



# Relatório

# **Omni Commerce**

# 2025



# Relatório Omni Commerce 2025

Tendências e Como Adotar Soluções Omnichannel  
com Inteligência Artificial

## 2025

---

Parceria Estratégica: Unitedcom Brasil S.A.

*Transformando o Customer Experience através dos canais de  
atendimento e o uso da IA.*



# Sumário

<b>Sumário Executivo .....</b>	<b>4</b>
<b>Estado Atual do Mercado Omnichannel ....</b>	<b>5</b>
<b>O Papel da IA no Customer Experience ....</b>	<b>6</b>
<b>Roadmap de Implementação .....</b>	<b>7</b>
<b>Erros Críticos a Evitar .....</b>	<b>8</b>
<b>ROI e Benefícios Mensuráveis .....</b>	<b>9</b>
<b>Cases de Sucesso .....</b>	<b>10</b>
<b>Conclusões e Recomendações .....</b>	<b>11</b>
<b>Próximos Passos .....</b>	<b>12</b>



## Sumário Executivo

---

Este relatório apresenta as principais tendências do mercado omnichannel para 2025, destacando o papel transformador da Inteligência Artificial no Customer Experience. Com base em dados atualizados do mercado brasileiro e global, oferecemos um roadmap prático para implementação de soluções omnichannel com IA.

**87%**

das empresas devem se esforçar mais para oferecer serviço integrado.

**55%**

dos brasileiros preferem WhatsApp para contato.

**89%**

de retenção com engajamento omnichannel forte.

**30-50%**

redução em custos operacionais.

## Introdução

---

Em um mercado cada vez mais digital e exigente, proporcionar uma experiência de atendimento fluida em todos os canais deixou de ser diferencial para se tornar essencial. Os clientes atuais desejam interagir com as empresas pelo canal de sua preferência e esperam continuidade e consistência em cada ponto de contato.

A pandemia de COVID-19 acelerou essa mudança de comportamento: o uso de canais online pelos consumidores aumentou de 15% a 40% e várias categorias, tornando o omnichannel obrigatório para atender às expectativas modernas.



# Estado Atual do Mercado Omnichannel

## Comportamento do Consumidor

As expectativas dos consumidores mudaram drasticamente nos últimos anos.

Dados recentes mostram que:

**42%**

dos clientes ficam frustrados ao repetir informações.

**60%**

dos brasileiros já usam chatbots.

**69%**

relatam experiências neutras ou negativas com bots.

**24%**

consideram qualidade do atendimento fator chave de fidelização.

"Os consumidores não querem repetir seu problema a cada transferência de canal e valorizam uma jornada integrada. Isso significa que o consumidor valoriza uma experiência onde a empresa 'o conhece' independentemente do canal."

## Impacto da Transformação Digital

A digitalização acelerada trouxe mudanças estruturais:

- ✓ Aumento exponencial no uso de canais digitais;
- ✓ Expectativa de atendimento 24/7;
- ✓ Demanda por personalização em escala;
- ✓ Preferência por resolução rápida e eficiente.



# O Papel da IA no Customer Experience

## Principais Tendências de IA em 2025

### 1. IA Generativa e Linguagem Natural

Chatbots com capacidade de conversar de forma mais natural e contextual, utilizando modelos avançados de linguagem para criar diálogos que se aproximam de conversas reais.

### 2. Assistência ao Agente (Agent Assist)

Ferramentas que monitoram conversas em tempo real e sugerem respostas aos atendentes, baseadas em análise de intenção do cliente e bases de conhecimento.

### 3. Hiperpersonalização e Análise Preditiva

Algoritmos que analisam grandes volumes de dados para gerar ofertas sob medida e antecipar necessidades dos clientes.

### 4. Análise de Sentimento em Tempo Real

Deteção automática de emoções nas interações, permitindo ações proativas como escalação de casos sensíveis.

## Benefícios Quantificados da IA

Métrica	Melhoria Esperada	Impacto no Negócio
Eficiência Operacional	+80%	Maior produtividade da equipe
Tempo de Resposta	-50 segundos	Menor tempo de espera
Resolução Primeiro Contato	+30%	Maior satisfação do cliente
Custos Operacionais	-30 a 50%	ROI significativo



# Roadmap de Implementação

## Processo de Implementação em 7 Etapas

### 1 Mapeamento da Jornada do Cliente

Analise os pontos de contato atuais e identifique os canais mais utilizados e estratégicos. No Brasil, WhatsApp é essencial (preferido por 55% dos consumidores).

