




ATENTO  
ARI. VIRTUAL HUMAN EXPERT



**IA transformando a  
experiência de seus  
clientes: Uma  
história de sucesso**

Leading  
Next Generation CX

# CONTEÚDO:



A evolução dos negócios	1
Capítulo 1: O caminho do cliente New Boutique	3
Capítulo 2: O dilema do serviço de atendimento ao cliente	4
Capítulo 3: Construindo a fidelidade do cliente com AI	6
Capítulo 4: Resultados tangíveis com uma voz de pessoas digitais	8
Entre em contato com seu aliado inteligente	9



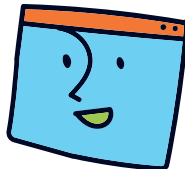
## A evolução dos negócios



Com a Indústria 4.0 e seu vasto potencial, a forma como as empresas operam evoluiu e deu lugar a **tecnologias inteligentes que ajudam a melhorar a atenção** dada às necessidades dos clientes. Um exemplo disso foram **os chatbots e agentes de voz digital** que, com inteligência artificial, **estão fazendo a diferença** nas empresas personalizando interações, aumentando a satisfação dos usuários, automatizando tarefas e elevando a produtividade das áreas de vendas, atendimento e cobrança.

**74% dos consumidores abandonarão uma marca** se o processo de compra for muito complicado, razão pela qual 86% dos executivos consideram **o CX um aspecto fundamental** das interações de vendas e serviços.

Fonte: Accenture e CIO México.





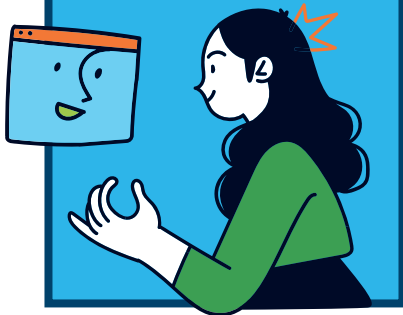
Para entender o impacto de fornecer um excelente CX em qualquer setor, compartilhamos a história da New Boutique, uma empresa que, tendo um problema com seus sistemas de pagamento, iniciou uma jornada através do Suporte e Atendimento ao Cliente de seu provedor.



Vamos percorrer cada ponto de contato e **ver como o mercado** está se transformando para conquistar a **fidelidade do cliente**, graças ao acompanhamento de especialistas em CX e ao poder da inteligência artificial com o toque humano. .

## A jornada da New Boutique

A New Boutique, como muitas empresas, vem descobrindo que, **além da atenção, o momento do pagamento também é fundamental para a experiência de compra** de qualquer cliente.



2 em cada 3 empresas consideram fundamental para seus negócios **oferecer opções de pagamento consistentes em todos os seus** canais de compra, uma vez que, dependendo dos métodos de pagamento aceitos, as empresas podem alcançar uma **taxa de conversão de 80 a 95%**.

Fonte: América Varejo.



É por isso que os especialistas recomendam ter o meio de pagamento mais relevante disponível para os clientes e permitir que eles escolham o que é mais rápido e eficiente para eles, de acordo com suas necessidades ou preferências.

**87% dos usuários online usam** cartões de débito ou crédito para fazer suas compras pela praticidade e benefícios comerciais que obtêm.

Fonte: Conekta.

**Menos de 1%** do valor de todos os pagamentos atualmente efetuados são em dinheiro.

Fonte: BBC.

## O dilema do atendimento ao cliente



Para a New Boutique, ter todos os meios de pagamento é essencial para proporcionar uma boa experiência aos seus clientes, no entanto, um dia a marca começou a ter problemas com seus sistemas de pagamento no ponto de venda e na comunicação com seu banco. Os funcionários da New Boutique tiveram que esperar mais de 10 minutos para serem atendidos.

