

A Inteligência Artificial  
*potencializa seu negócio.*  
*Saiba como!*



>> A Inteligência Artificial potencializa seu negócio. Saiba como!

Já percebeu que a **Inteligência Artificial (IA)** faz cada vez mais parte do nosso dia a dia? Quando usamos GPS, quando entramos em um chat de uma empresa para pedir informações ou quando assistimos a um conteúdo em vídeo na plataforma de *streaming* e recebemos recomendações de temas semelhantes.

O fato é que a IA, esse modelo matemático e estatístico baseado em dados, que simula a capacidade humana de pensar, perceber e tomar decisões, tem sido uma grande aliada de empresas de diversos segmentos para alavancar seus negócios. O relatório “The Global AI Agenda: Latin America”, lançado pela MIT Technology Review em junho de 2020, revela que quase 80% das grandes empresas latino-americanas usam IA. O mesmo relatório aponta que, até 2022, a Inteligência Artificial deve ser aplicada em de 21% a 40% dos processos de negócio, em dois terços das empresas que participaram da pesquisa.

Com a pandemia do novo coronavírus, que acelerou grande parte dos processos de transformação digital, a Inteligência Artificial desponta como solução ainda mais potente para ter interações **mais humanizadas** com seus clientes e alavancar seus negócios. Mas, não basta criar o robô, é preciso treinar essa ferramenta para, cada vez mais, tomar decisões inteligentes e obter respostas mais assertivas. Surge, então, uma **IA Cognitiva**.

# Como funciona a IA Cognitiva da Atento?

A **IA Cognitiva** da Atento usa ferramentas de Inteligência Artificial e *Machine Learning* para fornecer análises de sentimentos e interações mais humanizadas para os consumidores. Machine Learning é o estudo de algoritmos computacionais que permitem que estas análises sejam aprimoradas automaticamente, por meio da experiência da máquina. Por meio destas tecnologias é possível **processar, compartilhar e distribuir informações** de maneira inteligente. Deste modo, conseguimos construir jornadas customizadas e entregar o desenho da melhor estratégia de relacionamento para cada perfil de cliente.

No processo da **IA Cognitiva**, também são aplicadas ferramentas de Data Science para desenvolver modelos estatísticos e neural networks (redes neurais). Assim, os dados são transformados em insights, trazendo agilidade e precisão para os processos, além de assertividade e humanização para as interações.

Milhares de interações são processadas a cada minuto pela companhia, ao mesmo tempo em que faz uma **análise contínua de dados** de múltiplas fontes como comportamento do consumidor, demografias, interações em diversos canais e pontos de contato. As interações entre consumidor e máquina ganham, por fim, uma melhora significativa.

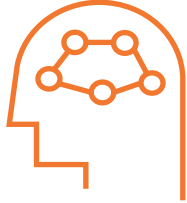
Este tipo de ferramenta pode atuar sem intervenção humana graças a um algoritmo de Inteligência Artificial capaz de entender o que o usuário escreve com uma eficácia superior a **90%**, além de atingir um percentual de satisfação do cliente acima de 95%. Graças a esses resultados positivos, o uso de chatbots se popularizou principalmente nos setores de Tecnologia, Varejo, Bancário, Seguros e RH.

A IA Cognitiva da Atento também é utilizada em outras capabilities e soluções, a exemplo do **Stressômetro**. Por meio da utilização de algoritmos de Machine Learning, Data Science e Inteligência Artificial, esta ferramenta exclusiva é capaz de medir o nível de estresse do cliente em uma conversação de voz ou de texto, prevenindo que reclamações cheguem a órgãos reguladores.

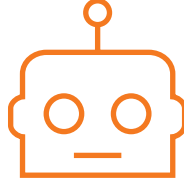
Vale ressaltar também sua aplicação na área de LUI (Language User interface). O uso da IA Cognitiva possibilita que a equipe crie bots e URAs mais inteligentes, que resolvam demandas simples por completo, possibilitando que os agentes humanos se dediquem a processos mais complexos. Tudo isso ainda construindo um robô com personalidade própria, que represente os valores da marca e que atenda às necessidades dos consumidores. São as **brand personas conversacionais**.

>> A Inteligência Artificial potencializa seu negócio. Saiba como!

+ IA COGNITIVA



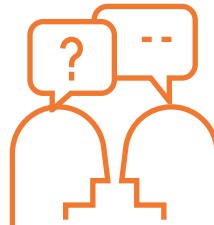
Mapeamento, planejamento e design da jornada do consumidor;



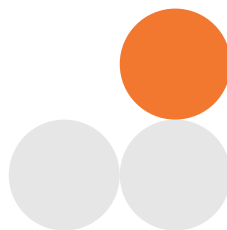
Desenvolvimento de RPA front e back-office;



Interações mais humanizadas com foco na resolutividade;



Criação de design de conversação e de personas conversacionais.



Com muita tecnologia envolvida, a **IA Cognitiva** otimiza diversos processos para as empresas e humaniza a interação com os clientes, apontando soluções ágeis e assertivas. Saiba mais sobre essas e outras soluções da Atento em: <https://atento.com/pb/>

# Queremos ser seus parceiros nesta jornada!

Nosso diferencial está no conhecimento: combinamos a tecnologia de dados e ferramentas digitais à nossa vasta experiência em relacionamento com o consumidor para fornecer insights a cada etapa da jornada. Assim, tornamos as experiências mais valiosas. **Vamos embarcar juntos nesta jornada e criar uma solução ideal para o sucesso do seu negócio?**

## ATENTO