



WEBINAR

# INSIGHTS

MELHORES PRÁTICAS EM  
ATENDIMENTO PARA ISPS



O mercado de Provedores de Serviço de Internet (ISPs) no Brasil tem experimentado um crescimento vertiginoso nos últimos anos, impulsionado pela crescente demanda por conectividade de alta qualidade e pela transformação digital que se acelerou durante a pandemia. Com mais de 10 mil provedores atuando no país e atendendo aproximadamente 45 milhões de assinantes de serviços de banda larga, os ISPs enfrentam desafios constantes para manter e melhorar a qualidade de seus serviços.

Este ebook é uma iniciativa para explorar profundamente os aspectos qualitativos e quantitativos que moldam o cenário dos ISPs no Brasil. Vamos analisar dados que mostram a magnitude e o crescimento desse mercado, bem como insights qualitativos que destacam a importância da experiência do cliente, a proatividade na gestão de serviços e a centralização de informações.

Durante um recente webinar organizado pela cVortex, especialistas do setor compartilharam suas experiências e previsões para o futuro dos ISPs. Uma das principais mensagens foi a necessidade de proatividade e análise preditiva para melhorar a experiência do cliente. Como disse David Precioso, Head de Parcerias de Negócios na Civortex:

***"A gente não vai deixar vocês na mão em momento algum e é muito bom ter vocês como nosso parceiro de negócio. A gente tem muita sinergia e tem certeza que daqui a algum tempo vamos voltar com um bate-papo para falar muito mais sobre as inovações que implementamos. Nesse momento, estamos centralizando todas as informações e provendo meios, mas logo já estaremos caminhando a segunda milha."***

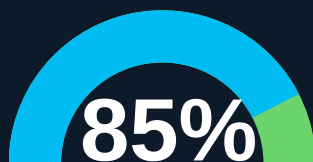
Neste ebook, exploraremos esses insights e muito mais, oferecendo uma visão abrangente e prática para provedores que desejam não apenas sobreviver, mas prosperar em um mercado cada vez mais competitivo e exigente. Vamos destacar os desafios enfrentados, as estratégias de superação e as melhores práticas para fornecer um atendimento de excelência aos clientes. Nossa meta é fornecer ferramentas e conhecimentos que ajudem os ISPs a se adaptarem e se destacarem, oferecendo serviços que não apenas atendem, mas superam as expectativas dos consumidores.



# Os dados NÃO mentem

O mercado de Provedores de Serviço de Internet (ISPs) no Brasil tem testemunhado um crescimento impressionante nos últimos anos, alimentado pela crescente demanda por conectividade de alta qualidade e pela transformação digital acelerada pela pandemia. Para entender melhor esse cenário, é crucial analisar tanto os dados qualitativos quanto os quantitativos que moldam essa indústria.

Os dados quantitativos fornecem uma visão clara e objetiva sobre o tamanho e o alcance do mercado de ISPs no Brasil. Eles revelam não apenas o número de usuários e provedores, mas também destacam as tendências de crescimento e os desafios enfrentados. Com mais de 10 mil provedores operando no país e atendendo aproximadamente 45 milhões de assinantes de banda larga, é evidente que este setor desempenha um papel vital na economia e na vida cotidiana dos brasileiros.




da população brasileira tem acesso à internet, o que corresponde a cerca de 158 milhões de usuários.



Desses, aproximadamente

## 45 milhões

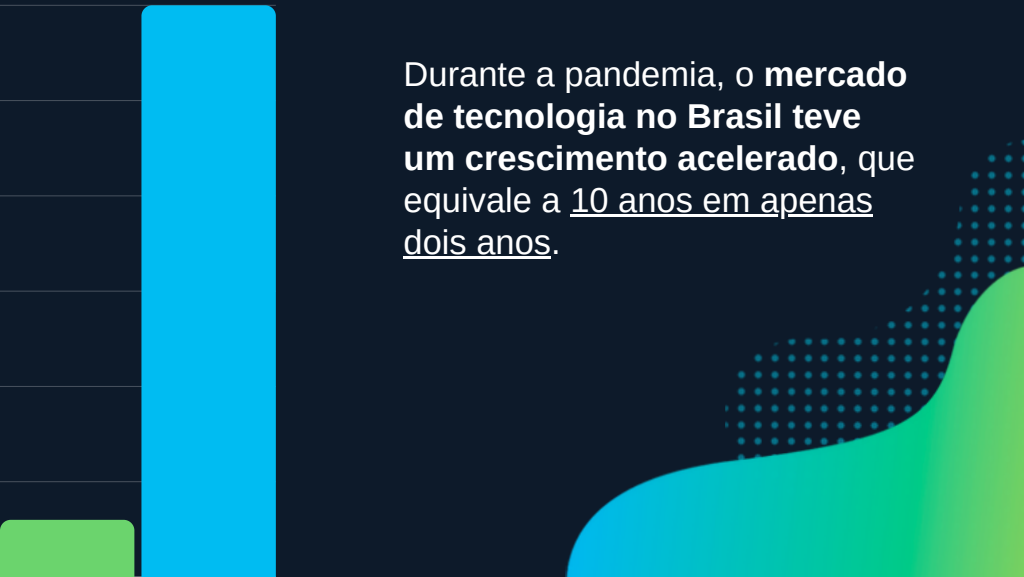
são assinantes de serviços de internet banda larga fornecidos por provedores.



