

First Contact Resolution (FCR) com Agentes por Setor

Taxa de resolução no primeiro contato sem intervenção humana dividida por indústria.

CENÁRIO TRADICIONAL / HUMANO

Processo Manual / N1

Custos altos com folha, turnos limitados e onboarding de 45 dias.

MUNDO AGÊNTICO 2026

84% no E-commerce

Telecom (76%), Bancos (71%), Saúde/Clinicas (68%)

ANÁLISE DE IMPACTO OPERACIONAL & RETENÇÃO

AUTONOMIA DE PONTA A PONTA

Tempo Médio de Resolução (TMR / TMA):

Redução de até 92%

Taxa de Contenção sem Transbordo (FCR):

75% a 85% de Sucesso

Disponibilidade & Cobertura Global:

24/7/365 Instantâneo

P&L

INSIGHT EXECUTIVO

A eficiência agêntica converte centros de custo passivos em motores proativos de retenção e margem EBITDA.

CANAL TELEGRAM

[t.me/oquevemai](#)

First Contact Resolution (FCR) com Agentes por Setor

Taxa de resolução no primeiro contato sem intervenção humana dividida por indústria.

CENÁRIO TRADICIONAL / HUMANO

Processo Manual / N1

Custos altos com folha, turnos limitados e onboarding de 45 dias.

MUNDO AGÊNTICO 2026

84% no E-commerce

Telecom (76%), Bancos (71%), Saúde/Clínicas (68%)

ANÁLISE DE IMPACTO OPERACIONAL & RETENÇÃO

AUTONOMIA DE PONTA A PONTA

Tempo Médio de Resolução (TMR / TMA):

Redução de até 92%

Taxa de Contenção sem Transbordo (FCR):

75% a 85% de Sucesso

Disponibilidade & Cobertura Global:

24/7/365 Instantâneo

P&L

INSIGHT EXECUTIVO

A eficiência agêntica converte centros de custo passivos em motores proativos de retenção e margem EBITDA.

CANAL TELEGRAM

[t.me/oquevemai](#)

Fontes & Metodologia: Gartner Customer Service & Support Benchmark 2026

oquevem.ai - Intelligence Hub