

Conteúdo

- 1 >> Visão geral do papel da IA no aprimoramento da CX em diferentes setores
- 2 >> O potencial da IA para lidar com os desafios de CX
- 3 >> Casos implantados de IA
- 4 >> Resultados e Benefícios
- 5 >> A importância do aprendizado intersetorial e da inovação em CX
- 6 >> Insights intersetoriais e tendências futuras
- 7 >> Conclusões
- 8 >> Como a Atento pode ajudar as empresas a alavancar as ferramentas de IA para entregar um CX de alto nível?





Visão geral do papel da IA no aprimoramento da CX em diferentes setores



A inteligência artificial (IA) está emergindo como uma **força chave na evolução da experiência do cliente (CX)**, transformando a maneira como as empresas se envolvem com seus clientes, desde supermercados como Kroger (uma das maiores redes de supermercados dos Estados Unidos em número de lojas), a bancos como JP Morgan e Chase, e pioneiros da hospitalidade como Starbucks. O desejo de uma experiência perfeita e completa é impulsionado pelas tecnologias de IA mais importantes, incluindo processamento de linguagem natural (NLP), bots alimentados por IA, análise de sentimento, roteamento inteligente e automação de tarefas, que permitem que as empresas **excedam as expectativas do cliente de hoje por meio de engajamento personalizado e serviço inigualável.** ⁽¹⁾



Este white paper explora o papel complexo dos copilotos de **tecnologias de IA, processamento de linguagem natural (NLP) e bots impulsionados por IA**, aplicando essas tecnologias a jornadas personalizadas do cliente e apoiando efetivamente empresas em todos os setores, do automotivo à saúde e varejo, que não apenas atendem, mas excedem as expectativas dos consumidores de hoje.

Por meio de análises aprofundadas e exemplos específicos do setor, **exploramos o impacto transformador da IA no CX**, mostrando como ela permite que as empresas ofereçam níveis sem precedentes de personalização e excelência de serviço, estabelecendo novos padrões com engajamento e satisfação do cliente.





2 >>>

O potencial da IA para lidar com os desafios de CX



Gerenciamento de dados: o aprendizado de máquina se destaca no processamento de dados extensos do consumidor. Isso permite análises abrangentes que levam a uma compreensão dos comportamentos e preferências do consumidor.



Expectativas em evolução: por meio da análise preditiva, a IA identifica mudanças no comportamento do consumidor, revelando concorrentes emergentes e tendências de mercado. Essa percepção permite que as empresas fiquem à frente das mudanças nas expectativas dos clientes.



Decifrando motivadores: a análise de sentimento é empregada para determinar com precisão as intenções do cliente, reduzindo significativamente os erros de categorização. Isso garante que as necessidades dos clientes sejam compreendidas e abordadas de forma mais eficaz.

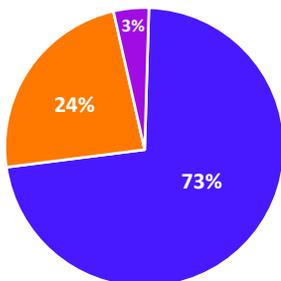


Desafio de conversão: a IA aprimora o CX recomendando experiências personalizadas, identificando oportunidades de vendas e aumentando o valor das interações. Isso leva a melhores taxas de conversão e envolvimento do cliente.



Aprimorando a experiência do funcionário (EX): ferramentas de comunicação desatualizadas muitas vezes prejudicam o desempenho e a satisfação do funcionário. Os copilotes de IA aliviam esse problema, apoiando os agentes a oferecer experiências superiores aos clientes, aumentando assim a satisfação e a eficiência no trabalho.

Mudaria de trabalho em 2022-2023?



Não ou pouco provável

Provável

Buscando ativamente

27% !!!

Desafios relacionados ao trabalho:



756 são empregados com responsabilidades nas áreas de experiência do cliente em nível global



