


ATENÇÃO

# Revolução em CX



Transformando a  
experiência do cliente  com IA



# Conteúdo

•	1. Desafios da experiência do cliente na era digital
•	2. Rumo a CX inteligente com IA
•	3. Implementação bem-sucedida de IA em CX
•	4. História de Sucesso
•	5. Contato

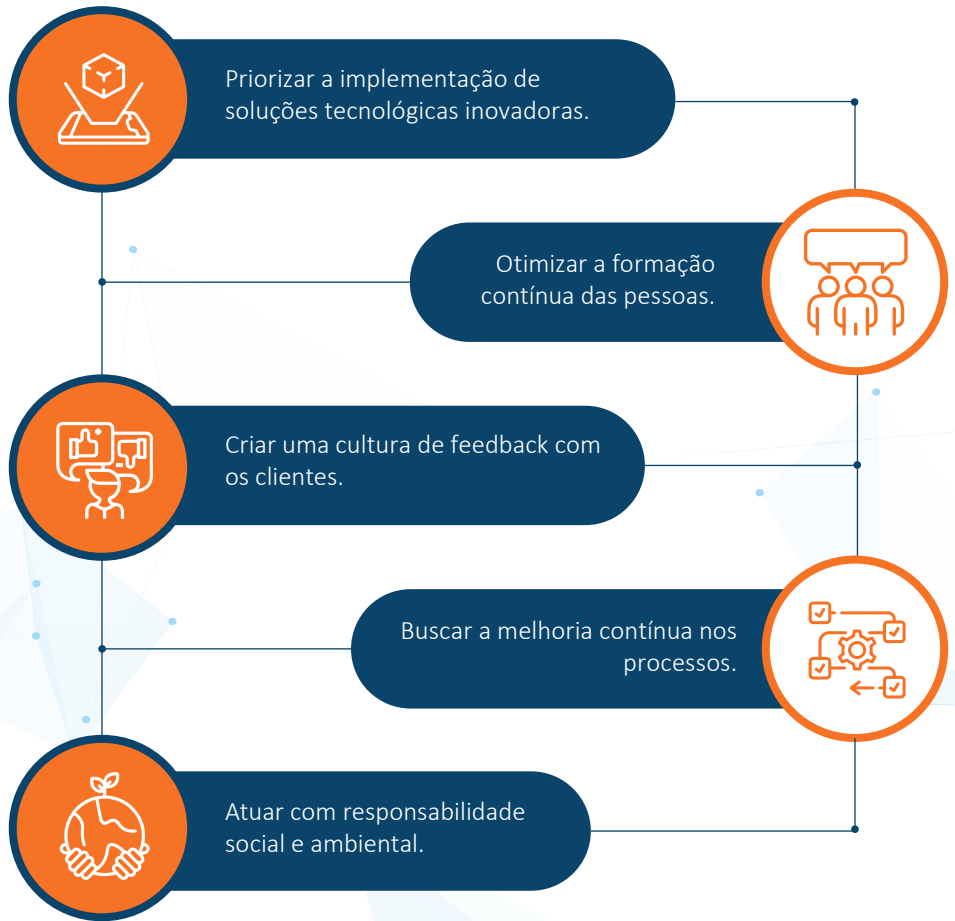
## Página

1	•
2	•
3	•
5	•
7	•

# Desafios da experiência do cliente na era digital

No ambiente digital acelerado de hoje, as organizações devem se diferenciar para atrair, reter e fidelizar consumidores. Assim, os emergentes estão desempenhando um papel crucial na melhoria e transformação de um dos pilares fundamentais para o sucesso de qualquer organização: a Experiência do Cliente.

Para garantir resiliência no atendimento ao cliente em 2024, construir uma boa reputação de marca, prestar atendimento personalizado e transparente com foco no sucesso, as empresas devem:



Fonte: Pontual.

Em suma, entender e prever os comportamentos, expectativas e necessidades dos usuários e clientes tornou-se um imperativo para obter uma maior vantagem em qualquer tipo de mercado.



