

# IA com toque humano

## Viva hoje o futuro da interação com o cliente

A IA generativa surgiu no final de 2022 com a chegada do ChatGPT como a tecnologia de crescimento mais rápido desde os primórdios da Internet na década de 1990. Segundo o Gartner, empresas de capital de risco investiram mais de USD 1,7 bilhão em soluções de IA generativa nos últimos três anos.

As inovações aceleram a cada dia e criam vários casos de uso para IA generativa em diversos setores e o de CX é um dos mais impactados. Especialistas acreditam que os avanços em seu emprego serão exponenciais e veremos grandes transformações acontecerem no setor ainda em 2023.

### A IA na Atento

Na Atento, estamos redefinindo o relacionamento com cliente, integrando a Inteligência Artificial com nossas soluções inovadoras para criar experiências envolventes e humanizadas.

Em nossa plataforma de Inteligência Artificial Generativa orientada ao CX, consolidamos diversos componentes de tecnologia e expertise de especialistas como Data Engineer, Data Scientist, Prompt Engineer e Computational Linguistics que estão empenhados em traduzir os avanços da IA Generativa em soluções práticas.



# • Projetos implantados após o emprego da Inteligência Artificial, já com resultados

## Next Generation Business Insights

Em um mercado competitivo, entender os meandros das preferências e aversões do cliente é vital. Um de nossos contratantes buscou se aprofundar nas interações com os consumidores, com o objetivo de refinar sua estratégia de vendas e elevar as taxas de conversão.

Para isso, a Atento implantou ferramentas avançadas de IA, que, em poucas horas, analisou mais de 2 mil interações com prospects, alcançando um aumento muito expressivo na qualidade de transcrição Speech-to-text a um custo até 30x menor e numa abordagem Data Driven, livre de vieses antes observados na análise humana. Dessa forma, gerou muitos insights que trouxeram luz aos reais motivos de aceitação ou rejeição da oferta, estimulando ajustes nas estratégias de acionamento e argumentação, aumentando o engajamento e as taxas de conversão em vendas.

## Resultados:



**+ Insights Estratégicos:** Identificamos os melhores argumentos para vender e os melhores momentos de contato.



**+ Aumento de eficiência:** Insights derivados para melhorar a eficiência da estratégia de contato.



**+ AI Auditor:** Revelou um “auditor de IA” para validações precisas de interação, corrigindo erros de classificação de agentes.



**+ Descobertas ilimitadas:** Corpus permanente para consultas profundas em linguagem natural.

## AI como knowledge assistant








Um de nossos clientes nativo-digital, uma empresa a frente do seu setor, enfrentava o desafio de melhorar os índices de satisfação dos clientes em sua operação de back office.

Com apoio da Microsoft, a Atento identificou a oportunidade de implantar a tecnologia do Chat GPT com foco na gestão de conteúdo e para ajudar os agentes a encontrarem a melhor resposta para o cliente. Dessa forma, a IA passou a atuar como um co-piloto do agente, buscando, dentro da base de conhecimento da empresa, a melhor resposta para aquela demanda, de maneira muito mais rápida e indicando diretamente na tela do profissional o que deve ser informado. A inteligência artificial também ajuda o agente a redigir respostas criativas e com uma riqueza de detalhes.

Além disso, conseguimos com soluções proprietárias implantar automações que reduziram o esforço humano ao liberar de maneira automática informações como número de protocolo e status da solicitação via Whatsapp. Dessa forma, o agente não precisa abrir documentos extensos, tornando o atendimento muito mais ágil e as informações mais precisas.

## Resultados:

Ao final de 90 dias, os índices foram bastante expressivos:

-  **+ TMT:** reduzido de 11 para 5 dias.
-  **+ Redução de custo operacional de 13%**, com amplas possibilidades de crescimento.
-  **+ Melhoria de 22%** no Índice de Satisfação do Cliente (CSAT).
-  **+ Aumento de 42%** de produtividade da equipe.
-  **+ Redução de +19%** de erros operacionais.
-  **+ Redução de 244 para 86 segundos** no tempo que o agente demorara para localizar as informações no sistema, colaborando para o envio de respostas mais rápidas e aumento da produtividade.
-  **+ Redução de 36% de backlog.**

Utilizando a IA como aliada ao toque humano, a jornada de sucesso continua trilhando o caminho rumo a um futuro cada vez mais eficiente e personalizado

Faça parte desta experiência e vivencie os diferenciais da Atento. [Clique e saiba mais](#) sobre o trabalho da Atento com IA.

[atento.com](https://atento.com)

 [atento-brasil](#)

ATENTO