

Logística



**O Impacto da Automação**  
na Experiência do Cliente em Logística

ATENTO

# Conteúdo

## Página

- |  |    |
|--|----|
| 1. Introdução  | 01 |
| 2. Transformação da experiência do cliente           | 02 |
| 3. Casos de sucesso em automação logística           | 03 |
| 4. Integração da automação sem perder o toque humano | 05 |



# Introdução

O setor logístico não ficou alheio aos desafios da revolução digital impulsionada pelas novas tecnologias e inovações atuais. A automação está também conduzindo a indústria logística a um processo de transformação que impacta a experiência do cliente (CX) e redefine os padrões de eficiência e serviço.

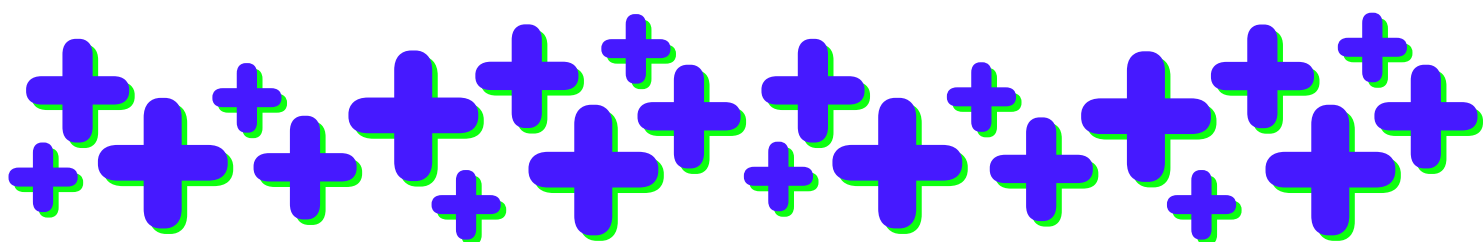


# Transformação da experiência do cliente

A automação em logística permitiu uma melhoria considerável na experiência do cliente, oferecendo um serviço mais rápido, preciso e personalizado. Os sistemas automatizados de rastreamento de envios, por exemplo, fornecem informações em tempo real sobre o status e a localização dos pacotes, permitindo que os clientes planejem melhor o recebimento de seus pedidos. O impacto de processos de automação estrategicamente implementados com sucesso pode mudar completamente a percepção da empresa, interna e externamente, além das próprias expectativas do projeto<sup>(7)</sup>.



A automação também permitiu otimizar as rotas de entrega e melhorar a comunicação com os clientes de forma rápida e revolucionária nos últimos anos. Com inovações como sistemas de inteligência artificial que analisam padrões de comportamento de tráfego e preferências de entrega para determinar as rotas mais eficientes, é possível reduzir tempos de espera, custos e imprevistos, além de melhorar a experiência e satisfação do cliente e de toda a cadeia de valor do serviço.



# Estudo de caso

**A Atento implementou uma estratégia de transformação digital para uma empresa de táxis.**

Enfrentamos o desafio de equilibrar a automação com o atendimento ao cliente personalizado, escalando suas operações sem perder a qualidade nas interações.

## Soluções:

- + Automação de processos de back-office.
- + Desenvolvimento de um chatbot para redes sociais.
- + Recrutamento e capacitação de consultores de CX

*Garantimos um atendimento personalizado em situações mais complexas.*



## Resultados:

- + A empresa melhorou significativamente sua eficiência operacional.
- + Aumentou a satisfação do cliente e desenvolveu um modelo de serviço escalável.
- + Fortalecimento de sua liderança no setor de mobilidade urbana.



# Estudo de caso

Uma empresa de viagens transformou a experiência do viajante através da implementação do Xtrabot.

Automatizamos um grande volume de consultas rotineiras, melhorando a eficiência operacional e reduzindo custos.

