



Tendências em chatbots para 2023

Previsões para o novo ano

ATENTO

WHITE PAPER

00 Introdução: Tendências em chatbots para 2023

Sem dúvida, os chatbots chegaram para permitir que os colaboradores se concentrem em outras tarefas e para oferecer maior conforto aos usuários com a entrega de um **serviço 100% personalizado** e ao alcance de suas necessidades, não importa quando decidam estabelecer contato.

Oferecer comunicação 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de chatbots, torna-se um elemento valioso para o cliente, pois oferecerá a tranquilidade de ser atendido, independentemente do momento em que decidir se comunicar com a empresa. No entanto, quando se fala em ferramentas de inteligência artificial, como os chatbots, é essencial incluir nelas uma **linguagem humanizada** que elimine a ideia de estar conversando com um robô, além de encaminhar a consultores, quando necessário. De acordo com Analytics Insight, estima-se que para 2023, mais de **800 milhões de usuários em mais de 190 países** utilizarão chatbots para a realização de diferentes atividades, incluindo compras online, operações bancárias, reservas de viagens e muito mais.

Hoje, é vital que as empresas adicionem esta ferramenta de automatização para acompanhar as tendências do momento, **adaptar-se ao mercado e fornecer soluções muito mais eficientes**. É por isso que analisamos uma série de características que prometem ser as tendências para 2023 quando se trata de chatbots.

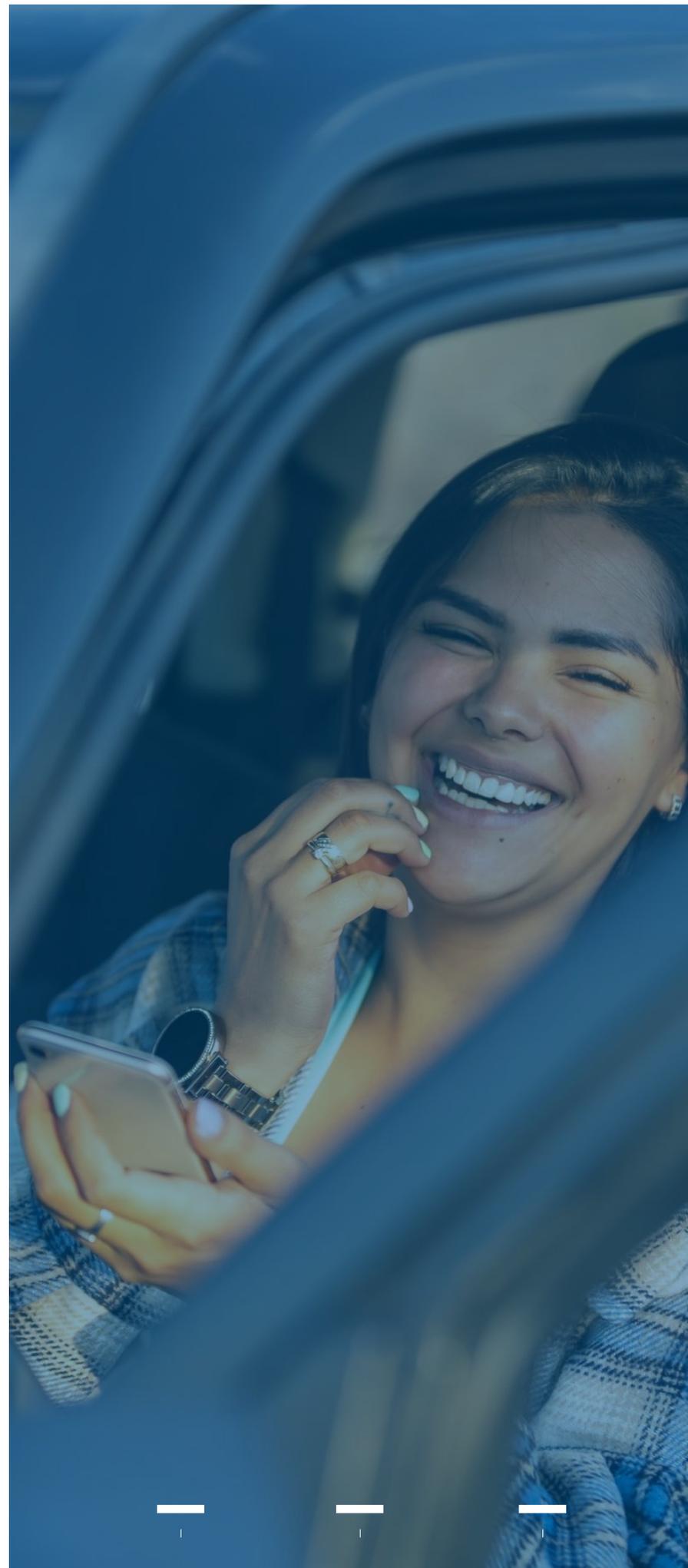
Espera-se que o mercado de chatbots cresça cerca de 25% até 2024, o que representa uma taxa de crescimento impressionante.

