

## OPINIÃO

## Cinco motivos para alinhar o atendimento humano e a tecnologia na sua empresa

Luiz Felipe (\*)

Quando bem usada, a tecnologia, em especial a inteligência artificial (IA), é uma grande aliada no nosso dia a dia.

Quando falamos de atendimento ao cliente, é ainda mais importante que saibamos como utilizar as ferramentas que nos são dispostas, pois precisamos também nos atentar para não deixar o lado humano de lado.

Infelizmente, 43% dos consumidores brasileiros disseram que se sentem colocados em segundo plano pelas empresas, conforme mostrou o relatório global de Tendências em Experiência do Cliente da Zendesk em 2022. Além disso, uma pesquisa de 2023 da plataforma Genesys apontou que 80% dos clientes preferem lidar com atendentes humanos quando precisam acionar o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) - e um número alarmante também trazido pela Genesys: 67% das pessoas afirmaram que encerraram o atendimento ao não conseguiram falar com um humano.

Por outro lado, Luiz Felipe, Gerente de Atendimento da Leste Telecom, afirma que é possível aliar os dois tipos de atendimento, o automatizado e o humano, para melhorar o relacionamento com os clientes. "Saber como utilizar a tecnologia a nosso favor, na área de atendimento ao consumidor, traz uma vantagem competitiva gigantesca para as empresas, que conseguem não apenas otimizar certas tarefas, mas também focar o atendimento humano no que realmente é importante para o cliente", diz.

## Somando, e não subtraindo: a tecnologia em prol de um atendimento mais humanizado

Abaixo, Luiz comenta sobre os cinco benefícios da união entre o atendimento humano e o automatizado. Entretanto, também é importante manter um alerta. "Não podemos, em hipótese nenhuma, abrir mão de questões primordiais, como a segurança e a privacidade dos clientes, para priorizar a tecnologia. Além disso, ela não deve substituir os atendentes humanos: só nós, pessoas reais, somos capazes de exercer empatia e tratar cada pessoa como ela deve ser tratada", diz.

## 1. Aprimoração da personalização no atendimento

"Criar sinergia entre os dois tipos de atendimento permite que criemos abordagens personalizadas baseadas nos relatos de cada cliente. Por exemplo, softwares e inteligência artificial podem ser ótimos para reter informações e fazer análise de dados, então os atendentes humanos são capazes de estudar caso por caso e criar maneiras de adaptar os atendimentos às necessidades individuais de cada cliente", explica.

## 2. Aumento na eficiência operacional

"Adotar soluções tecnológicas para automatizar tarefas mais rotineiras e corriqueiras, como o simples fato de realizar a 'triagem' do problema que o cliente traz, faz com que a equipe humana possa se ater às questões mais urgentes e complexas do atendimento, além de facilitar que a empresa otimize recursos e reduza custos operacionais. Desse modo, conseguimos criar, acima de tudo, um suporte ao cliente ético e transparente, ainda mais em se tratando de situações delicadas", pontua Luiz.

## 3. Aperfeiçoamento na experiência do cliente

"Neste ponto, a maior aliada é a inteligência artificial, seguida pelos chatbots. Essas ferramentas ajudam a criar uma experiência de cliente contínua e de alta qualidade em todos os canais de comunicação, especialmente para empresas que usam aplicativos de mensagens, como WhatsApp e Telegram. Enquanto os 'robosinhos' fazem triagem dos problemas e redirecionam o cliente para a área específica, os atendentes humanos têm mais tempo para praticar escuta ativa, algo importantíssimo ao lidar com pessoas. Além disso, um atendimento mais rápido, às vezes até instantâneo, gera uma visão muito positiva da marca", justifica.

## 4. Sustento na cultura de inovação

"A tecnologia, sempre em constante mudança e evolução, força com que as empresas busquem por soluções inovadoras a todo momento. Dessa forma, as companhias criam uma espécie de 'radar' que as ajuda a antecipar as demandas do mercado e a pensar em soluções e serviços diferenciados, abrindo vantagem sobre a concorrência. Não só isso: as empresas também acabam promovendo o treinamento contínuo de seus colaboradores humanos, o que ajuda a aprimorar o relacionamento com os clientes", aponta.

## 5. Construção de relacionamentos duradouros

"Com todos os pontos já explicados, é inegável que aliar a eficiência das soluções tecnológicas com o atendimento humano e personalizado, que apenas colaboradores humanos conseguem proporcionar, faz com que os clientes vejam as empresas com outros olhos. Tanto as soluções imediatas da inteligência artificial ou chatbots quanto a empatia humana criam uma espécie de 'fidelização de clientela', de modo que as pessoas passem a recomendar os produtos da empresa, por exemplo", conclui Luiz Felipe.

(\*) Gerente de Atendimento da Leste Telecom, é possível criar sinergia entre ambos os tipos de atendimento - humano e tecnológico - para melhorar o relacionamento com os clientes.

## Operadora de telecom paga milhões a hacker

Após a operadora de telecomunicações americana AT&T ter admitido que hackers roubaram os dados de dezenas de milhões de seus clientes, surgem relatos de que a mesma pagou aos criminosos cerca de US\$ 370 mil para que estes deletem os dados roubados.

