

# LÍDER GLOBAL EM ORQUESTRAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



8,000 Clientes e  
Crescendo



+28B de Interações no  
ano



Plataforma 100% Cloud



Lider Quadrante Gartner  
(+10 anos)

**Gartner**®

Presença em  
100+ países



+20 Anos no Brasil



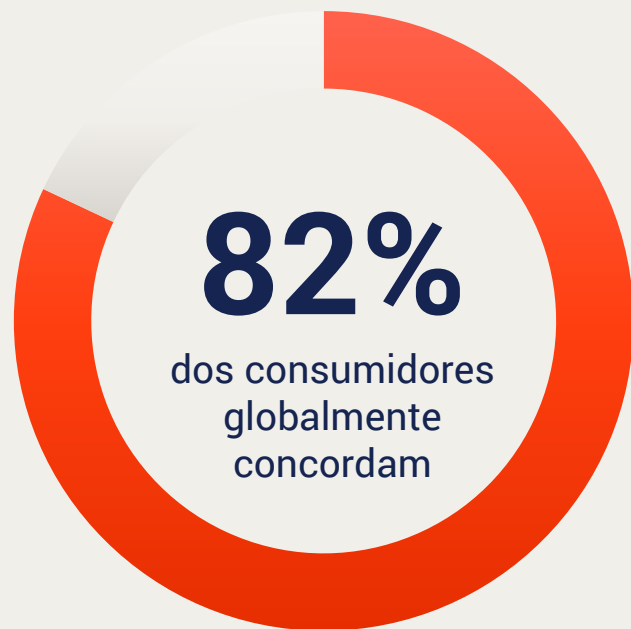
## GENESYS CLOUD CX

A plataforma de orquestração de experiências com tecnologia de IA para a economia da experiência

Uma pilha completa. Orquestrada por IA autêntica. Criado para escala empresarial.



Aos olhos de seus clientes, você é tão bom quanto o seu **serviço**



Fonte: Genesys The State of Customer Experience, 2025

# CX não apenas apoia a sua marca, ele a **define**.

E **em 2026**, Os clientes não esperam apenas um ótimo serviço! Eles esperam **velocidade, empatia, e resolução**, na primeira **tentativa**.



RESPOSTA RÁPIDA PARA MOMENTOS CRÍTICOS

# Jornada de Falta de Energia



Fortes Chuvas e vendavais causam falta de energia em várias regiões.



Notificação proativa

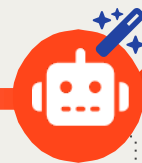


Ao identificar a situação, a Companhia de Energia **proativamente envia notificações** para os clientes, informando o ocorrido e **avisando sobre o tempo estimado de recuperação.**

O cliente **mesmo recebendo notificações**, quer **ligar** para saber se há uma informação mais atualizada.



Interação Personalizada



Volume de ligações na central de atendimento **cresce de forma rápida.**

**Agentes virtuais** com todo o contexto, recebem essa grande demanda e permitem o **atendimento a todos os clientes, evitando maiores impactos.**



RESPOSTA RÁPIDA PARA MOMENTOS CRÍTICOS

# Jornada de Falta de Energia



Fortes Chuvas e vendavais causam falta de energia em várias regiões.



Notificação proativa



Ao identificar a situação, a Companhia de Energia **proativamente envia notificações** para os clientes, informando o ocorrido e **avisando sobre o tempo estimado de recuperação.**

O cliente **mesmo recebendo notificações**, quer **ligar** para saber se há uma informação mais atualizada.



Interação Personalizada



Volume de ligações na central de atendimento **cresce de forma rápida.**

**Agentes virtuais** com todo o contexto, recebem essa grande demanda e permitem o **atendimento a todos os clientes, evitando maiores impactos.**

Cliente acolhido e interação devidamente registrada



**Acompanhamento e Melhoria Contínua**

- Análise de Fala e Texto
- Análise de Sentimento
- Resumo de conversa por supervisor virtual







**Obrigado!**