## Soluções:

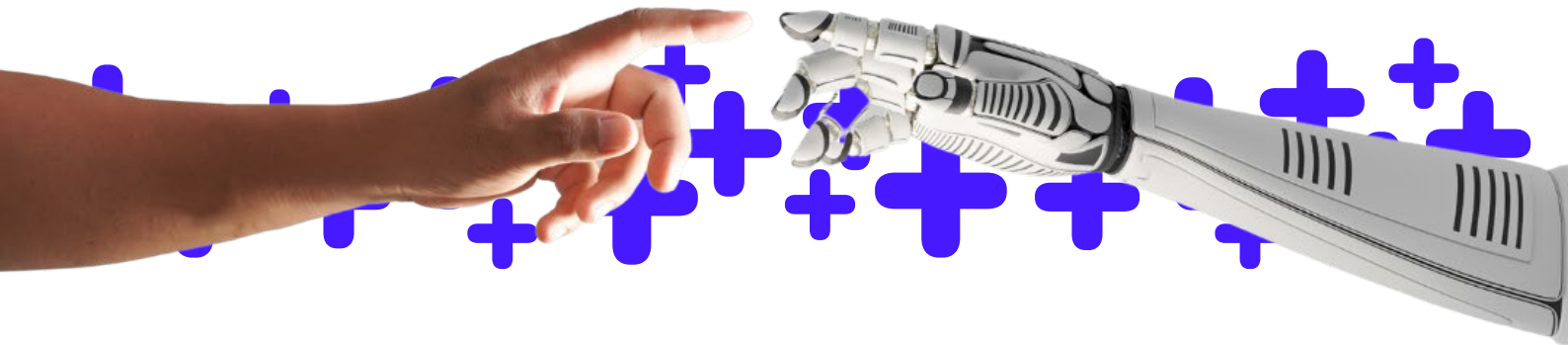
- + **Implementação de um bot de voz multicanal**, potenciado por tecnologia de Compreensão da Linguagem Natural (NLU).
- + Capacidade de lidar com 94% das chamadas, automatizando completamente 12% das interações.
- + Capacidade de gerenciar até 10.000 chamadas por hora.

## Resultados:

- + **Xtrabot** ofereceu respostas rápidas e precisas.
- + Permitiu uma transição fluida para agentes virtuais quando necessário.
- + Proporcionou uma experiência mais satisfatória para os usuários.
- + Estabeleceu um novo padrão de atendimento ao cliente na indústria de viagens.

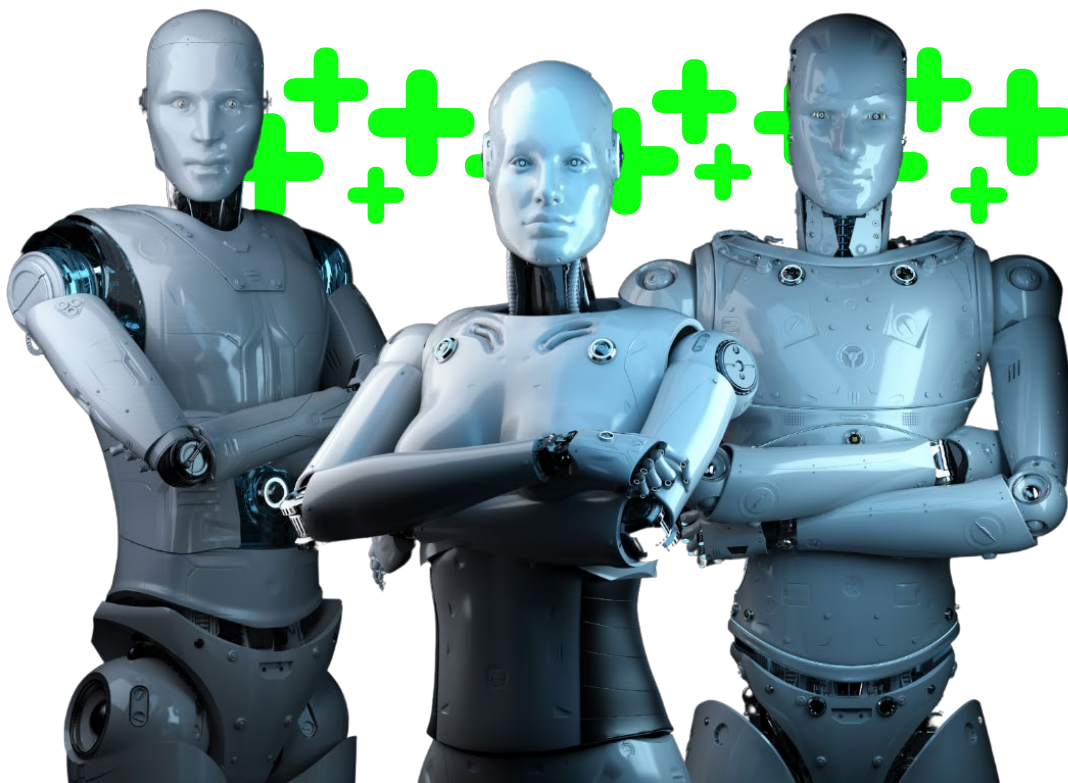
# Integração da automação sem perder o toque humano

A automação oferece inúmeros benefícios, mas também grandes desafios. É essencial manter um equilíbrio entre a eficiência tecnológica e o toque humano no atendimento ao cliente.



Para humanizar a automação, é fundamental combinar tecnologias, como a IA generativa, com um enfoque estratégico na interação humana<sup>(2)</sup>. Embora a automação com ferramentas como chatbots e assistentes virtuais possa resolver consultas rotineiras, momentos que exigem maior empatia e compreensão requerem a intervenção humana.

