIS: SERVIÇOS MODERNOS EXIGEM FERRAMENTAS MODERNAS

Convenhamos. As equipes de atendimento estão se esforçando ao máximo com ferramentas defasadas que não atendem às demandas do cliente moderno. As pessoas buscam respostas rápidas, transições confiáveis e ajuda no canal de sua preferência. Os agentes querem menos cliques, menos abas abertas e menos "Desculpe, pode repetir?"

A solução de **Produtividade do Agente** da Twilio entrega exatamente isso. Ela combina automação, IA e insights em tempo real em um fluxo de trabalho unificado e eficiente que facilita o trabalho de todos. Os clientes têm experiências mais fluidas, os agentes obtêm o suporte necessário e as equipes ganham um sistema que finalmente pode ser dimensionado sem estresse.



Para saber mais sobre as soluções de produtividade de agentes da Twilio, **visite nosso site aqui**. Confira também por que a Twilio está posicionada na categoria de líderes no **IDC MarketScape de 2025** para plataforma de comunicações mundial como serviço.