# Rumo a uma CX inteligente alimentada por IA

Com o crescimento das ferramentas de Analytics, Data Science e Inteligência Artificial (IA), um novo mundo de possibilidades se abriu para personalizar e agilizar processos, além de interagir e atender clientes. Desde analisar comportamentos, sentimentos e personalizar a experiência do cliente até prever a demanda do mercado, orientar estratégias ou gerenciar estoques, a tecnologia está levando os relacionamentos além da imaginação.



Até 2030, a IA pode contribuir com US\$ 15,7 bilhões para a economia global, devido a um aumento de US\$ 9,1 bilhões nas vendas pela crescente demanda do consumidor.



79% dos usuários esperam que a IA generativa simplifique seus problemas para uma resolução mais rápida.

As ferramentas de IA generativa são usadas por 70% dos usuários que procuram recomendações de novos produtos/serviços e 64% estão dispostos a fazer uma compra.



71% dos clientes querem que a IA crie experiências de suporte mais personalizadas.

67% dos consumidores imaginam que a IA generativa desempenha um papel crucial no atendimento ao cliente.



50% dos clientes estão entusiasmados com as experiências imersivas e interativas que a IA generativa pode permitir.

43% dos compradores estão interessados em organizações que implementam IA generativa em todas as suas interações.



Por essa razão, alguns estudos indicam que a IA generativa, em particular, pode ser a chave para acelerar o futuro digital da sociedade.

Além disso, a adoção desses novos desenvolvimentos pode trazer múltiplas oportunidades de negócios, simplificando processos, contribuindo para a otimização das estratégias de CX (com chatbots personalizados, por exemplo) e reduzindo custos operacionais.



# Implementação bem-sucedida de IA em CX

No Innovation Hub da Atento, verificamos com nossas equipes de especialistas em Data Science, UX e LUI que a implementação gradual e estruturada da IA em CX é o caminho para o sucesso. Usando o modelo LANDING AI, chamado de **ciclo virtuoso de IA**:

1. Promovemos a construção de melhores produtos e serviços, simples de usar, intuitivos e que oferecem a melhor experiência para as pessoas.
2. Com o desenvolvimento de projetos de Machine Learning e Deep Learning, aumentamos a satisfação dos clientes.
3. Impactamos positivamente a receita/faturamento das empresas.

É assim que, com a Atento, organizações e usuários obtêm múltiplos benefícios em três áreas:



## Eficiência Operacional

- **Respostas rápidas:** Chatbots e assistentes virtuais podem fornecer respostas instantâneas a consultas comuns, reduzindo o tempo de espera e melhorando a eficiência na resolução de problemas, além da satisfação do cliente.
- **Automação de tarefas:** a IA pode assumir tarefas repetitivas e processos rotineiros, liberando os agentes humanos para se concentrarem nas interações mais complexas e de alto valor.