*Analytics Insight

01 O cliente como protagonista da estratégia

Graças às suas funções de hiperpersonalização, os chatbots devem integrar o cliente em 100% de suas estratégias.

- Isso também permite gerar processos de reorientação e de atendimento pós-venda, para reter usuários, gerar fidelização e criar interações em que o cliente se sinta realmente importante e ouvido.
- Da mesma forma, graças à coleta de informações necessárias para gerar personalização e rastreamento de comportamentos (interações, hábitos de compra, buscas etc.), os chatbots poderão ter com base o aprendizado automático, capaz de criar possíveis rotas preditivas e necessidades variáveis.
- Por outro lado, devido à revolução dos assistentes de voz, espera-se que os chatbots melhorem a experiência do usuário através de uma interação humanizada capaz de fornecer soluções instantâneas.
- Da mesma forma, em breve será possível usar chatbots para dar suporte a processos internos, que atualmente exigem a presença física em algum estabelecimento, o que economizaria uma grande quantidade de tempo e dinheiro.



02 Soluções Atento

Fornecemos soluções para todo o ciclo de vida do relacionamento com o cliente

A Atento conhece profundamente os hábitos dos consumidores e os modelos que geram mais resultados, é por isso que desenvolve continuamente tecnologias de chatbots capazes de entender a linguagem escrita, executando ações predeterminadas em função do que o cliente expressa, desde o agendamento de uma consulta, à geração de um relatório, ou até mesmo à reserva de um pacote de férias.

Por meio da análise e da aplicação de **tecnologia semântica e data Science**, podemos antecipar as necessidades do usuário (respostas ágeis dos clientes) com foco no **compromisso e na resolução eficiente** de problemas, criando conteúdo personalizado com mensagens claras, consistentes e conversacionais. Esse modelo também se integra aos outros canais disponíveis por meio de uma plataforma omnicanal, proporcionando uma melhor CX.

Experiência automatizada em todos os canais de atendimento

Gerenciamos Bots compatíveis em todos os canais de voz e digitais, utilizando a compreensão da linguagem natural derivada da linguagem de máquina, para oferecer um autoatendimento inteligente.

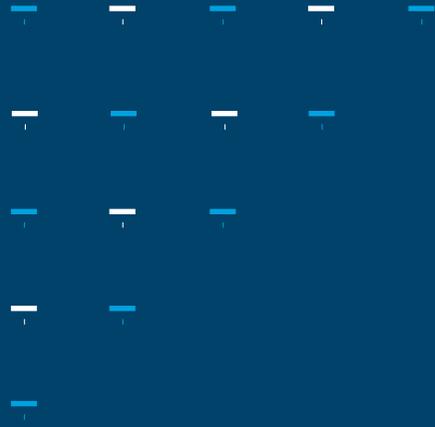
Soluções oportunas para problemas simples

Melhoramos o compromisso do cliente resolvendo com facilidade as perguntas frequentes através de interações rápidas e sem agentes.

Reduza os custos, melhore a eficiência e acelere a resolução.

Empregamos tecnologias baseadas em IA que proporcionam uma experiência mais humana na resolução dos problemas dos clientes.

Oferecemos conhecimento e experiência aos clientes com a tecnologia mais recente para fornecer a melhor CX.



ATENTO

