

Como a Inteligência Artificial pode te ajudar na jornada de relacionamento?

A Atento te convida a refletir no porquê investir em IA ganhou importância para aprimorar o relacionamento e a experiência do seu consumidor.

Ano a ano, surgem novas tecnologias e com elas novas demandas do consumidor, que cada vez mais busca por experiências personalizadas. Entender e prever comportamentos, expectativas e necessidades tornou-se imperativo para obter maior vantagem em qualquer tipo de mercado.

Para isso, uma das alternativas mais eficientes é o investimento em ferramentas de **Analytics, Data Science e Inteligência Artificial**, que, por meio de algoritmos, facilitam analisar comportamentos e sentimentos, prever necessidades, orientar estratégias e ensinar as máquinas a partir da experiência para um atendimento cada vez mais humanizado.

Com a aceleração do mercado virtual, o potencial da Inteligência Artificial e sua relação com o comportamento do consumidor começou a ganhar cada vez mais visibilidade. Sua adoção pode trazer várias oportunidades de negócios, permitindo a simplificação de processos, e maior assertividade nas estratégias para a melhoria da experiência do cliente (com a criação de chatbots personalizados, por exemplo) e a redução de custos operacionais.

Na Atento, acreditamos em sua implementação de forma gradual e estruturada. Seguimos utilizando o modelo da LANDING AI, chamado “Ciclo Virtuoso da IA”, que consiste basicamente em uma forma de promover a construção de melhores produtos e serviços, por meio do uso de dados e da aplicação de Data Science e IA.

Em nosso Innovation Hub, contamos com, além de especialistas em Data Science, equipes de UX e LUI, que juntos inovam constantemente na procura de novos produtos e serviços, como, por exemplo, a criação de interfaces visuais e conversacionais, como URAs, Chatbots e Agentes Virtuais, que sejam simples de usar, intuitivas e que ofereçam a melhor experiência para as pessoas. Assim como, no desenvolvimento de projetos de Machine Learning e Deep Learning, com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente (qualidade) e, conseqüentemente, a receita/faturamento das empresas.

Como empregamos estas tecnologias:



Na gestão dos canais digitais, acompanhando os principais KPI's de negócio dentro de uma agenda de melhoria contínua e aprimoramento do canal.



Para criação de aplicações de URA e Chatbot com metodologias específicas para desenho da solução e definição da persona da marca, oferecendo a linguagem mais adequada, maior resolutividade e a melhor experiência aos usuários.



Na antecipação dos assuntos mais procurados pelos usuários antes de iniciar a navegação na URA, personalizando e melhorando a experiência de atendimento (Análise de Propensão).



No desenvolvimento de Linguagem Natural e Conversacional, bem como de plataformas de IA Conversacional e IA Generativa, em, por exemplo, voice bots e chat bots, elaborada da maneira como as pessoas falam no dia a dia.



Para criação de Virtual Digital Agents e Agent Assistants.



Em análises de sentimentos e para criação de interações mais humanizadas junto aos consumidores.



Em projetos de automação de processos robóticos para atendimento e administração de clientes.



Em iniciativas de People Analytics, com o objetivo de identificar, atrair, desenvolver e reter talentos.



Uma das principais razões pelas quais você deve usar a IA para melhorar a estratégia de experiência do cliente é que ela oferece muitos dados do usuário em tempo real. E, por meio desses dados, é possível direcionar os investimentos em serviços e produtos que atendam as reais necessidades de cada indivíduo.

O mercado de Inteligência Artificial

Como os modelos de IA Conversacional e IA Generativa irão transformar o modo que entendemos o tema Customer Experience.

A inteligência artificial conversacional e a inteligência artificial generativa estão transformando a CX em todos os setores, pois ajudam as marcas na criação de interações mais naturais, melhorando a eficiência do atendimento e aprimorando a experiência do usuário. No entanto, também trazem consigo questões legais, riscos e oportunidades de negócios que devem ser considerados antes da adoção.

 **De acordo com a MarketsandMarkets,** o mercado de inteligência artificial conversacional deverá alcançar os US\$ 15,7 bilhões em 2024 (em 2019 o total era de US\$ 4,2 bilhões), com uma taxa de crescimento anual composta (CAGR) de 30,2% durante o período previsto. Já o mercado de inteligência artificial generativa deve crescer de US\$ 111 milhões em 2018 para US\$ 9,9 bilhões em 2023, com uma CAGR de 97,9%. Esses números destacam o forte potencial de crescimento dessas tecnologias e indicam que as empresas estão cada vez mais reconhecendo os benefícios da adoção de soluções baseadas em inteligência artificial conversacional e inteligência artificial generativa.