Vivaldo José Breternitz (\*)

Segundo a revista Wired, o pagamento foi feito em criptomoeda e, como parte do acordo, o hacker teve que fornecer provas confirmando a deleção dos dados.

A gigante das telecomunicações teria negociado com os hackers por meio de um profissional de segurança que se faz chamar Reddington, que recebeu um pagamento por sua intermediação, e que teria ajudado a reduzir o pedido inicial de um milhão para os 370 mil dólares. Reddington teria compartilhado as provas da exclusão com a Wired.

Acredita-se que os criminosos façam parte do grupo de hackers chamado ShinyHunters, que esteve envolvido no roubo de dados da empresa americana de computação em nuvem Snowflake, expondo dados de clientes de muitas grandes organizações.

A AT&T revelou que os dados roubados incluíam registros de chamadas telefônicas e mensagens de texto geradas entre maio e outubro de 2022. Disse também que não foram roubadas informações como números do Seguro Social, datas de nascimento e outras informações de caráter pessoal.



cottonbro\_studio\_de\_Pexels\_CANVA

Este é o segundo ataque à AT&T neste ano. Em março foram roubadas, informações pessoais como nomes e números do Seguro Social de cerca de 73 milhões de clientes da empresa.

Quando o pagamento que teria sido feito pela AT&T, vale lembrar que em 2020 o Department of Treasury, órgão do governo americano, alertou que qualquer empresa que fizesse pagamento a hackers e terceiros que facilitassem esses pagamentos poderiam ser processados e que apenas o

governo poderia autorizar a abertura de exceções a essa regra; no caso da AT&T, ainda não estão disponíveis informações acerca desse aspecto do problema.

Infelizmente estamos todos cada vez mais sujeitos a esse tipo de ataque. Empresas e governos devem tomar o máximo cuidado para que eles não ocorram.

(\*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da FATEC SP, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas - vjntz@gmail.com.

## Alocação de profissionais de TI: entenda como este processo pode impulsionar seu negócio

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a taxa de inovação tecnológica no Brasil aumentou, em média, 7,5% ao ano na última década. Com demandas cada vez mais complexas e específicas, as empresas do país vêm recorrendo à contratação de profissionais de Tecnologia da Informação.

A alocação é uma das modalidades de contratação que é mais adotada nos dias atuais. O processo se trata da terceirização de serviços no qual companhias contratam, por tempo determinado ou indeterminado, especialistas em tecnologia para trabalhar em projetos.

Este formato é uma alternativa benéfica para ambas as partes (contratante e contratado), já que proporciona à empresa redução de custos, flexibilidade, agilidade e acesso a diversos talentos; e para os profissionais, o crescimento na área com desenvolvimento de novas experiências, aperfeiçoamento de habilidades, ampliação de networking e ainda enriquecimento e melhoria de portfólio e currículo.

Segundo Gilberto Reis, COO da Runtalent, empresa especializada em alocação de profissionais de TI, o modelo traz inúmeras vantagens para o setor. "Além de oferecer flexibilidade e agilidade para ajustar equipes conforme as demandas, ele reduz custos



operacionais associados ao recrutamento, treinamento e manutenção de um departamento de RH focado exclusivamente em TI", destaca.

O executivo explica que outro ponto importante é que empresas especializadas, como a Runtalent, têm acesso às mais recentes tecnologias e metodologias de trabalho. Isso pode incluir práticas ágeis, ferramentas de colaboração avançadas e plataformas de gestão de projetos que aumentam a eficiência e

proporcionam às organizações um diferencial competitivo importante.

"É um formato muito estratégico, porque permite que os clientes se concentrem em seu core business, deixando não apenas a preocupação com o aspecto técnico, mas também a gestão de talentos e questões trabalhistas com a consultoria. Com isso, há uma maior dedicação a inovações e melhorias nos produtos e serviços principais da empresa", complementa Reis.

## News @TI

ricardosouza@netjen.com.br

## Stellantis abre vagas para o Programa Data Universe

Estão abertas as inscrições para o Programa Data Universe da Stellantis. As vagas disponíveis são para pessoas que atuarão em diversas áreas de Recursos Humanos e Transformação, com foco em gestão de dados. Os interessados em participar do programa podem ser profissionais de qualquer área, desde que tenham concluído o ensino superior entre junho de 2020 e julho de 2022. As inscrições vão até o dia 12 de agosto e os selecionados começarão o programa em outubro deste ano. Durante o programa, os selecionados poderão aplicar seu conhecimento na otimização de dados nas áreas de RH, por meio de um job rotation coordenado pelo time de People Analytics. Eles terão mentorias individuais para o desenvolvimento

profissional, e tutores que impulsionarão o conhecimento em metodologias ágeis, comportamento digital e habilidades de apresentação. As inscrições vão até o dia 12 de agosto e devem ser realizadas por meio do site: <https://datauniversestellantis.com.br/>.

## Inscreva-se na 10ª Edição do Programa de Estágio 2024 da Tempest até 19 de Julho

A Tempest, empresa especializada em cibersegurança no Brasil, anuncia a abertura das inscrições para a 10ª edição do Programa de Estágio 2024. Com inscrições abertas até 19 de julho, o programa visa formar e preparar novos profissionais para atuarem em um campo tão complexo e dinâmico como a segurança digital (<https://estagiotempest.gupy.io/>).