As empresas devem garantir que os sistemas automatizados possam lidar com tarefas simples, reservando os problemas mais complexos para agentes treinados que ofereçam um atendimento personalizado, empático e eficaz.



De acordo com a McKinsey, um passo a passo sugerido para humanizar a automação no atendimento ao cliente é orientado para as seguintes áreas-chave:

1

**Compreender as necessidades do cliente:**

Identificar os momentos-chave na jornada do cliente onde é necessária atenção humana. Utilizar análise de dados e ferramentas de inteligência conversacional para coletar suas preferências e entender quando e como preferem interagir.

2

**Implementar uma estratégia híbrida gradual:**

Combinar a automação para consultas simples e repetitivas com intervenção humana para situações mais complexas. Bots devem lidar com tarefas rotineiras, como verificação de status ou perguntas frequentes, enquanto os agentes humanos devem estar disponíveis para consultas que exigem empatia ou personalização.

3

**Utilizar IA generativa para melhorar a eficiência:**

Bots podem lidar com tarefas simples, e agentes devem estar treinados para intervir quando a automação não for suficiente. A equipe humana deve ser equipada com ferramentas avançadas e habilidades de comunicação empática para garantir uma experiência satisfatória.

4

**Incorporar o feedback do cliente:**

After each interaction, whether automated or human, request feedback from customers to assess service quality. Use surveys to monitor automation effectiveness and adjust the system as needed.

5

**Training Customer Service Agents:**

While bots can handle simple tasks, agents should be trained to intervene in situations where automation falls short. The human team must be equipped with advanced tools and empathetic communication skills to ensure a satisfying experience.

6

**Melhorar a conectividade de dados:**

Para que a automação e a intervenção humana funcionem harmoniosamente, é necessário garantir uma integração eficiente dos dados para que bots e agentes humanos tenham acesso a informações atualizadas online e possam responder de forma consistente e oportuna.

7

**Criar uma experiência omnicanal fluida:**

Os clientes devem poder mudar entre canais, seja de um chatbot para um agente humano ou vice-versa. Isso inclui integrar todos os canais (voz, chat, redes sociais, etc.) para que a experiência do cliente seja consistente e personalizada, independentemente de como interagem com a empresa.

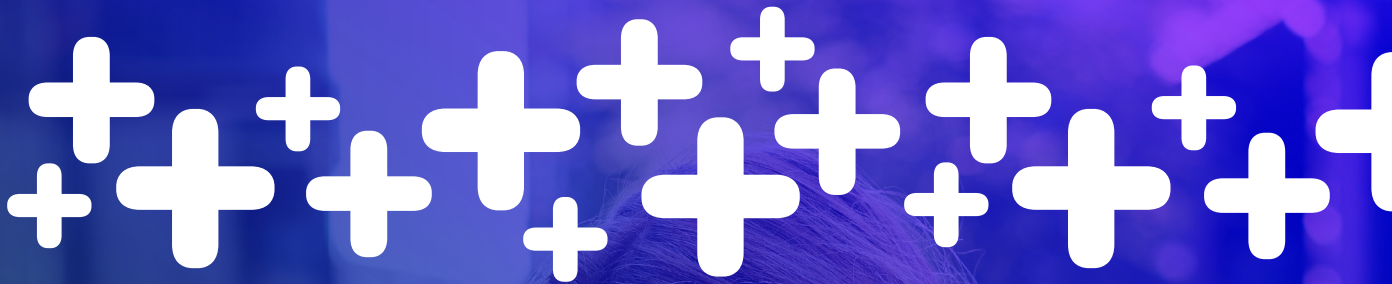
8

**Monitorar e ajustar:**

Revisar regularmente a eficácia do sistema automatizado e realizar ajustes contínuos. A automação deve evoluir juntamente com as necessidades do cliente, incorporando novos dados e aprendizados para melhorar continuamente a experiência do usuário.



# ATENTO



A automação transforma a experiência do cliente oferecendo serviços mais rápidos, precisos e personalizados.

**Seu sucesso reside em encontrar o equilíbrio entre a eficiência e o toque humano.**

**Siga-nos para saber mais sobre como gerenciar soluções de automação com especialistas na otimização de seus processos logísticos e de atendimento ao cliente.**



[www.atento.com](http://www.atento.com)



Atento

**Technology**  
with human touch

# Fontes

- 1.- <https://blog.toyota-forklifts.es/casos-exito-automatizacion-industrial>
- 2.- <https://cxblog.com/es/el-equilibrio-entre-la-automatizacion-y-el-toque-humano/>
- 3.- <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-evolucion-de-la-atencion-al-cliente-la-ia-y-el-efecto-de-la-generacion-z/es>



ATENTO