3 Casos implantados de IA

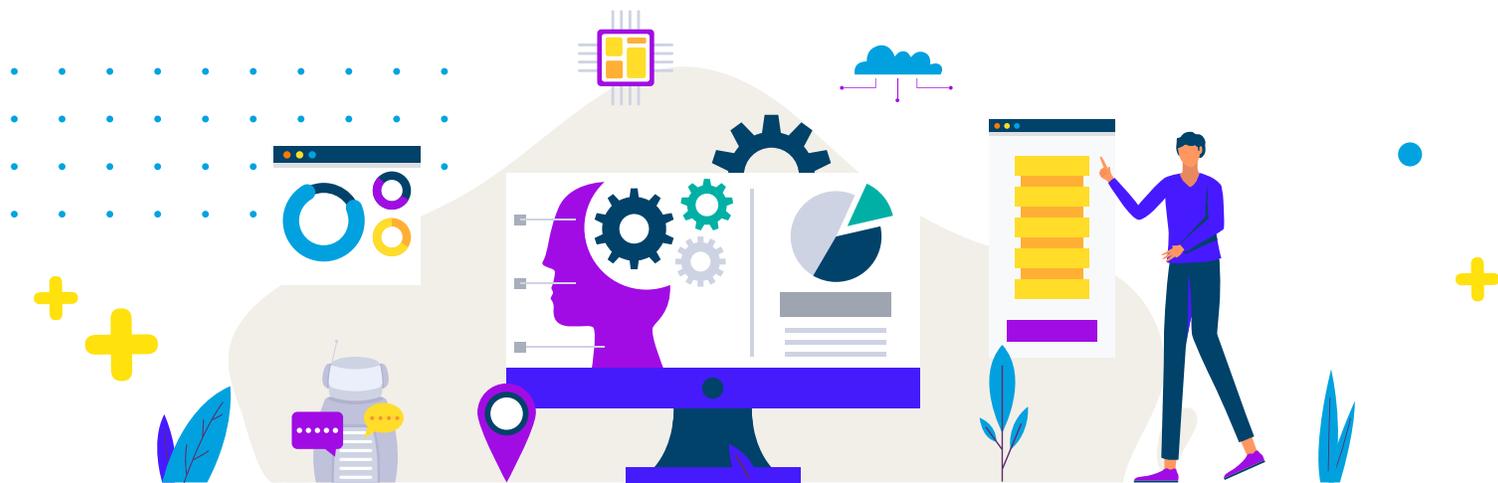
No âmbito da indústria automotiva, os copilotos de **IA revolucionam a experiência de condução, personalizando todos os aspectos da jornada**, desde a seleção de rotas até as preferências de entretenimento. O sistema Autopilot da Tesla exemplifica isso, aprendendo com os hábitos de cada motorista para personalizar a experiência de condução, **aumentando assim a satisfação do cliente por meio de interações personalizadas.** ⁽²⁾

A Comcast, em telecomunicações, aproveita o Pointillist para rastrear meticulosamente as interações do cliente em sua plataforma, **usando IA para identificar e corrigir rapidamente quaisquer pontos de atrito**, elevando assim a experiência geral do cliente. ⁽³⁾

O Processamento de Linguagem Natural (NLP) permite que as máquinas entendam e interpretem a linguagem humana, possibilitando interações mais naturais e eficientes de atendimento ao cliente. No setor financeiro, a Erica (assistente virtual do Bank of America) usa a PNL para fornecer orientação financeira e suporte aos clientes por voz ou texto, permitindo que os usuários realizem transações, verifiquem saldos e recebam aconselhamento financeiro personalizado, melhorando significativamente a experiência bancária com assistência oportuna e relevante.

Da mesma forma, no varejo, o mecanismo de recomendação alimentado por **IA da Amazon personaliza as experiências de compra**, sugerindo produtos com base em navegação individual e históricos de compras, o que reflete a atenção de um assistente pessoal de compras. Essas implementações em vários setores mostram o potencial transformador da IA na personalização e melhoria da experiência do cliente, destacando a integração perfeita da tecnologia para atender e superar as expectativas do cliente.

Com base nesse espírito inovador, a **IA Generativa está estabelecendo novas referências, permitindo rápidas transformações no atendimento ao cliente e na recomendação de produtos.** Aproveitando grandes quantidades de dados de nosso extenso Corpus, a IA Generativa otimiza a compreensão e simplifica as recomendações aos clientes de maneira mais eficiente. Isso revoluciona a entrega de informações, seja diretamente ao consumidor final ou aos agentes, melhorando a experiência geral do cliente, tornando as interações mais simples, relevantes e altamente personalizadas.





4

Resultados e benefícios

A implementação de IA em funções voltadas para o cliente produz benefícios significativos, incluindo a leitura de grandes volumes de dados, o aprimoramento da personalização, o aumento da eficiência operacional e a promoção de um envolvimento mais profundo do cliente. Esses avanços levam a uma maior satisfação do cliente, fidelidade e taxas de conversão, pois as empresas podem oferecer serviços mais personalizados e responsivos.



Decifrar grandes volumes de dados:

a IA se destaca no processamento e interpretação de grandes conjuntos de dados, oferecendo insights valiosos que permitem que os agentes atendam com rapidez e precisão às preocupações dos clientes.



Personalização aprimorada:

ao analisar comportamentos e preferências individuais, a IA capacita as empresas a oferecer experiências de cliente altamente personalizadas, aumentando significativamente a satisfação, a fidelidade e as taxas de conversão.



Aumentando a eficiência operacional:

a IA simplifica o atendimento ao cliente automatizando tarefas de rotina, reduzindo os tempos de resposta e otimizando a alocação de recursos, melhorando assim a qualidade do serviço e reduzindo os custos operacionais.



