

Serviço ao Cliente sem Inteligência Artificial?

Em breve, será impossível.



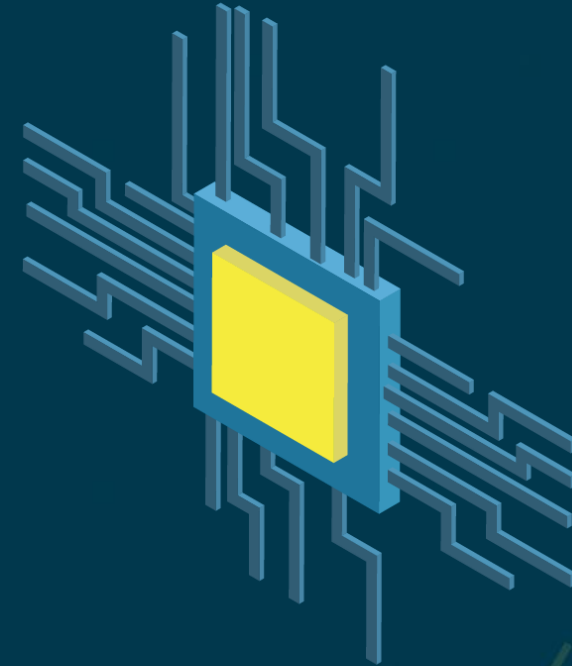
O que é a Inteligência Artificial?



Sistemas que simulam a inteligência humana, capazes de aprender, relacionar informação e resolver problemas.



E a Inteligência Artificial Generativa?



IA generativa é um subsetor da IA que cria novos conteúdos (texto, imagem, som, vídeo) em vez de apenas analisar ou processar informações.



Em breve não haverá customer service sem IA. Sabe porquê?

O contacto permanente com a tecnologia alterou padrões.

Era do mediatismo.

Esperar já não é algo normal. Pior, já não é aceitável.

Aumento da nossa exigência enquanto consumidores.

As marcas lutam para corresponder a expetativas altíssimas.

Só é possível com recurso a IA.



Com as marcas e contact centers a adotar IA para se manterem competitivos, surgem outras questões.

A resistência das equipas.

A resistência das clientes.



A **resistência à mudança** é uma característica humana.

Mas nunca foi suficiente para **impedir o progresso.**



Haverá sempre **resistência e ceticismo.**



Cabe-nos a nós,
que desenvolvemos estas tecnologias,
e a vós, que as adotam...

**Preparar a comunidade para lidar com
esta transformação.**



Preparar as **equipas** para a adoção de soluções de IA

Formação

Compreender as soluções de IA
Interpretação de dados
Atualização contínua

Human + AI

Colaborar, não substituir
Apoio à produtividade
Processo de transição fluido

Gerir Expectativas

Definir claramente o papel da IA
Desmistificar receios

Resultados

Evolução da performance
Menos tarefas repetitivas
Menos stress associado



Preparar os **clientes** para interagir com soluções de IA

“Educar” o cliente

- IA para servir melhor os clientes
- IA para reduzir espera
- IA para atendimento imediato
- Proporcionar self-service

Facilitar a interação

- Tutoriais
- Instruções claras
- Usar exemplos

Comunicação transparente, sempre

- Deixar claro que se trata de
uma solução de IA

Pedir feedback

- Avaliar as interações
- Fazer ajustes recorrentes
- Melhoria contínua



Em breve não haverá Customer Service sem IA.

A exigência crescente dos clientes não poderá ser satisfeita de outra forma.

Tecnológicas e marcas não se podem isentar do seu papel enquanto líderes desta transformação.

Os early adopters estão em vantagem competitiva.

Human + AI

**Agent Augmentation:
O Futuro das Equipas Humanas
no Atendimento ao Cliente**



DEMO TIME



Obrigado!

Ernesto Pedrosa

Co-founder & CEO

ernesto@automaise.com