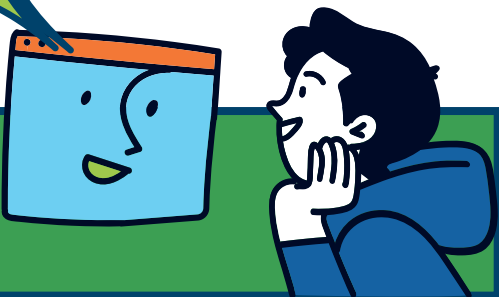
**79% dos clientes esperam uma resposta rápida** quando entram em contato com seu banco. De fato, quem precisa esperar mais de 10 minutos para ser atendido tem uma experiência **18% menos satisfatória**.

Fuentes: Estatísticas e Tendências de Atendimento ao Cliente e Índice de Satisfação do Cliente Americano.

Assim que o Serviço de Atendimento ao Cliente do banco atendeu a ligação, a equipe da New Boutique explicou o problema e foi transferida para outra área para registrar uma ocorrência, lá eles tiveram que repetir toda a situação para o novo agente que atendeu.

**80% dos clientes B2B esperam consistência**, independentemente do departamento com o qual interagem. No entanto, 66% têm que repetir todo o caso ao falar com um novo agente.

Fuente: Estatísticas e Tendências de Atendimento ao Cliente.





**52.17% dos clientes esperam uma solução em até 24 horas** após entrar em contato com uma empresa.

Fuente: Inverno.

O período de espera terminou sem que o problema fosse resolvido, a falha com os terminais continuou por mais alguns dias, então a New Boutique continuou a se comunicar com o banco. E, em todas as vezes, tinha que repetir tudo novamente. Consequentemente, cada ligação esgotava a paciência e a tolerância da empresa.

Não poder aceitar pagamentos com cartão afetou severamente o negócio, por isso a New Boutique optou por procurar outra empresa para gerenciar suas cobranças, uma que realmente prestasse um serviço eficiente e a atenção que merecia.



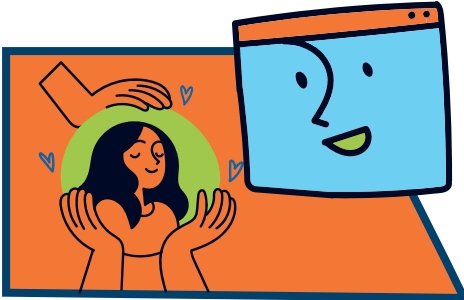
**72% dos clientes consideram um mau serviço telefônico** quando têm de explicar o seu problema a várias pessoas, enquanto 39% atribuem-no a não resolver o seu problema rapidamente.

Fuente: Guru do Cliente.

Anualmente, **22% dos clientes bancários deixam de aderir a** qualquer um dos serviços financeiros devido a um mau atendimento.

Fuente: IT User Tech e Negócios

## Fidelizando clientes com IA



Após uma pesquisa na internet e nas redes sociais, a New Boutique viu o anúncio de uma empresa que gerenciava pagamentos de forma segura, rápida e fácil. Quando foi ao site, viu um chatbot pedindo ajuda e decidiu se comunicar imediatamente.

Até o final de 2023, estima-se que **mais de 800 milhões de usuários usarão chatbots** para fazer compras online, transações bancárias, reservas de viagens e muitas outras atividades, de modo que o mercado de chatbots pode crescer 25% em 2024.

Fuente: Analytics Insight.



**Leva menos de 90 segundos para que os clientes formem uma opinião** sobre produtos ou marcas desde a primeira interação que estabelecem.

Fuente: A Cor da Pesquisa do Instituto.

**67% das pessoas preferem o autoatendimento** a serem atendidas por um agente da empresa.

Fuente: McKinsey.



Assim que a New Boutique recebeu uma resposta às suas preocupações, decidiu experimentar o serviço para algumas de suas filiais, a fim de restabelecer sua operação e evitar maiores prejuízos.

**70%** dos usuários avaliam as empresas com base na **eficácia e capacidade de resolver** suas necessidades.

Fonte: Atento.

Empresas cujos clientes trocam de marca por causa de um CX ruim **perdem US\$ 1,6 trilhão por ano** apenas nos EUA.

