



**ALVARIA<sup>®</sup>**

**Aumente a Fidelidade do Cliente com  
Estratégias Outbound Inteligentes**



## O DESAFIO | **Reduza a perda de clientes**



Mais de **50%**  
dos clientes estão  
dispostos a pagar  
2% a mais por um  
ótimo serviço

Adquirir um novo cliente pode custar de cinco a sete vezes mais do que reter um antigo,<sup>1</sup> mas apenas 41% dos CEOs citaram “mudar o foco para a retenção do consumidor” como uma ação que tomaram ou consideraram tomar.<sup>2</sup> As empresas que empregam estratégias eficazes para reter seus clientes obtêm benefícios financeiros consideráveis e mais de 50% dos clientes estão dispostos a pagar 2% a mais por um ótimo serviço.<sup>3</sup>

As empresas que se concentram em minimizar a perda de clientes e melhorar a fidelidade geralmente se concentram no contact center, especialmente melhorando as experiências do cliente inbound. No entanto, poucas empresas desenvolveram estratégias de engajamento outbound que impulsionem a fidelidade do cliente, e esses tipos de iniciativas são excelentes oportunidades para as organizações se diferenciarem da concorrência.

1. Forbes.com. Retenção de Clientes Versus Aquisição de Clientes. Saravana Kumar. 10 de dezembro de 2022.
2. <https://chiefexecutive.net/customer-retention-ceos-share-strategies/> Dale Buss
3. Índice de Experiência do Cliente 2022 da Alvaria.






## Ser proativo tem suas recompensas

Aumentar a lealdade do cliente em 5% pode levar a lucros de 25% ou mais.<sup>1</sup> Não é nenhuma surpresa que as organizações estejam investindo na melhoria das experiências dos clientes, e o contact center está na linha de frente na batalha pela fidelidade de seus clientes. Uma das melhores maneiras pelas quais as organizações podem melhorar as experiências dos clientes é desenvolver estratégias de contato proativo personalizadas que ajudem os clientes a resolver problemas antes que eles surjam. 70% dos consumidores têm uma visão mais favorável das marcas que oferecem notificações proativas de atendimento ao cliente<sup>2</sup> e enviar mensagens oportunas e relevantes para seus clientes é uma ótima maneira aumentar a fidelização.

A condução de campanhas outbound eficazes requer o melhor software de engajamento proativo, que ajuda as organizações a entrar em contato com seus clientes de forma eficiente, mantendo a conformidade com as principais normas regulamentares.

1. Bain & Company. Receita para Cortar Custos: Relacionamentos Leais. Fred Reichheld.

2. Microsoft.



**70%** dos dos  
consumidores têm uma  
visão mais favorável das  
marcas que oferecem  
notificações proativas de  
atendimento ao cliente



## Fique na frente de seus clientes

O fornecimento de informações críticas por meio do canal preferido do cliente gera aumentos na satisfação com o atendimento, pagamento de dívidas e receita de vendas. As organizações estão diferenciando suas estratégias de contato aplicando as preferências do cliente e enviando informações quando forem mais críticas. As estratégias de contato proativo mais avançadas antecipam as necessidades dos clientes e fornecem experiências de atendimento personalizadas. Também é importante focar em ir além das notificações unilaterais e oferecer conversas bidirecionais que permitam aos clientes verificar o status do pedido, fazer pagamentos e reagendar compromissos em canais de autoatendimento, oferecendo atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana e compensar chamadas inbound caras.

Outra maneira pela qual as organizações se destacam na multidão é antecipando as necessidades de seus clientes. Ajudar proativamente os clientes a resolver os problemas antes que eles surjam e superar suas expectativas com comunicações personalizadas baseadas em compras ou eventos recentes é uma maneira fantástica de aumentar a fidelidade do cliente. Na verdade, 71% dos consumidores esperam que as empresas ofereçam interações personalizadas. E 76% ficam frustrados quando isso não acontece.<sup>1</sup>

1. Salesforce. O Cliente Conectado. 2018.

Na verdade, **71%** dos consumidores esperam que as empresas ofereçam interações personalizadas. E **76%** ficam frustrados quando isso não acontece



## Colocando estratégias de engajamento outbound bem-sucedidas em ação

Embora as excelentes estratégias de engajamento proativo possam ter um impacto poderoso na lealdade do cliente, muitas empresas lutam para diferenciar seus programas de contato proativo. Existem vários obstáculos que as organizações enfrentam para fornecer essas experiências, incluindo regulamentações complexas, restrições de orçamento e tecnologia desatualizada.

A adoção de um software poderoso de gerenciamento de listas outbound, compliance, automação e roteamento pode ajudar as organizações a melhorar a eficiência e a eficácia de suas operações outbound. A integração corporativa é outra peça crítica do quebra-cabeça na implantação de soluções de outbound, e é importante garantir que as informações possam fluir livremente entre os sistemas e áreas funcionais.

