



TRENDS



POR PATRÍCIA DE ALMEIDA CATARINO,
Vice-President Consulting Services,
Head of Public Sector & Water, CGI Portugal

– DIGITALIZAR A RELAÇÃO COM O CLIENTE –

Os tempos que vivemos são marcados pela dúvida e pela incerteza, o nosso dia a dia foi subitamente abalado, e neste contexto, assume máxima importância para as organizações a retenção dos clientes e consumidores.

ESTA PREMISSA é determinante para a sustentabilidade das organizações e, neste novo normal que hoje vivemos, salienta ainda mais a necessidade de cada organização conhecer os seus clientes, quem são, o que pretendem, onde estão e quais são as suas expectativas.

A verdade é que, apesar da situação atual, a maioria das organizações estão a proporcionar novas experiências aos seus clientes e consumidores. Especialmente nesta era de forte crescimento de tecnologias inovadoras e disruptivas, as soluções apresentadas devem ser centradas no cliente, e as abordagens apresentadas devem ser através de soluções, que possibilitem uma resposta no menor tempo possível, mas que também permitam que as mesmas se possam ajustar em tempo real para alcançar a maior satisfação dos clientes, – a inteligência artificial irá ajudar





TRENDS

com respostas cada vez mais especializadas e de valor acrescentado para o cliente.

Nos setores mais tradicionais, e sem concorrência, existem desafios diferentes das empresas que operam em mercados concorrenciais. No entanto, a Administração Pública Local e as Entidades Gestoras de Água, Saneamento e Resíduos tiveram este ano um desafio interessante: acelerarem a sua transformação centrada na digitalização dos seus serviços num curto espaço de tempo, uma vez que, nestes setores mais do que em qualquer outro, o atendimento presencial é um dos canais mais valorizados pelo cliente final, pela proximidade existente na relação comercial.

Devido à situação de pandemia, houve a necessidade de rapidamente colocar no mercado soluções que permitissem afastar do atendimento presencial aos clientes, garantindo, no entanto, que os processos comerciais se mantinham controlados, muito ágeis e desmaterializados.

Este foi um desafio sem precedentes onde, uma vez mais, o foco na qualidade do serviço apresentado e a satisfação do cliente foram uma prioridade!

A CGI, como parceira de diversas Entidades Gestoras de Água, Saneamento e Resíduos, abraçou este desafio e conseguiu colocar no mercado uma aplicação que permite aos clientes finais estarem à distância de um clique destas entidades. O cliente passa assim, através de um dispositivo móvel, a poder, no conforto do seu lar, resolver diversos assuntos que anteriormente, o obrigavam a deslocar-se fisicamente.

Esta é uma aplicação ainda em crescimento e evolução, e que irá certamente acompanhar a transformação digital na relação com o cliente destas entidades.

A criação de uma nova experiência para os clientes é uma tarefa complexa. Na CGI mantemos esta preocupação como uma das nossas prioridades, e por isso, oferecemos soluções de monitorização e gestão da experiência do cliente que criem, de maneira abrangente, a exposição e a interação entre canais dos seus clientes com a marca, produtos e serviços da sua empresa.

Hoje, é possível afirmar que entidades como Administração Pública Local e as Entidades Gestoras de Água, Saneamento e Resíduos estão um passo à frente e vão de encontro às novas realidades e novas formas de estar. Este novo normal, é onde todos nós estamos e onde é essencial encontrar uma nova forma de viver, de estar e de comunicar. ■