Fonte: CIO México

**75%** dos clientes **preferem experiências personalizadas**, que a marca conheça seus interesses e se adapte aos seus gostos.

Fonte: Atento.

8 em cada 10 líderes empresariais acreditam que prestar um serviço diferenciado aos seus clientes resultada em ganhos.

Fontes: Relatório de Tendências de Experiência do Cliente B2B e Experiência do Cliente 2019.

Após receber um bom atendimento ao cliente, rápido e eficaz, **71%** das pessoas recomendam uma marca.

Fuente: Incita NM.



Após obter bons resultados e receber excelente atendimento personalizado quando precisar por telefone, WhatsApp, chatbot ou redes sociais, a New Boutique encerrou seu relacionamento com o banco e contratou a nova operadora de terminais para todos os seus pontos de venda, além disso, a recomendou como um grande parceiro de confiança para outras empresas.

## Resultados tangíveis com um agente de voz digital

Como você pode aumentar a satisfação do cliente, fidelizá-lo e impulsionar seu negócio com suas recomendações? Oferecendo a eles, não só um bom produto ou serviço, mas transformando o seu CX para proporcionar um atendimento de excelência, um serviço inovador e uma experiência personalizada com:



Conheça alguns dos resultados e grandes benefícios que nossos clientes dos setores financeiro e de telecomunicações alcançaram ao incorporar o agente de voz digital da Atento em seus departamentos de Vendas, Cobrança e Atendimento ao Cliente:

**94%** de  
satisfação do  
cliente

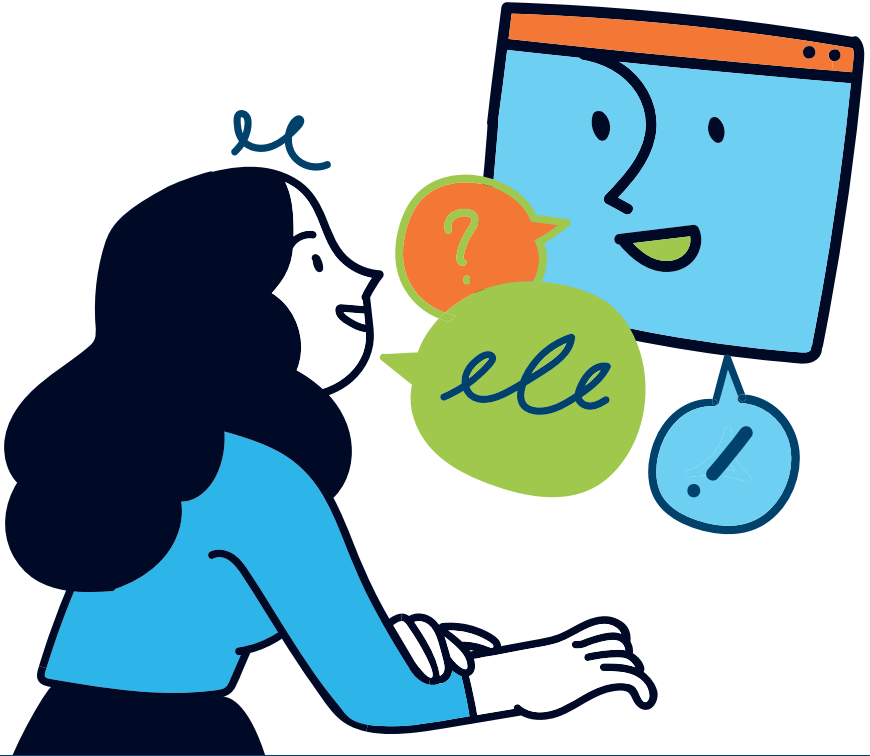
**82%** em  
assertividade

**81%** na  
retenção de  
chatbots

**43%**  
mais taxa de  
contato

**70%** em nota  
de pesquisa de  
recomendação  
(NPS)

## Entre em contato com seu parceiro inteligente



<https://atento.com/pb/>



[https://www.linkedin.com/  
company/atento-brasil](https://www.linkedin.com/company/atento-brasil)