

Atendimento Omnicanal

Pressupostos para melhorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços públicos

Uma Administração Pública moderna deverá basear a sua estratégia de atendimento público ajustada aos diferentes cidadãos que com ela se relacionam, disponibilizando uma diversidade consistente e integrada de canais, sem prejudicar o serviço e a experiência de utilização de quem os procura. É neste pressuposto que falamos numa experiência de serviço público omnicanal, centrada no cidadão, em vez de multicanal, ajustada à organização. Assim, clarificamos a diferença entre estratégia multicanal e omnicanal e apresentamos alguns pressupostos para uma abordagem omnicanal ágil e contínua.

ESTRATÉGIA DE ATENDIMENTO MULTICANAL

Entenda-se uma estratégia em que a disponibilização de serviços é efetuada em vários canais de forma desintegrada, como se cada um dos canais fosse um silo, proporcionando diferentes experiências de utilização aos cidadãos.

ESTRATÉGIA DE ATENDIMENTO OMNICANAL

Entenda-se uma estratégia em que a disponibilização de serviços é efetuada em todos os canais de forma integrada, assumindo sinergias entre si e funcionando como um todo, proporcionando, desta forma, uma experiência única de utilização aos cidadãos.



1

COMPREENDER QUAIS OS CANAIS PREFERIDOS DOS CIDADÃOS



Os cidadãos de hoje esperam que as organizações com as quais interagem ofereçam vários canais de atendimento, que vão desde as plataformas mais 'tradicionais', como telefone e email, às plataformas mais digitais como redes sociais ou *chatbots*.

É importante para as organizações entender as preferências de canal do seu público e, em seguida, utilizar esse conhecimento para se envolver com os cidadãos por meio do canal de comunicação de sua preferência. Deverá ser garantida a consistência entre a informação e o serviço, respeitando a heterogeneidade do cidadão relativamente às suas preferências pelo canal utilizado.

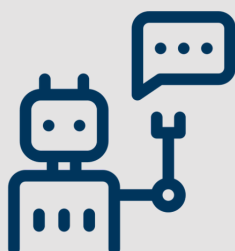
**2**

INVESTIR NUMA SOLUÇÃO OMNICANAL EM CLOUD

As organizações estão a mudar de forma estratégica das tradicionais infraestruturas e plataformas de *software* instaladas localmente (*on-premise*) para opções versáteis de plataformas "como serviço" (*PaaS - Platform as a Service*) que ampliam a funcionalidade disponível enquanto reduzem a necessidade de grandes investimentos em *CapEx (Capital Expenditure)*. A construção de uma solução omnicanal de serviços pode apresentar desafios de integração e potenciar algumas falhas numa plataforma de comunicações mais ampla. As plataformas que oferecem uma solução holística geralmente estão em melhor posição para responder às necessidades estratégicas e operacionais dos Centros de Contacto e outros Serviços de Atendimento mais modernos.

3**DISPONIBILIZAR
SUPORTE EM TEMPO
REAL**

Os cidadãos exigem apoio imediato no esclarecimento de questões que consideram importantes na realização de serviços públicos. Todas as questões que possam ser esclarecidas por um sistema de atendimento automático, permitem um atendimento mais rápido e uma melhor resposta às expectativas atuais de serviço. Neste sentido, e para cumprir este requisito, é provável que os sistemas tradicionais de Resposta de Voz Interativa (IVR - *Interactive Voice Response*) sejam substituídos por sistemas de Processamento de Linguagem Natural (NLP- *Natural Language Processement*) muito mais sofisticados e eficazes.

**4****RECORRER À IA PARA
RESPONDER COM EFICÁCIA
A PICOS DE PROCURA**

Os Centros de Contacto que trabalham com infraestruturas em nuvem estão posicionados para lidar com altos níveis de consultas, podendo garantir bons níveis de serviço, mesmo em situações em que a procura aumente consideravelmente.

O uso da Inteligência Artificial (IA) apresenta vantagens no encaminhamento adequado dos contactos entre assistentes humanos e virtuais (*chatbot*), garantindo que os cidadãos possam obter as respostas que precisam, independentemente de pontuais sobrecargas na procura de contactos.

5

DISPONIBILIZAR ATENDIMENTO EM AUTOSSERVIÇO COM RECURSO A NPL



As soluções de NPL evoluíram muito nos últimos anos, apresentando-se atualmente como soluções sofisticadas e eficazes no atendimento ao público e como parte integrante de uma estratégia omnicanal mais ampla.

Ao automatizar o tratamento de interações simples, os assistentes podem lidar com questões mais complexas ou urgentes. Capacitar as pessoas, encaminhando-as para um serviço de IA, acelera a resolução de contactos, reduz a frustração, melhora o desempenho no atendimento, a experiência de utilização e a satisfação global.

