

REPORT

TENDÊNCIAS EM CX 2022

aktie now 
powered by **co-aktion**

Índice

O que é CX na prática? pag. 3

Por que o CX é tão importante? pag. 3

O que é Customer Centricity? pag. 4

Como o Customer Centricity pode ajudar a sua empresa pag. 4

Sobre o estudo Tendências em CX pag. 5

Dimensões de avaliação pag. 6

5 principais tendências em CX para 2022 pag. 7

Evolução da Omnicanalidade pag. 8

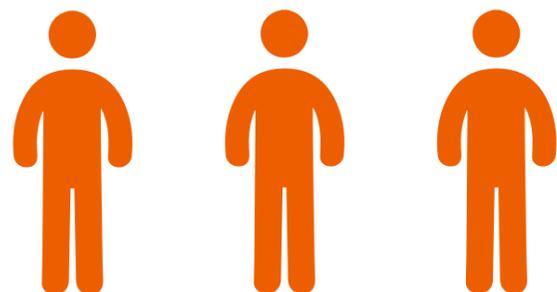
Inteligência e Analytics pag. 9

Moedas Digitais e Tokenização pag. 10

Cibersegurança e Governança de Dados pag. 11

Metaverso e Realidades Aumentadas pag. 12

Potencialize a experiência dos seus clientes pag. 13



O que é CX na prática?

Muito se ouve falar sobre CX, mas você sabe o que esse termo realmente significa?

Customer Experience (CX), ou experiência do cliente, é o conjunto de impressões e respostas cognitivas, afetivas, sensoriais e comportamentais que um consumidor possui após interagir com uma empresa.

Ou seja, é a imagem que a marca passa para os clientes e abrange todas as etapas da jornada de consumo de produtos ou serviços: antes, durante e após a conversão.

Por que o CX é tão importante?

82% dos consumidores abandonam uma marca após uma única experiência negativa (Fonte: Instituto Ovum/LogMeIn)

Consumidores satisfeitos, que tenham experiências positivas em suas jornadas, tendem a se manterem clientes fidelizados, comprando mais, por mais tempo e promovendo o produto, serviço ou marca.

Sendo assim, a satisfação dos clientes costuma ser o foco principal da estratégia de CX das empresas.

O que é Customer Centricity?

A partir do entendimento de que o sucesso dos negócios depende da satisfação dos seus clientes, o CX passou a ser o foco de muitas empresas.

Essa estratégia que põe o cliente no centro de todas as decisões da empresa é chamada de Customer Centricity (centrada no cliente, em português).

Como o Customer Centricity pode ajudar a sua empresa

Empresas que adotam a cultura Customer Centric centralizam todo o seu planejamento estratégico na experiência e no sucesso do cliente, obtendo benefícios significativos para o negócio, como:

- ✓ Mais satisfação e maior retenção de clientes
- ✓ Transformação dos clientes em promotores da marca
- ✓ Redução do custo de aquisição de clientes (CAC)
- ✓ Aumento do ticket médio e do lifetime value
- ✓ Fortalecimento da imagem da marca
- ✓ Aumento da vantagem competitiva

Sobre o estudo **Tendências em CX**

O report Tendências em CX é um relatório criado pela Inteligência de Mercado da Co.Aktion - hub de CX e holding controladora das marcas Aktie Now, Droz e Callwe.

O propósito deste estudo foi mapear, conceituar e avaliar as tendências de CX mais discutidas no Brasil, a fim de acompanhar a evolução do mercado e gerar insights para os negócios centrados no cliente.

Além de mapear as 5 principais tendências, elas também foram avaliadas segundo 5 dimensões:

- 🗨 **Escopo e Relevância**
- ✳ **Impacto e Disrupção**
- 📈 **Estágio de Maturação**
- 📌 **Grau de Certeza**
- 🔥 **Nível de Aquecimento**

Com isso é possível entender com mais profundidade a importância, efeito e possibilidades de cada tendência.



