



Liderando a
estratégia digital
por meio de pessoas

ATENTO



Conteúdo

| | |
|--|---|
| Um mundo em transformação contínua | 3 |
| Uma nova perspectiva sobre a transformação | 4 |
| Tecnologia com toque humano..... | 4 |
| O papel da IA..... | 5 |
| Impacto mais amplo da IA | 6 |
| Atento CX Consulting..... | 7 |

++++ Um mundo em transformação contínua

Vivemos uma época de constante mudança, repleta de desafios e oportunidades. A maioria das indústrias, setores e empresas está passando por transformações significativas nos negócios.

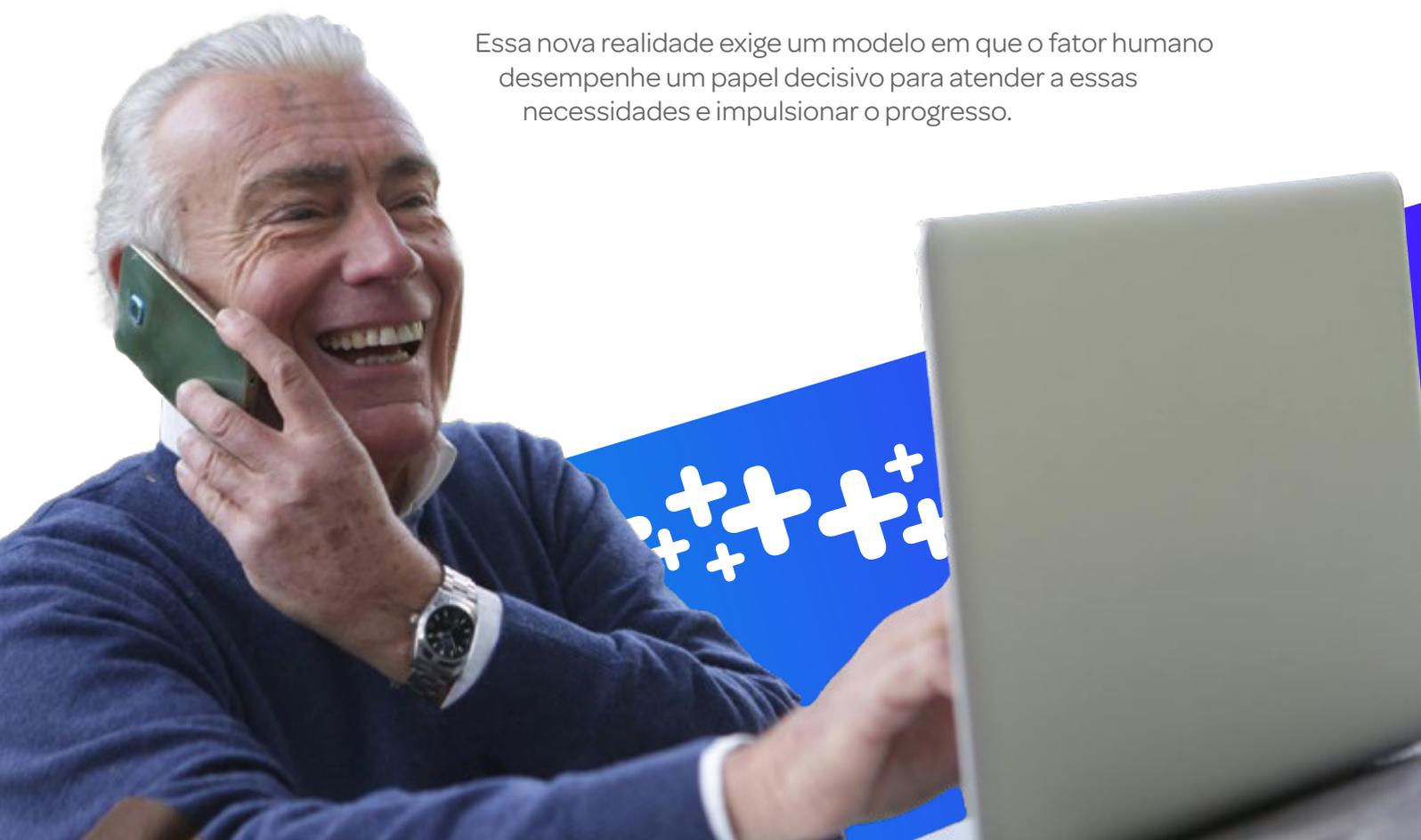
Estamos vivendo uma verdadeira mudança de paradigma, onde tecnologias catalizadoras como Inteligência Artificial (IA), Blockchain e Cibersegurança agora fazem parte da nossa realidade – não apenas nos negócios, mas no dia a dia. Adaptar-se e reinventar-se não é mais opcional; é essencial para a sobrevivência.

