

Inteligência Artificial aplicada aos Canais de Voz:

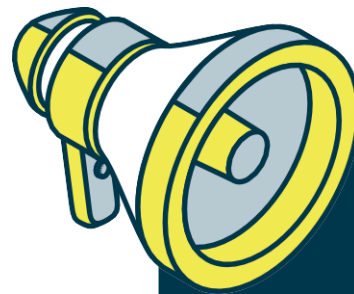
**A Revolução que vai mudar o
Customer Service.**

Ernesto Pedrosa

Co-founder & CEO



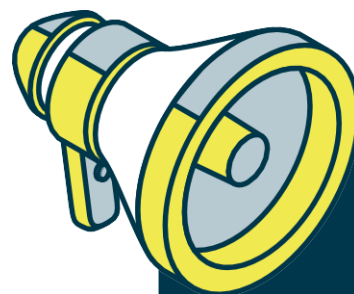
O canal a que os clientes recorrem quando é importante ou urgente.



Voz



O canal com os custos mais elevados, em toda a operação.



VOZ



**Revolucionar o
atendimento ao
cliente com
Inteligência Artificial.**

**Revolucionar o
atendimento ao
cliente com
Inteligência Artificial.**



Manuel Bissaya Barreto

Customer Service Director



Cenário

- Centenas de milhares de interações por mês, com diversos níveis de complexidade.
- Muitas tarefas administrativas, algumas repetitivas.
- Equipa com dificuldade em gerir tantas interações e prioridades em vários canais diferentes.
- Vontade/objetivo de prestar um serviço de excelência, aumentando a satisfação do cliente.



Implementamos a primeira
solução baseada em **Inteligência
Artificial.**



Solução

- Assistente virtual que se encarrega das chamadas, e-mails e chat.
- Responde a perguntas, executa tarefas administrativas, edita contratos, atualiza detalhes de faturaçãõ, ...
- **Processamento de documentos (OCR):** certificados de propriedade, declarações de venda, identificações de clientes e outros.
- **Atualiza tudo no CRM.**
- Disponibilidade 24/7.



Que nos levou para **outro cenário.**



Atualmente

- 70%+ das chamadas de voz, em âmbito, são agora tratadas pelo AI Voice Assistant.
- 90%+ dos emails recebidos, em âmbito, são tratadas, com êxito, sem necessidade de intervenção humana.
- Ganhos em termos de produtividade global são superiores a 50%.



Estamos prontos para o
próximo passo.