Dimensões de avaliação

Escopo e Relevância: explica o que é a tendência e sua importância hoje e no futuro do mercado.

Impacto e Disrupção: avalia o nível de interferência e as mudanças esperadas nos negócios, podendo ser Alto, Médio, Baixo ou Indefinido.

Estágio de Maturação: avalia o estágio atual da tendência e o tempo esperado para consolidar-se, podendo ser Novo (recente), Jovem (em ascensão), Maduro (consolidada) ou Indefinido (previsão imprecisa).

Grau de Certeza: mensura o quão certa a tendência deve evoluir, desenvolver, ter adesão e tornar-se realidade, podendo ser Alto, Médio, Baixo ou Indefinido (não estabelecido).

Nível de Aquecimento: avalia o quanto a tendência está quente no momento, considerando menções em notícias e relatórios de terceiros, podendo estar Desaquecido (perdendo espaço na mídia), Aquecido (tendência em alta) ou Estável (comportamento sem grandes novidades).

5 principais tendências em CX para 2022 e futuro

1. Evolução da Omnicanalidade
2. Inteligência e Analytics
3. Moedas Digitais e Tokenização
4. Cibersegurança e Governança de Dados
5. Metaverso e Realidades Aumentadas

1. Evolução da Omnicanalidade

Integração, Automatização, Humanização, Personalização & Phygital

- 

Escopo e Relevância: não só estar presente em todos os canais, como também fornecer experiências únicas, personalizadas, automatizadas, humanizadas, contínuas e integradas entre canais, incluindo o phygital (físico-digital), permitindo ao cliente escolher e customizar sua jornada de ponta-a-ponta, com facilidade, comodidade, tecnologia e agilidade.
- 

Impacto e Disrupção: **Médio**, pois grande parte das empresas já endereçam essa tendência, mesmo que parcialmente. Apesar de possuírem múltiplos canais, ainda falta gerar uma jornada mais orgânica entre canais distintos, especialmente mesclando físico e digital.
- 

Estágio de Maturação: **Jovem**, amadurecendo rapidamente e com muito espaço para evolução da UX e CX nos canais, considerando tecnologias como AI, Bots, CRMs, BIs, Metaverso, Realidades Aumentadas etc.
- 

Grau de Certeza: **Alto**, com adoção maciça, definitiva e crescente das empresas, inclusive PMEs que estão despertando para a omnicanalidade.
- 

Nível de Aquecimento: **Aquecido**, muito referenciada no mercado, com muitos links para novas tecnologias e tendências em ascensão, bem como cases de sucesso.

2. Inteligência e Analytics

Clusterização Avançada, Inteligência Artificial, Capacidade Preditiva, Big Data e Dados Não Estruturados



Escopo e Relevância: evolução da capacidade de análise comportamental e preditiva da operação e dos clientes em toda jornada, evoluindo com a utilização crescente de novas tecnologias como AI, Dados Não Estruturados (não tabulados, não tratados), Big Data (alto volume de dados + grande variedade de tipos de dados + alta velocidade de processamento) e BI (Business Intelligence), gerando experiências únicas e incríveis, em toda CX física e/ou digital.



Impacto e Disrupção: **Alto**, pois estão transformando radicalmente a realidade das operações das empresas a patamares nunca antes vistos, devido às capacidades avançadas oferecidas pelas novas tecnologias.



Estágio de Maturação: **Jovem**, ainda com preços elevados e complexidade técnica que devem ser gradativamente superados no médio e longo prazo com o barateamento das tecnologias. Maior adesão no segmento Enterprise (grandes empresas) e baixa adesão no PME, por enquanto.



Grau de Certeza: **Alto**, com adoção maciça e crescente das empresas, sobretudo Grandes, como Varejistas e Indústrias.



Nível de Aquecimento: **Aquecido**, muito referenciada no mercado, com associações a novas tecnologias, tendências e cases de sucesso.