"O Brasil possui **mais de 10 mil provedores de internet**, incluindo pequenos e médios ISPs, além de alguns multinacionais."

Os especialistas também enfatizaram que, embora o valor do plano de internet seja um fator considerado pelos clientes, a qualidade do atendimento e a experiência do usuário são aspectos cruciais que determinam a fidelização. Provedores como a Alkans, por exemplo, investem significativamente na infraestrutura e na segurança para garantir um atendimento ágil e eficiente, utilizando ferramentas de inteligência artificial e plataformas omnichannel para centralizar dados e melhorar a experiência do cliente.

A transformação digital é um processo contínuo e essencial para os ISPs, permitindo-lhes adaptar-se às diferentes culturas regionais e necessidades específicas dos clientes em um país tão vasto e diversificado como o Brasil. A integração de múltiplos canais de comunicação em uma única plataforma e a implementação de ações proativas são estratégias que ajudam a prever e resolver problemas antes que eles afetem os clientes, destacando-se como práticas essenciais para manter a satisfação e a fidelidade em um mercado tão competitivo.



Durante a pandemia, o **mercado de tecnologia no Brasil teve um crescimento acelerado**, que equivale a 10 anos em apenas dois anos.

# Importância da **Qualidade** no Atendimento

"A experiência do cliente é um conjunto de fatores, e não existe uma fórmula mágica para isso. O mais importante são as pessoas da empresa e a maneira como a empresa enxerga o seu negócio. Ter ferramentas adequadas é fundamental, mas **o verdadeiro diferencial está nas pessoas e na cultura da empresa.**"

**David Precioso**, Head de Parcerias de Negócio cVortex

A qualidade do atendimento ao cliente é um fator crucial para a fidelização dos usuários. A experiência do cliente, agilidade no atendimento e a presença de canais de comunicação eficientes são essenciais.

A tecnologia, como a inteligência artificial, pode melhorar significativamente a experiência do cliente, mas o toque humano ainda é fundamental.

A experiência do cliente vai muito além da simples resolução de problemas; ela abrange todo o processo de interação com o provedor de serviços de internet. Agilidade no atendimento e a presença de canais de comunicação eficientes são vistos como essenciais para atender às expectativas dos clientes.

# 08 principais insights do webinar para você refletir



## Transformação Digital e Omnicanalidade

A digitalização e a integração de múltiplos canais de comunicação são essenciais para oferecer um atendimento de qualidade e centralizado. Empresas que adotam uma plataforma omnichannel conseguem consolidar informações e melhorar a experiência do cliente



## Uso de Inteligência Artificial

A implementação de inteligência artificial em processos específicos, como atendimento ao cliente, pode trazer benefícios significativos.

A IA auxilia na centralização e análise de dados, permitindo uma melhor compreensão das necessidades do cliente e oferecendo soluções mais rápidas e eficazes



## Importância da Experiência do Cliente

A satisfação do cliente é fundamental e vai além da qualidade do serviço. É crucial que o cliente se sinta ouvido e que suas necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e amigável



## Proatividade e Análise Preditiva

Ser proativo, como informar clientes sobre manutenções programadas ou prever problemas antes que eles ocorram, é vital para manter a satisfação do cliente.