Em todas essas transformações de negócios, a tecnologia é, sem dúvida, um ator fundamental. Ela tem o poder de acelerar as mudanças como nunca antes. No entanto, é importante lembrar que essa mudança está apenas começando, tornando este um momento de oportunidade. Agora é a hora de combinar talento com tecnologia para construir modelos que incorporem-na como uma poderosa aliada para aumentar a produtividade e a eficiência.

Neste ambiente de negócios do qual todos fazemos parte, debates e entrevistas muitas vezes levantam a questão: **Existe um equilíbrio entre o elemento humano e as capacidades da Inteligência Artificial?** A chave para essa questão está no conceito de “equilíbrio”. Precisamos construir um caminho onde as pessoas liderem estratégias digitais, usando a tecnologia como uma das principais alavancas para “fazer as coisas acontecerem”.

Para entender por que as estratégias digitais devem ser lideradas por pessoas e não por tecnologia, é essencial considerar o novo cenário de experiência do cliente (CX). As estratégias devem ir além das abordagens omnichannel ou centradas no cliente e, em vez disso, abordar a hiperpersonalização que os clientes de todos os setores estão exigindo hoje.

Essa nova realidade exige um modelo em que o fator humano desempenhe um papel decisivo para atender a essas necessidades e impulsionar o progresso.



++++ Uma nova perspectiva sobre a transformação

Transformações bem-sucedidas exigem uma abordagem “digicultural” – uma integração da cultura corporativa e da digitalização. Essa simbiose ressalta que toda mudança requer a estrutura cultural certa, com a digitalização atuando como um acelerador. Sem a cultura apropriada, os projetos digitais muitas vezes lutam para ter sucesso.

A liderança desempenha um papel central na condução da estratégia digital, garantindo que as organizações estejam equipadas para gerenciar mudanças por meio de conhecimento, empatia, aprendizado contínuo e resiliência. A liderança eficaz permite que as equipes projetem estratégias, meçam o impacto por meio de KPIs e implementem a melhoria contínua.

De acordo com um estudo da EY¹, a liderança e a gestão da mudança são essenciais para a transformação digital. A tecnologia é somente um habilitador; a verdadeira transformação depende de como as organizações desenvolvem uma cultura capaz de assumir riscos, fomentar inovação e promover a colaboração.

++++ Tecnologia com toque humano

Isso envolve o desenvolvimento de estratégias que priorizam a experiência do cliente, aproveitando os insights de seu mapa de valor e jornada.

Implementamos iniciativas de treinamento para equipar os colaboradores com as habilidades necessárias para integrar a tecnologia de forma eficaz em seu trabalho.