### 2 Escolha da Tecnologia e Parceiros

Selecione uma plataforma omnichannel robusta com suporte nativo a IA. A parceria Unitedcom-NICE oferece a solução CXone, reconhecida globalmente.

### 3 Desenho dos Fluxos de Atendimento

Modele as interações definindo saudações, autenticação, FAQs dinâmicos e pontos de transferência para atendentes humanos.

### 4 Integração de Sistemas

Conecte a plataforma com CRM, ERP e bases de conhecimento para centralizar dados e possibilitar automações inteligentes.



## 5 Treinamento da Equipe

Capacite atendentes para o modelo híbrido, enfatizando colaboração humano-IA e aproveitamento do contexto unificado.

## 6 Monitoramento de Indicadores

Acompanhe KPIs como FCR, TMA, NPS, CSAT e taxa de automação através de dashboards unificados.

## 7 Melhoria Contínua

Realize ajustes periódicos baseados em feedback e dados coletados, retreinando algoritmos conforme necessário.

## Erros Críticos a Evitar

- Escolher tecnologias fragmentadas sem integração;
- Lançar bots sem testes adequados;
- Ignorar o fator humano na mudança;
- Implementar sem mapear a jornada do cliente;
- Negligenciar treinamento da equipe;



## ROI e Benefícios Mensuráveis

### Comparativo: Antes vs. Depois da Implementação

Métrica	Antes	Depois	Melhoria
Tempo Médio de Resposta	5-10 minutos	Instantâneo (bot) / 2-3 min (humano)	-70%
Taxa de Resolução (FCR)	60%	85%	+25%
Disponibilidade	8-12h/dia	24/7	+100%
Custo por Interação	R\$ 8-12	R\$ 3-6	-50%
NPS	40-50	65-75	+25-30



## Cases de Sucesso

---

### *Banco do Brasil*



O maior banco público do país integrou canais voz, chat, WhatsApp e atendimento humano com uso intensivo de IA, sendo reconhecido internacionalmente por criar experiências consistentes e personalizadas.

### *Grupo Equatorial Energia*



Ao adotar solução omnichannel baseada em nuvem, conseguiu reduzir 26% das chamadas repetidas e elevar em 50% a resolução na primeira chamada.

## Projeção de Resultados

---

**6-12**

meses para ROI positivo

**2-3x**

aumento no ticket médio

**25-30%**

melhoria no NPS

**40-60%**

redução na rotatividade de clientes



# Conclusões e Recomendações

## Principais Insights

A implementação de soluções omnichannel com IA representa uma transformação fundamental na forma como as empresas se relacionam com seus clientes.

Os dados apresentados demonstram que esta não é mais uma tendência futura, mas uma necessidade presente para manter competitividade.

## Recomendações Estratégicas

- Comece pelos canais prioritários: WhatsApp e telefone são essenciais no Brasil;
- Invista em parceiros qualificados: A escolha da tecnologia e integrador é crítica;
- Mantenha o equilíbrio humano-IA: Automatize o possível, humanize o necessário;
- Monitore continuamente: Use dados para otimizar;
- Pense em escalabilidade: Escolha soluções que cresçam com seu negócio.



## Próximos Passos

---

**Para organizações que desejam iniciar essa jornada, recomendamos:**

- Realizar diagnóstico atual da maturidade omnichannel
- Definir orçamento e cronograma de implementação
- Selecionar parceiro tecnológico especializado
- Iniciar projeto piloto com canal de maior volume
- Estabelecer métricas de sucesso e governance do projeto

Importante: As empresas que compreenderem e atenderem às demandas de experiências fluidas, personalizadas e seguras estarão melhor posicionadas para fidelizar clientes e crescer de forma sustentável no mercado.

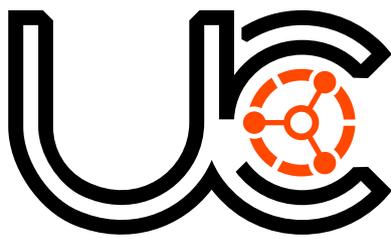
**— Marcelo Sousa, COO da Marketdata**

### Parceria Unitedcom Brasil S.A.

A Unitedcom, oferece expertise e soluções de ponta para implementação de atendimento omnichannel com IA. Combinamos plataformas líderes de mercado com recursos avançados de inteligência artificial para posicionar sua empresa na vanguarda do Customer Experience.

Contato: Para mais informações sobre implementação de soluções omnichannel, entre em contato com nossa equipe de consultores especializados.





**UNITED**  
**COM**

---

**11 5198-9598** 

**unitedcom.com.br**