Ferramentas que permitem diagnósticos antecipados ajudam a resolver problemas rapidamente

# 08 principais insights do webinar para você refletir



## Feedback do Cliente como Ferramenta de Melhoria

Tratar o feedback do cliente com seriedade e utilizá-lo para melhorar os serviços é uma estratégia importante. O feedback deve ser visto como uma oportunidade para entender as dores e necessidades dos clientes e ajustar as estratégias de atendimento conforme necessário



## Transformação e Evolução Constante

A transformação digital é um processo contínuo. Empresas que nasceram tecnológicas e aquelas que adotam novas tecnologias ao longo do tempo podem se beneficiar ao manter-se atualizadas com as últimas inovações, garantindo a melhor experiência possível para seus clientes



## Centralização de Informações

A centralização de dados de diferentes canais (voz, chat, e-mail, redes sociais) em uma única plataforma facilita a análise e a tomada de decisões estratégicas. Isso é crucial para entender melhor o cliente e oferecer um atendimento mais personalizado e eficiente



## Adaptação às Diferentes Culturas Regionais

Considerar as variações culturais e regionais é importante para oferecer um atendimento personalizado. Diferentes regiões podem ter necessidades e expectativas distintas, e adaptar a comunicação e os serviços a essas diferenças pode melhorar significativamente a satisfação do cliente

# Desafios e Superações para o Mercado de ISPs

À medida que a demanda por conectividade de alta qualidade cresce exponencialmente, os ISPs enfrentam a necessidade de se adaptar rapidamente às mudanças tecnológicas e às expectativas dos clientes. Esta seção do ebook explora os principais desafios enfrentados pelos ISPs, desde a manutenção da qualidade no atendimento até a transformação digital e a adaptação às diferentes culturas regionais. Por isso, pensamos em apresentar as estratégias e soluções inovadoras que têm sido implementadas para superar esses obstáculos, garantindo um serviço eficiente e satisfatório para milhões de brasileiros.

## Desafio 1



### Manter a Qualidade do Atendimento ao Cliente

Com o aumento do número de usuários e a diversificação dos serviços oferecidos, manter um atendimento ao cliente de alta qualidade torna-se um desafio constante. A expectativa dos clientes em relação à rapidez e eficiência do atendimento é alta, e qualquer falha pode resultar em insatisfação e perda de clientes.

#### Como podemos superar:

Com o aumento do número de usuários e a diversificação dos serviços oferecidos, manter um atendimento ao cliente de alta qualidade torna-se um desafio constante. A expectativa dos clientes em relação à rapidez e eficiência do atendimento é alta, e qualquer falha pode resultar em insatisfação e perda de clientes.

## Desafio 2



### Transformação Digital e Integração de Sistemas

Muitos provedores de internet começaram pequenos e cresceram rapidamente, o que muitas vezes resulta em sistemas e processos fragmentados. A transformação digital completa e a integração de diferentes sistemas e canais de comunicação são desafiadoras.

#### Como podemos superar:

Investir em plataformas que ofereçam uma solução integrada para gestão de atendimento, como a cVortex, e CRM conversacional pode facilitar a transformação digital. Empresas como a cVortex oferecem soluções que centralizam todas as interações com o cliente em uma única plataforma, permitindo uma visão mais clara e uma gestão mais eficiente

## Desafio 3



### Adaptação às Diferentes Culturas e Necessidades Regionais

O Brasil é um país continental com grande diversidade cultural e regional. Adaptar os serviços e a comunicação para atender às necessidades específicas de cada região pode ser complexo.

#### Como podemos superar:

Personalizar o atendimento e os serviços de acordo com as características regionais é essencial. Isso pode incluir a adaptação do sotaque e do vocabulário utilizados pelos atendentes, bem como a oferta de soluções específicas que atendam às demandas locais. Entender e respeitar as variações culturais pode melhorar significativamente a satisfação e a fidelidade dos clientes

# O que os especialistas **preveem** para o mercado de ISP's?

Durante o webinar organizado pela cVortex, especialistas compartilharam suas visões sobre o que esperar nos próximos anos para os ISPs. Aqui, buscamos trazer, de forma resumida para você, as previsões feitas por eles, destacando a importância da proatividade e da análise preditiva, a integração de dados e a centralização de informações, além do uso crescente de inteligência artificial para melhorar a experiência do cliente. Essas previsões oferecem uma visão estratégica sobre como os ISPs podem se preparar para os desafios futuros e aproveitar as oportunidades emergentes.



## **Proatividade e Análise Preditiva**

Os especialistas preveem que a proatividade e a análise preditiva serão cruciais para melhorar a experiência do cliente. Isso inclui prever problemas antes que eles ocorram e informar os clientes sobre manutenções programadas ou potenciais falhas para que possam se preparar adequadamente.

## **Integração e Centralização de Dados**

A integração de diferentes canais de comunicação (voz, chat, e-mail, redes sociais) em uma única plataforma omnichannel será essencial. Isso permitirá uma centralização de dados que facilitará a análise e a tomada de decisões estratégicas em tempo real, proporcionando uma visão mais clara e completa do cliente.