Promovendo um envolvimento mais profundo do cliente:

por meio de interações personalizadas via chatbots ou conteúdo personalizado, a IA promove conexões significativas entre as marcas e seus clientes, melhorando a retenção e influenciando positivamente a percepção da marca.

As indústrias podem polinizar estratégias de CX orientadas por IA para benefício mútuo. Por exemplo, a saúde pode adotar as técnicas de personalização de IA do setor de varejo para planos de atendimento ao paciente, aumentando a satisfação e os resultados do paciente. Os serviços financeiros podem implementar os métodos proativos de resolução de problemas de IA do setor de telecomunicações, melhorando a confiança e a lealdade do cliente. As empresas automotivas poderiam aprender com a IA de curadoria de conteúdo da indústria de mídia, oferecendo serviços personalizados de entretenimento e informação no carro, elevando a experiência de condução. Esse aprendizado intersetorial incentiva a **inovação, adaptando as experiências mais de perto às necessidades e expectativas dos usuários em todos os setores.**



5

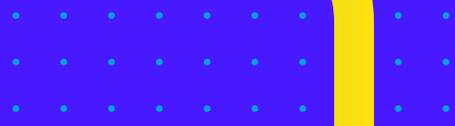


A importância do aprendizado intersetorial e da inovação em CX +

A importância do aprendizado intersetorial e da inovação na experiência do cliente (CX) é ressaltada por meio de diversas estratégias orientadas por IA, promovendo uma cultura de inovação e serviços sob medida adaptados para atender e superar as expectativas dos usuários.



Aprendizado do setor de varejo com a saúde: ao adotar a abordagem de IA da área de saúde para triar consultas de clientes, as empresas de varejo podem melhorar a eficiência e a satisfação do atendimento ao cliente por meio de uma abordagem semelhante a um diagnóstico para categorizar e priorizar solicitações.





Setor financeiro adota resolução proativa de problemas de telecomunicações:

bancos e instituições financeiras podem aprender com o uso de IA pelo setor de telecomunicações para prever e resolver problemas de serviço antes que eles afetem os clientes. Ao analisar padrões de transações e interações com clientes, os serviços financeiros podem identificar proativamente possíveis problemas e oferecer soluções, melhorando a confiança e a fidelidade do cliente.



Indústria automotiva inspirada na personalização do e-commerce:

as montadoras que empregam estratégias de personalização de e-commerce podem oferecer uma experiência de compra de veículos mais personalizada, analisando as preferências do cliente para fornecer recomendações personalizadas de veículos.



Otimização holística da jornada do cliente da companhia aérea:

a companhia aérea australiana Qantas exemplifica a inovação entre setores personalizando toda a experiência de viagem, desde a reserva até os serviços de bordo. Utilizando IA, a Qantas construiu uma plataforma de mensagens de marketing que entrega a mensagem certa, através do canal certo, mostrando o vasto potencial da IA no enriquecimento da CX em diferentes pontos de contato com o cliente.



A troca colaborativa de aplicativos de IA entre setores não apenas aprimora indústrias individuais, mas também eleva o padrão geral de experiência do cliente. Ao aprender com os sucessos e desafios uns dos outros, as indústrias podem inovar de forma mais eficaz, fornecendo serviços que não são apenas eficientes e personalizados, mas também profundamente ressonantes com as necessidades e expectativas em evolução dos consumidores em todo o mundo. Essa polinização cruzada de ideias e tecnologias ressalta o poder transformador da IA em reimaginar como as empresas interagem com seus clientes, estabelecendo novas referências de excelência no atendimento ao cliente.



6



Insights intersetoriais e tendências futuras



A evolução da IA na experiência do cliente (CX) está direcionando para interações mais coesas e inteligentes, misturando a proeza analítica da IA com a compreensão matizada dos agentes humanos. Essa fusão anuncia um futuro em que os modelos de serviços híbridos prevalecem, aproveitando a IA para melhorar a eficiência operacional e aprofundar os relacionamentos com os clientes em diversos setores. A ênfase na integração de análises preditivas e interfaces conversacionais significa uma mudança em direção a modelos de serviço antecipatórios, **capazes de atender proativamente às necessidades dos clientes por meio de análise avançada de dados e comunicação contínua.**

À medida que setores de finanças a saúde adotam IA, o **impulso coletivo é em direção à criação de jornadas personalizadas e eficientes para o cliente.** Essa tendência ressalta a necessidade de as empresas se adaptarem, investindo em soluções de IA que não sejam apenas escaláveis e flexíveis, mas também alinhadas com as expectativas dos consumidores. A mudança para esses modelos híbridos mostra o equilíbrio entre o avanço tecnológico e o toque humano, essencial para atender às demandas cada vez mais sofisticadas dos consumidores modernos.