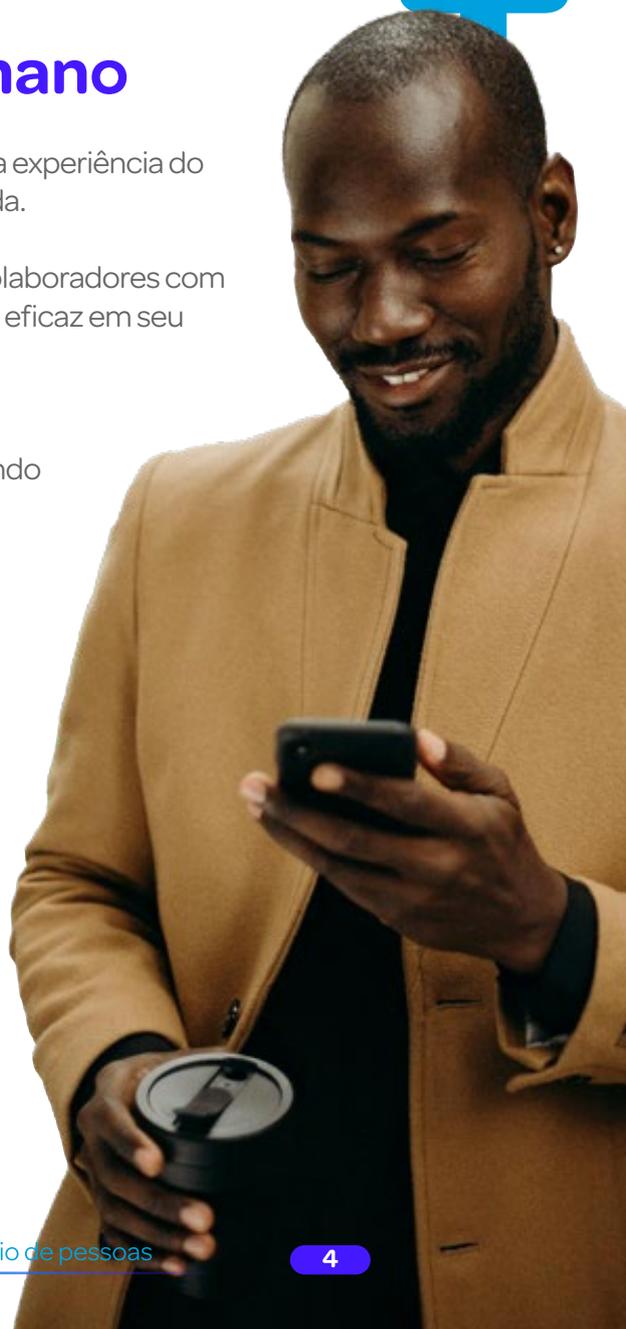
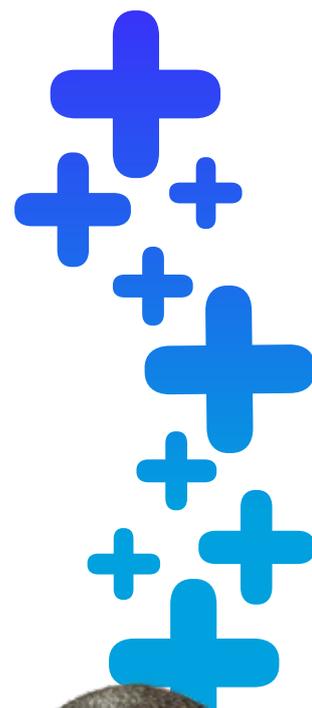
Além disso, estabelecemos critérios de medição, controle e análise com uma abordagem de melhoria contínua, aprimorando as experiências do cliente e construindo novos modelos de engajamento com base em insights baseados em dados.

Com uma abordagem de liderança centrada nas pessoas e na experiência do cliente, as organizações podem adaptar estratégias digitais eficazes que incorporam a tecnologia apenas onde ela é genuinamente necessária.

Na **Atento**, nossa experiência intersetorial e profundo conhecimento de praticamente todas as áreas da economia nos tornam um excelente parceiro para as empresas. Juntos, podemos criar modelos de experiência do cliente que transformam interações em relacionamentos de longo prazo com nossos clientes e seus consumidores.

Essa visão demonstra como as notáveis capacidades da Inteligência Artificial (IA) podem tornar-se um poderoso aliado.

¹[Como as transformações com humanos no centro podem dobrar seu sucesso](#)



+ + + + O papel da IA

De acordo com o **Barômetro de IA no Emprego 2024 da PwC²**, os setores com maior exposição à IA, como serviços financeiros, TI e serviços especializados, estão experimentando um crescimento de produtividade significativamente maior. Ao mesmo tempo, as demandas dos empregadores por habilidades em funções expostas à IA – como analistas financeiros, agentes de atendimento ao cliente, desenvolvedores de software e gerentes administrativos – estão evoluindo rapidamente.