## **Uso de Inteligência Artificial**

O uso de inteligência artificial (IA) em ferramentas de atendimento será fundamental para melhorar a qualidade do serviço. A IA ajudará a diagnosticar problemas rapidamente e fornecer soluções eficientes, o que é visto como indiscutível para a resolução rápida de questões e melhoria da satisfação do cliente.

# o grande **INSIGHT** do Webinar

## A Importância da Proatividade e Análise Preditiva na Experiência do Cliente

Os especialistas destacaram que a proatividade e a análise preditiva são essenciais para elevar a experiência do cliente no setor de ISPs. Isso inclui a capacidade de prever problemas antes que eles ocorram e informar os clientes sobre manutenções programadas ou potenciais falhas, permitindo que os clientes se preparem adequadamente. Esse nível de proatividade é visto como uma maneira de não apenas resolver problemas rapidamente, mas também de construir uma relação de confiança e satisfação com os clientes.

"A gente não vai deixar vocês na mão em momento algum e é muito bom ter vocês como nosso parceiro de negócio. A gente tem muita sinergia e tem certeza que daqui a algum tempo vamos voltar com um bate-papo para falar muito mais sobre as inovações que implementamos. Nesse momento, **estamos centralizando todas as informações e provendo meios, mas logo já estaremos caminhando a segunda milha.**"

**David Precioso**, Head de  
Parcerias de Negócio cVortex



# Como a cVortex pode te ajudar

Para prosperar neste ambiente competitivo, os ISPs precisam não apenas manter a excelência no atendimento ao cliente, mas também adotar tecnologias avançadas que permitam eficiência e agilidade. Aqui estão algumas maneiras de como a nossa solução em atendimento pode ajudar o seu negócio:

## Gestão de Atendimento ao Cliente

A solução de Customer Service Management da cVortex permite interagir com os clientes através de múltiplos canais de comunicação, como web chat, e-mail, telefone, aplicativos de comunicação e mídia social. Isso significa que os ISPs podem centralizar todas as interações de atendimento ao cliente em uma única plataforma, facilitando a gestão e melhorando a eficiência.

## Plataforma Omnichannel

A plataforma omnichannel da cVortex permite que os ISPs integrem todos os canais de comunicação em uma única interface. Isso proporciona uma experiência fluida para o cliente, que pode alternar entre voz, e-mail e mensagens de texto sem perder o contexto do atendimento. A centralização das informações ajuda a reduzir a duplicidade de esforços e melhora a resposta aos clientes.

## Automação e Fluxos de Trabalho Customizados

Com a cVortex, os ISPs podem implementar automações para diversas etapas do atendimento, economizando tempo e recursos.

A plataforma permite a criação de fluxos de trabalho customizados sem a necessidade de codificação, facilitando a adaptação rápida às mudanças nas necessidades do negócio e melhorando a eficiência operacional.

## Integração com Múltiplas Soluções de Comunicação

A cVortex oferece integração com várias soluções de telefonia e mensageria, incluindo WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e Instagram. Isso garante que os ISPs possam alcançar os clientes nos canais que eles preferem, melhorando a acessibilidade e a satisfação do cliente.

# Como a cVortex pode te ajudar

## Análise e Monitoramento em Tempo Real

A plataforma cVortex permite o monitoramento em tempo real da força de trabalho e das filas de atendimento. Isso dá aos gestores uma visão clara da ocupação dos agentes e do desempenho do atendimento, permitindo ajustes rápidos para otimizar a capacidade de resposta e melhorar a experiência do cliente.

## Personalização e Formulários Dinâmicos

A personalização da interface de atendimento e o uso de formulários dinâmicos permitem que os ISPs capturem informações relevantes durante as interações com os clientes, enriquecendo os dados disponíveis e possibilitando um atendimento mais personalizado e eficaz.

## Segurança e Conformidade com a LGPD

A cVortex garante a segurança dos dados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), implementando controles rigorosos de autenticação e autorização, além de garantir a criptografia dos dados em trânsito e em repouso. Isso é fundamental para que os ISPs mantenham a confiança dos clientes e evitem problemas legais.

## Pesquisas de Satisfação e Feedback

A plataforma permite a realização de pesquisas de satisfação (NPS e CSAT) em qualquer canal de atendimento, ajudando os ISPs a monitorar a satisfação do cliente e identificar áreas de melhoria. O feedback obtido pode ser usado para ajustar e melhorar continuamente os serviços oferecidos.

Ao adotar as soluções da cVortex, empresas de ISP's podem **centralizar e otimizar suas operações de atendimento ao cliente, melhorar a satisfação e a fidelidade dos clientes, e se preparar melhor para os desafios futuros** no mercado competitivo de hoje.

**Procure um de nossos especialistas**