Além disso, à medida que olhamos para o futuro, **a IA está pronta para revolucionar a experiência do cliente, com análises preditivas, interfaces de voz e conversacionais, se tornando mais comuns.** Essas tecnologias oferecerão novas maneiras de antecipar as necessidades dos clientes, facilitar interações perfeitas e desbloquear ofertas de serviços inovadoras. Para as empresas, manter-se à frente dessas tendências significará investir em tecnologias de IA que ofereçam flexibilidade, escalabilidade e, principalmente, alinhadas aos padrões éticos de uso de dados.



7 >>> Conclusões

O impacto transformador da IA na experiência do cliente em todos os setores é inegável. Ao concluirmos, é evidente que, para permanecerem competitivas e relevantes, as empresas devem adotar a IA não como uma mera ferramenta, mas como um parceiro estratégico na redefinição do engajamento do cliente. Isso envolve não apenas a adoção das mais recentes tecnologias de IA, **mas também a promoção de uma cultura de inovação, uso ético de dados e foco no cliente.** O futuro da experiência do cliente é personalizado, eficiente e perfeitamente integrado, alimentado por IA, mas guiado pela percepção humana e empatia.

Ao navegar nessa jornada, o papel de parceiros especialistas se torna inestimável. Empresas especializadas em IA e estratégias de experiência do cliente, como a **Atento**, oferecem experiência, tecnologia e visão para ajudar as empresas a transformar suas interações e resultados com os clientes. Ao alavancar essas parcerias, as empresas podem garantir que seu investimento em IA entregue não apenas em termos de tecnologia, **mas na criação de relacionamentos genuínos e duradouros com seus clientes.**





8 Como a Atento pode ajudar as empresas a alavancar as ferramentas de IA para entregar um CX de alto nível?

A Atento está na vanguarda da inovação em experiência do cliente (CX) com o **Atento AI Studio, um hub que combina a experiência tecnológica da Atento com os principais mecanismos de IA generativa**. Essa convergência cria um espaço seguro e centrado na privacidade para o desenvolvimento de ferramentas avançadas orientadas por IA, melhorando significativamente as interações com os clientes.

O Atento AI Studio anuncia uma nova era, revolucionando o uso de dados históricos de interação, apoiando agentes por meio de estruturas construídas e criando bots conversacionais com modelos de linguagem. Uma equipe dedicada de especialistas, incluindo engenheiros de dados e linguistas computacionais, trabalha para transformar os avanços da IA generativa em soluções práticas e acionáveis, sustentando nossa interação incomparável com o cliente e excelência no serviço.

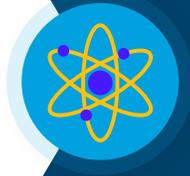
O Atento AI Studio inclui um poderoso trio que forma a base de nossos serviços, oferecendo uma **experiência inigualável em interação com o cliente e excelência no atendimento**:

Atento Insights:



Este serviço transforma dados de milhares de interações com clientes em inteligência de negócios acionável, oferecendo insights sem precedentes sobre os desejos e comportamentos dos clientes. Ele capacita as empresas a tomar decisões informadas, adaptar serviços para atender às preferências específicas dos clientes e promover o crescimento, abordando precisamente as necessidades dos clientes, dentro de um ambiente seguro e controlado, graças ao nosso forte corpus.

Atento Knowledge:



Nosso copiloto de IA traz informações dinâmicas e em tempo real diretamente aos agentes, garantindo que eles tenham os dados mais recentes e relevantes na ponta dos dedos. Esta ferramenta é mais do que apenas acesso a dados, trata-se de equipar a equipe com o conhecimento necessário para impulsionar engajamentos impactantes com os clientes e mudanças significativas.





Atento Conversations:



Levamos a interação com o cliente para o próximo nível. Usando nossa IA avançada, criamos uma persona de marca de IA única para o seu negócio, a Atena, que é parte integrante do nosso corpus. Essa IA fala na voz da sua marca, via chatbot ou ligações, proporcionando uma experiência personalizada e sem agentes. Nossos consultores adaptam essa IA para incorporar sua marca, garantindo que cada conversa reflita os valores desta e melhore o relacionamento com o cliente.

A Atento está pronta para transformar sua estratégia de experiência do cliente com soluções avançadas de IA. Se você quer aproveitar a IA para elevar seu CX ao mais alto nível competitivo, entre em [contato conosco](#) agora e descubra como nossa experiência pode beneficiar seu negócio.



www.atento.com



1. Experiência do cliente na era da IA (hbr.org)
2. Tesla: piloto automático e capacidade total de direção autônoma | Suporte Técnico Tesla
3. Opentext: Gestão da Experiência do Cliente para Comunicações | texto aberto