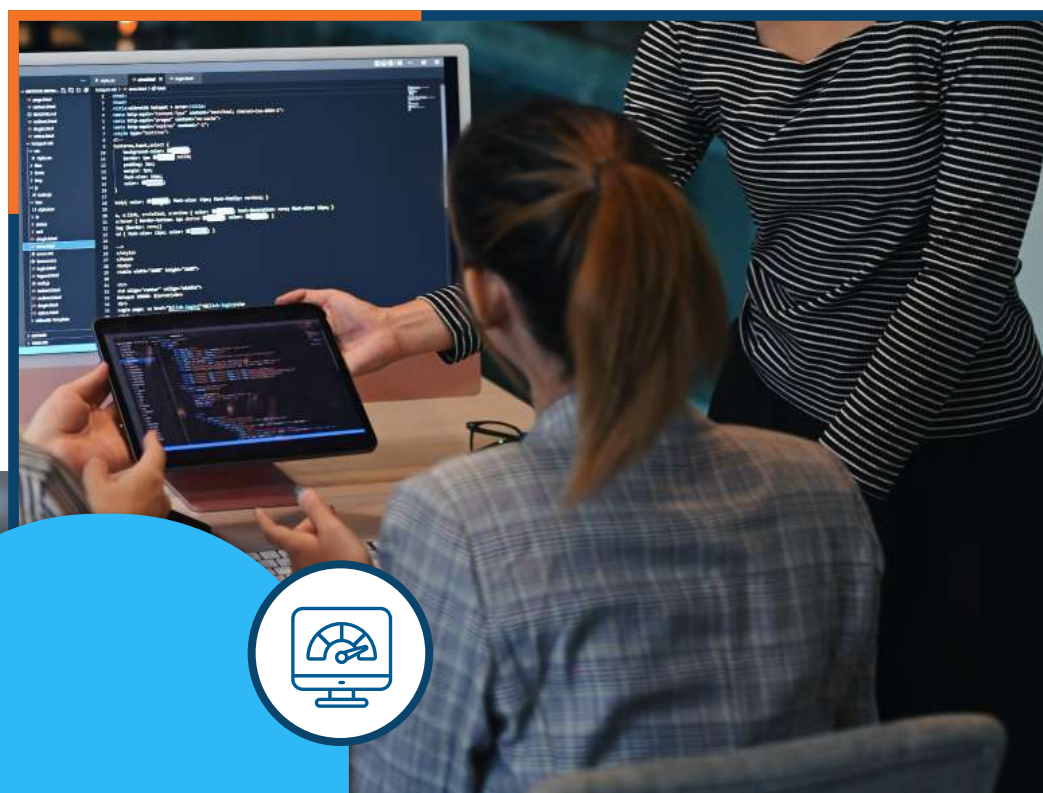
## Experiência do Cliente

- **Personalização:** a IA permite experiências personalizadas, analisando dados do cliente e personalizando interações com base nas preferências individuais.
- **Análise de sentimento:** As ferramentas de análise de sentimento ajudam a entender as emoções do cliente, permitindo respostas mais empáticas e personalizadas.
- **Serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana:** com IA conversacional + Chat GPT, o atendimento ao cliente é fornecido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## Tomada de decisão baseada em dados

- **Análise preditiva:** IA pode prever padrões e tendências futuras com base em dados históricos, facilitando a tomada de decisões informadas e estratégicas.
- **Otimização de processos:** ao analisar dados em tempo real, a IA pode identificar tendências, áreas de melhoria nos processos e sugerir ajustes para otimizar a eficiência.

Vale ressaltar que, como líderes em Next Generation CX, levamos as questões de segurança muito a sério, de tal forma que operamos em total conformidade com leis e regulamentos, bem como com um alto senso ético quando se trata do uso de dados pessoais.



Da mesma forma, não focamos no uso indiscriminado dessas tecnologias, pois nossas estratégias de adoção são desenhadas de acordo com as necessidades de cada empresa.



Entre os casos de uso que realizamos na Atento está o de uma importante empresa líder no sistema de cobrança eletrônica e pedágio eletrônico para levar a experiência de seus clientes a outro nível.

**Desafío:**

Transborde das interações com o cliente.

**Solução:**

Estratégia omnicanal de última geração para incorporar um canal de bate-papo e WhatsApp com o apoio de bots inteligentes.

**Resultados:**

- Evolução do modelo de negócio e da gestão de clientes finais.
- Otimização da eficiência operacional.
- Melhoria da rentabilidade.
- Aumento da satisfação e fidelização dos clientes em níveis sem precedentes.
- Respostas rápidas e precisas às consultas mais comuns de usuários/clientes.
- Liberação de talento humano para focar em situações mais complexas e estratégicas.



Na Atento, estamos definindo o padrão de excelência no atendimento ao cliente, proporcionando uma experiência perfeita, personalizada e adaptada às necessidades de cada empresa:



INDICATOR	Medição Inicial	Objetivo Proposto	Resultado	Benefícios/ Impactos
<b>Net Promoter Score</b>	80%	85%	90%	Aumento da satisfação do usuário final.
<b>Nível de Serviço</b>	85%	85%	100%	Melhoria no nível de atendimento ao cliente.
<b>Nível de cuidado</b>	90%	90%	100%	100% das conversas são tratadas por um bot.

ATENTO

# Contato

Aproveite o poder da IA para oferecer uma CX excepcional com a Atento

 <https://atento.com/pb>

 [contacto@atento.com](mailto:contacto@atento.com)

 [Atento](#)



WEBSITE VISIT

 Leading  
Next Generation CX 