“Os recursos de tecnologia da Alvaria nos permitem criar campanhas outbound mais complexas e requisitos para o nosso negócio que outras tecnologias não nos oferecem.”

— Glen Thies, diretor de Serviços Centrais de Farmácia na CVS/pharmacy



# Compliance é Crucial

O cumprimento de requisitos regulatórios cada vez mais complexos, como TCPA, CFPB, Ofcom e outros órgãos reguladores do governo, requer ferramentas de gerenciamento de listas avançadas e campanhas. Focar no compliance não é opcional - nos EUA cada violação do TCPA pode custar às organizações entre 500 e 1.500 dólares!<sup>1</sup> No entanto, é importante equilibrar o compliance com a produtividade dos agentes, e as soluções outbound flexíveis oferecem uma variedade de recursos que ajudam as empresas a cumprir as metas de contato e cobrança, ao mesmo tempo em que cumprem com as principais normas regulamentares.


**Os recursos centralizados de monitoramento de tentativas e consentimento** ajudam as organizações a garantir que tenham controles de assédio em vigor para cada registro de cliente, ao mesmo tempo que garantem que cada tentativa outbound não está violando as diretrizes regulamentares.

**As regras de não ligar e de liberação** são essenciais para que os contact centers cumpram os regulamentos. Por exemplo, regras específicas para garantir que os clientes sejam contatados durante certas horas do dia ajudam a evitar violações de assédio e fornecem melhores experiências ao cliente.

**Rastreie e gerencie números** que foram transferidos de um telefone fixo para o móvel para garantir que estejam em conformidade com os requisitos regulatórios estaduais e locais e que o cliente mude para novos estados, CEPs ou locais com um código de área diferente.

Essas são apenas algumas das muitas ferramentas que as organizações podem usar para permanecerem dentro das diretrizes de conformidade regulamentar, e é importante criar processos e procedimentos de contact center que sejam compatíveis. Um software avançado de gerenciamento de listas e campanhas é crucial para definir esses processos e automatizar as tarefas de execução de campanhas, ajudando as empresas a cumprir as regulamentações regionais e nacionais.

1. Ato de Proteção ao Cliente de Telefone (TCPA) 47 U.S.C. § 227



Cada violação do  
TCPA pode custar às  
organizações entre  
**\$500 e \$1500**  
dólares





Campanhas de contato proativo eficazes exigem o **melhor** software da categoria

## Criação e execução de campanhas outbound eficazes

“A tecnologia de contact center da Alvaria é como uma solução plug and pay. Conseguimos implementá-la em apenas alguns meses.”

— *Dennis L Matutina vice-presidente executivo e head de Desenvolvimento de Canais*

A implementação de campanhas eficazes de contato proativo requer o melhor software de gerenciamento de listas e campanhas, oferecendo aos contact centers flexibilidade máxima para atingir seus objetivos de atendimento, marketing e cobrança. Cada estratégia de engajamento outbound deve ser apoiada com opções de discagem e ritmo, como visualização, precisão, discagem preditiva, automática e blaster. As empresas exigem a capacidade de ajustar rapidamente os processos para acomodar novas campanhas ou estratégias de engajamento, o que deve incluir a capacidade de trabalhar várias listas ao mesmo tempo, priorizando certos registros em detrimento de outros. Os contact centers também podem analisar transações históricas e dados de contato para determinar quando e por meio de quais canais certos clientes são mais responsivos e aproveitar os recursos de Melhor hora para ligar para contatar os clientes com mais frequência.

Os contact centers podem melhorar a eficiência de suas operações automatizando tarefas diárias de contato proativo com base nas metas de taxa de contato e ajustando a equipe de acordo com elas. As empresas também podem aumentar os contatos com a pessoa certa e maximizar a eficiência dos agentes com ferramentas como detecção de caixa postal, verificação da pessoa certa e regras de horários convenientes para ligar. Outra maneira de melhorar a eficiência do contact center é configurar grupos de habilidades de agentes e encaminhar registros para serem discados para os agentes mais qualificados para lidar com cada interação.

Às vezes, as comunicações outbound são urgentes, como nos casos de alertas de fraude ou leads “quentes”. Nesses casos, o software outbound deve se integrar a sistemas externos para garantir que os registros possam ser movidos para o início da fila.

## As melhores soluções outbound da categoria

A Alvaria oferece os melhores recursos de discagem externa e contato multicanal com gerenciamento de campanhas e listas, ferramentas de automação e compliance que dão suporte a muitas das maiores e mais conhecidas organizações do mundo. Essa funcionalidade permite disponibilizar informações críticas às pessoas certas, no momento certo, através do canal mais eficaz, apoiando o aumento da produtividade, a satisfação com o atendimento, a recuperação de dívidas e as receitas de vendas.

---

Veja por que a Alvaria é líder global na implantação de soluções outbound. Contate-nos hoje para mais informações ou para solicitar uma demonstração.

1-888-547-2481

[www.alvaria.com](http://www.alvaria.com)