3. Moedas Digitais e Tokenização

Incluindo Criptomoedas e NFTs

- 
Escopo e Relevância: a tokenização consiste na criação ou transformação de qualquer tipo de ativo em tokens, sejam eles bens, produtos ou direitos. Enquanto as criptomoedas, como o Bitcoin, podem ser substituídas por outros ativos, os NFTs (tokens não fungíveis) são únicos (não podem existir outros iguais).
- 
Impacto e Disrupção: **Alto**, pois estão transformando a realidade do mundo de investimentos, do consumo, dos games e dos programas de fidelidade, rompendo inclusive barreiras alfandegárias e monetárias nacionais, fomentando uma “nova” economia global.
- 
Estágio de Maturação: **Novo**, com adoção ainda restrita a públicos específicos, mas em crescente popularização.
- 
Grau de Certeza: **Médio**, devido sobretudo a aspectos regulamentares ainda subdesenvolvidos, que geram incertezas político-econômicas e a complexidades técnicas-operacionais.
- 
Nível de Aquecimento: **Aquecido**, muito referenciado mercado, com associações a tendências e tecnologias como blockchain e metaverso. Têm sido muito endossados pela mídia e pelo mercado de capital.

4. Cibersegurança e Governança de Dados

Compliance, Privacidade, IA, Blockchain



Escopo e Relevância: evolução da capacidade de prevenção, mitigação e de resposta ante vulnerabilidades e ataques virtuais, com avanço e adesão de inteligência artificial (IA), blockchain e outras tecnologias, em um futuro cada vez mais cookiless (sem usar cookies) onde a governança e a privacidade de dados avançam em todo ecossistema de negócios, com amadurecimento regulatório e de políticas de compliance.



Impacto e Disrupção: Médio, pois esse avanço já vem ocorrendo há muitos anos, sendo que a novidade aqui são as novas tendências ligadas à cibersegurança e governança de dados, como blockchain e IA.



Estágio de Maturação: Jovem, ainda com muito espaço para evolução, especialmente no quesito preditivo antifraude, como prevenção a ciberataques, endereçando vulnerabilidades de TI antes que virem alvos.



Grau de Certeza: Alto, com adoção maciça e crescente das empresas, sobretudo grandes, do e-commerce e varejistas.



Nível de Aquecimento: Aquecido, muito referenciado no mercado, aparecendo em vários estudos e associados às novas tecnologias.



5. Metaverso e Realidades Aumentadas

Interatividade Físico-Digital, como Phygital e Metamobilidade

- 
Escopo e Relevância: evolução da experiência do cliente usando realidades aumentadas, realidades virtuais como Metaverso e realidades interativas entre físico e digital como o phygital e a metamobilidade (interação digital e físico entre robôs com objetos, animais e/ou pessoas reais).
- 
Impacto e Disrupção: **Médio**, pois devem transformar radicalmente o mercado e a experiência do cliente, em especial os canais de compra e relacionamento.
- 
Estágio de Maturação: **Novo**, ainda com baixa adoção, com muito espaço para amadurecer, evoluir e se transformar como tendência. Tendência ainda mais aspiracional que realidade na maior parte do mercado.
- 
Grau de Certeza: **Médio**, devido a incertezas de negócios, de viabilidades técnicas e operacionais, capacidade de massificação da tecnologia de forma imersiva, devido aos custos e poucos cases de sucesso atuais.
- 
Nível de Aquecimento: **Aquecido**, sendo uma das tendências mais referenciadas no mercado atualmente.

Potencialize a experiência dos seus clientes com a

aktie now 
powered by co·aktion

Somos **especialistas em CX** e implementamos tecnologias e processos que transformam a experiência do cliente em todas as etapas da sua jornada.

26%

de aumento na satisfação dos clientes

57%

de redução do número de telas de atendimento

58%

de aumento da receita

aktie now 
powered by co·aktion