A **IA Conversacional** é capaz de entender e responder às perguntas dos clientes de maneira natural, usando linguagem humana, como se estivesse tendo uma conversa com outra pessoa. Isso é feito por meio de chatbots e assistentes virtuais, que podem ser programados para ajudar em diversas tarefas, como a criação de tíquetes de

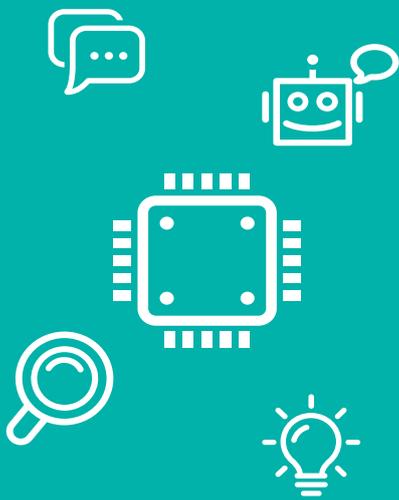
suporte, atendimento ao cliente e vendas. Essa tecnologia é possível graças a uma combinação de processamento de linguagem natural, aprendizado de máquina e algoritmos de reconhecimento de voz.

Ela pode oferecer muitos benefícios, como aumentar a eficiência, reduzir custos e melhorar a experiência do cliente. Ao usar chatbots, por exemplo, as empresas podem fornecer suporte ao cliente 24 horas por dia, sete dias por semana, sem a necessidade de um atendente humano. Isso não só reduz custos operacionais, mas também aumenta a satisfação do cliente, pois eles podem obter assistência instantânea.

Já a **IA Generativa** é capaz de criar conteúdo de forma autônoma. Isso significa que ela pode ser usada para criar textos, imagens, música e até mesmo vídeos, ajudando as empresas a produzir conteúdo personalizado de maneira mais eficiente e escalável. No entanto, é importante notar que a IA Generativa também apresenta alguns desafios éticos, podendo ser utilizada para o desenvolvimento de informações falsas, mas que parecem genuínas. Isso pode ser usado para disseminar informações incorretas ou para enganar o público.

Estamos acompanhando o boom da IA Generativa, graças ao lançamento do ChatGPT, uma IA generativa de texto, que tem revolucionado a forma como empresas de todos os setores interagem com seus clientes.





“Desenvolvido pela OpenAI, o ChatGPT é um **modelo de linguagem natural**, que utiliza técnicas avançadas de inteligência artificial para **compreender a intenção do usuário e fornecer respostas adequadas e relevantes em tempo real**. Mas o que torna o ChatGPT tão especial? Em primeiro lugar, sua capacidade de conversar em vários idiomas, em tempo real e sem erros, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isso significa que você pode oferecer suporte ao cliente em qualquer lugar do mundo, em qualquer horário, sem a necessidade de contratar uma equipe de suporte adicional.”

O texto acima foi criado pelo próprio ChatGPT por meio de um pedido para que se apresente de forma criativa e executiva, com alguns detalhes técnicos. Parece muito bem explicado, chamamos sua atenção para algo que mostra porque ainda devemos ter muita cautela, e procurar os melhores especialistas, quando queremos implantar tecnologias de IA Generativas, como o ChatGPT. Ele afirma que *“Em primeiro lugar, sua capacidade de conversar em vários idiomas, em tempo real e **sem erros**”*. O seu próprio desenvolvedor ressalta que, às vezes, o ChatGPT escreve respostas que parecem plausíveis, *“mas incorretas ou sem sentido”*. A Microsoft faz esse mesmo tipo de ponderação, admitindo que o seu Bing Chat *“não deve realmente ser usado para encontrar informações, afinal, é incapaz de diferenciar consistentemente a verdade da ficção – mas, em vez disso, para entretenimento social”*.



Oportunidades de uma solução de IA conversacional + ChatGPT

1



Melhoria da eficiência: Ao automatizar tarefas repetitivas, como a classificação de chamadas e a resposta a perguntas frequentes, a IA conversacional + Chat GPT pode aumentar a eficiência dos operadores de atendimento e liberar tempo para atividades de valor agregado.

2



Aumento da satisfação do cliente: A IA conversacional + Chat GPT pode oferecer uma experiência de atendimento mais rápida e eficiente para os clientes, aumentando a satisfação geral com a empresa.

3



Análise de dados em tempo real: A IA conversacional + Chat GPT pode coletar e analisar dados em tempo real sobre as interações com os clientes, permitindo que a empresa identifique tendências e melhore seus processos de atendimento.

4



Atendimento 24/7: Com a IA conversacional + Chat GPT, a empresa pode oferecer atendimento 24/7 aos clientes, sem a necessidade de agentes humanos trabalharem fora do horário comercial.

5



Personalização: A IA conversacional + Chat GPT permite personalizar as interações com os clientes, fornecendo recomendações e soluções baseadas em seu histórico de interações anteriores e outros dados relevantes.

Na Atento, estamos imersos nestas tecnologias e incluindo-as em nossos projetos para criação de novas jornadas, baseadas em inteligência artificial e personalizadas de acordo com a necessidade de cada empresa.

Embora essas tecnologias tragam muitos benefícios, antes da sua aplicação é importante estar ciente das leis e regulamentações que regem o uso de dados pessoais e garantam que as soluções implementadas estejam em conformidade com essas leis. Na Atento, levamos muito a sério as questões de segurança e compliance. Por isso, não focamos no uso indiscriminado destas tecnologias. Temos uma estratégia de adoção para cada objetivo ([conheça a Política de Privacidade de Dados da Atento](#)).

ATENTO

interfile
FULL SERVICE BPO
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

RBRASIL
SOLUÇÕES
EMPRESA DO GRUPO ATENTO

atento-brasil