Os recursos da IA a tornam uma parceira inestimável para agentes humanos, permitindo que eles sejam mais produtivos, eficientes e capazes de construir confiança com os clientes para criar relacionamentos orientados a valor. Aqui estão alguns exemplos:



+ **Automação inteligente:** os chatbots com inteligência artificial lidam com tarefas de baixo valor, liberando os agentes para se concentrarem em interações complexas, melhorando a eficiência operacional e aprimorando a experiência do usuário.



+ **Análise preditiva:** IA processa grandes volumes de dados agregados, oferecendo informações valiosas sobre o comportamento do cliente e as tendências do mercado. Isso ajuda as empresas a permanecerem competitivas e a fornecerem serviços personalizados.



+ **Assistência em tempo real:** a IA fornece aos agentes recomendações e insights para melhor atender às necessidades do cliente, melhorando a qualidade do serviço.



+ **Análise de emoções e sentimentos:** IA pode analisar as emoções do cliente, padrões de silêncio e sentimentos para personalizar a comunicação, melhorar as interações e aumentar a eficácia das vendas.

Esses são apenas alguns exemplos de como construir e liderar uma estratégia digital centrada nas pessoas pode melhorar não apenas as experiências do cliente, mas também as experiências dos colaboradores. Isso garante que todos estejam preparados para navegar pela mudança por meio do aprendizado contínuo e da colaboração com a IA como um novo parceiro.

²Barômetro PwC IA

Impacto mais amplo da IA

De acordo com a PwC³, setores como serviços financeiros, TI e serviços especializados, que têm alta adoção de IA, estão experimentando um crescimento de produtividade quase cinco vezes mais rápido do que setores com menor exposição à IA (como transporte, manufatura e construção).

A IA está redefinindo funções como analistas financeiros, desenvolvedores de software e agentes de atendimento ao cliente, criando oportunidades totalmente novas para os trabalhadores agregarem valor. Os profissionais que aprenderem a alavancar a IA provavelmente terão futuros promissores, onde podem gerar mais valor, ganhar maior poder de negociação e prosperar em uma era de crescente prosperidade social.

A Pesquisa Global Workforce Hope and Fears 2023 da PwC mostra que a maioria dos trabalhadores antecipa benefícios positivos da IA:

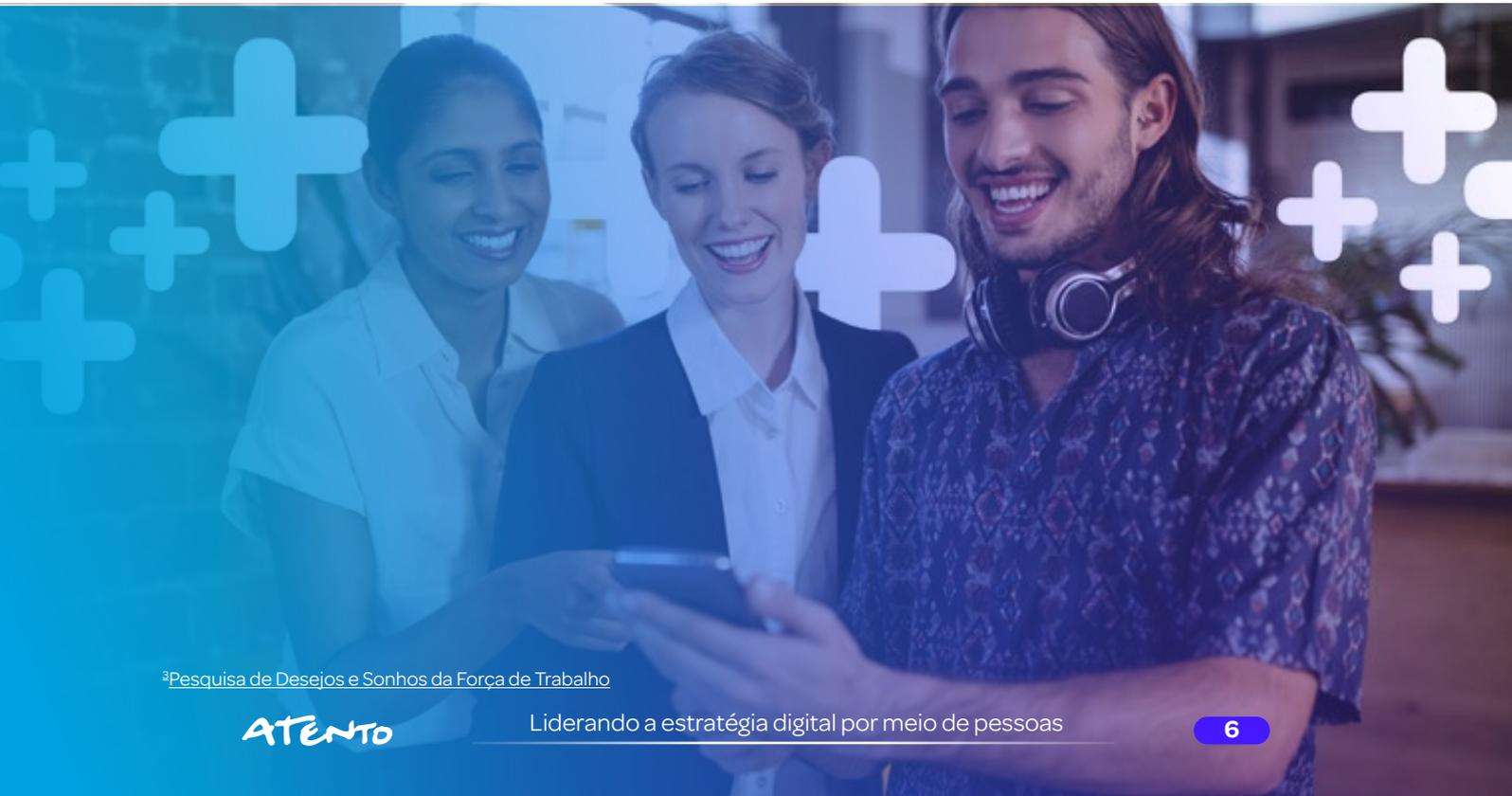


31% esperam que a IA aumente a produtividade e a eficiência.



21% acreditam que a IA criará novas oportunidades de emprego.

A IA geralmente funciona melhor em colaboração com as pessoas. Sem supervisão humana, a IA pode perder nuances contextuais ou fornecer resultados abaixo do ideal. Somente os humanos podem entender e gerenciar completamente as complexidades de indivíduos, processos e contextos organizacionais.



³Pesquisa de Desejos e Sonhos da Força de Trabalho

Com mais de duas décadas de experiência, a abordagem de Consultoria de CX da Atento é projetada para otimizar as experiências de clientes e colaboradores. Uma equipe multidisciplinar aproveita metodologias proprietárias para fornecer insights acionáveis ao longo da jornada do cliente, aprimorando as conexões entre as marcas e seus públicos.

Nossos serviços incluem:



Análise de mercado e mapeamento da jornada do cliente.



Avaliação do ponto de contato e design da solução.



Análise de rentabilidade e soluções avançadas de Customer Engagement.



Tecnologias de análise, automação inteligente e IA.

A Atento se concentra na criação de interações hiperpersonalizadas e significativas, levando a uma maior satisfação do cliente e relacionamentos de longo prazo.

Somos sua conexão com o mundo

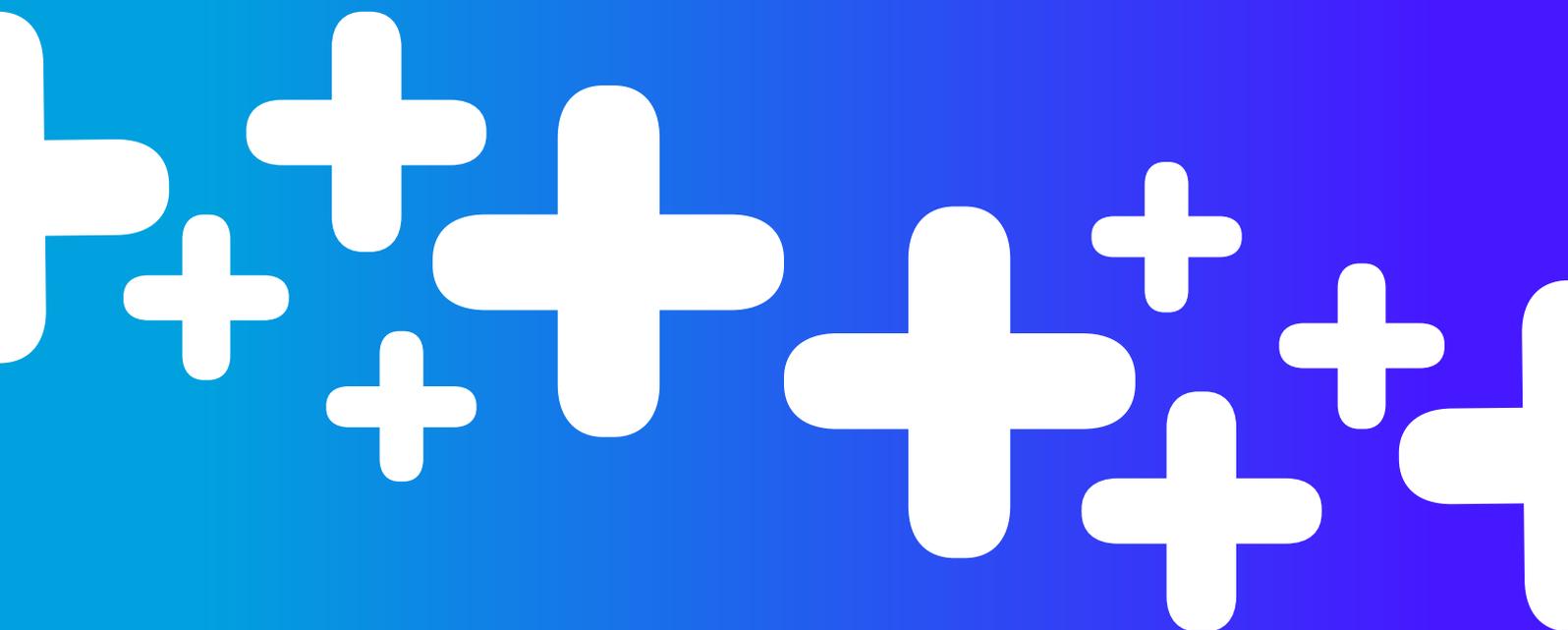
O futuro que estamos construindo hoje não deve se concentrar na escolha entre tecnologia e pessoas ou vice-versa. Em vez disso, deve ter como objetivo desenvolver uma estratégia digital liderada por pessoas que possam navegar em um contexto com um equilíbrio adequado entre humanos e tecnologia.

Uma estratégia digital deve ser conduzida por pessoas, reconhecendo que são elas que dão vida e propósito à tecnologia. Somente por meio dessa abordagem podemos criar novos modelos de negócios que não sejam apenas eficientes e produtivos, mas também capazes de promover relacionamentos duradouros, hiperpersonalizados e significativos. São relacionamentos em que os clientes se sentem cuidados e reconhecem o valor da experiência omnichannel que tiveram.

Longe de sinalizar o fim dos empregos, a IA marca o início de uma nova era em que os profissionais podem ser mais produtivos e valiosos do que nunca. Em vez de nos concentrarmos apenas em como a IA pode assumir tarefas anteriormente executadas por pessoas, devemos pensar criativamente em maximizar o potencial da IA para criar novas indústrias e funções para os humanos. Adotar a IA dessa maneira garante resultados positivos contínuos para os trabalhadores.

O futuro da estratégia digital está no equilíbrio entre tecnologia e experiência humana. Ao capacitar as pessoas para liderar, as empresas podem criar modelos eficientes, produtivos e profundamente pessoais que ressoam com os clientes. A Inteligência Artificial deve ser vista não como um disruptor de empregos, mas como uma ferramenta para criar novas oportunidades, impulsionar a produtividade e aumentar o potencial humano.

A adoção dessa mentalidade permitirá que as organizações construam modelos sustentáveis e centrados no cliente que gerem valor contínuo e estabeleçam relacionamentos duradouros.



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

in Atento

 **Technology**
with human touch

ATENTO