

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.

E, 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 conseguir 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 ‘robozinhos’ 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

Alemanha responsabiliza a China por ataque cibernético

As tensões em torno da espionagem chinesa contra países ocidentais aumentaram nos últimos meses, especialmente após a prisão, em abril, de um funcionário do Parlamento Europeu, acusado de espionagem em favor da China.

Vivaldo José Breternitz (*)

Agora, a Alemanha acusa a China de ter sido responsável por um ciberataque desfechado em 2021 contra o organismo federal de cartografia e geodésia, o Bundesamt für Kartographie und Geodäsie (BKG), com fins de espionagem, e convocou o embaixador de Pequim em Berlim para lhe apresentar uma queixa.

A BKG desempenha um papel importante para várias organizações públicas e privadas, em especial em pontos críticos como infraestrutura, planejamento, navegação, proteção ao meio ambiente e áreas científicas.

Os serviços de segurança alemães acreditam que a China intensificará ainda mais suas atividades de espionagem, e se preparam para combater essas atividades.



laddlajutt1722_De_Pixabay_CANVA

Por sua vez, adotando uma postura já esperada, a embaixada da China em Berlim afirmou que o país não tem qualquer envolvimento com o caso, classificando as notícias a respeito como

“manipulação política contra a China”.

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

Empreendedorismo feminino: cinco estratégias para o Governo Federal adotar e incentivar mulheres

O governo federal lançou um plano de metas para promover o empreendedorismo feminino. Dentro do projeto há um comitê composto por representantes de nove ministérios, instituições financeiras, o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) e membros de organizações da sociedade civil. A ideia é ampliar renda, produtividade e sustentabilidade dos empreendimentos liderados por mulheres.

No entanto, empreendedorismo não é somente sobre começar um negócio. É também sobre criar oportunidades. O governo pode gerar valor através desse projeto, mas é necessário ter em mente que há objetivos a serem traçados. Para que o programa tenha eficácia e continuidade, é fundamental implementar estratégias para que se crie um ambiente de crescimento econômico não só para mulheres empreendedoras, mas para o país em geral.

Fundos de investimentos e redução da burocracia

Atualmente há inúmeras barreiras tributárias, burocráticas e jurídicas. Existem ainda obstáculos relacionados ao acesso a créditos e investimentos. Para se manter viva, a empreendedora precisa ter acesso ao mercado para atrair e captar mais clientes. Portanto, é necessário garantir facilidades a créditos e diminuir, por exemplo, as barreiras aos juros altos.

Acesso jurídico

O apoio jurídico é essencial para fazer o negócio crescer e florescer. Diante disso, o governo deve criar ambientes favoráveis para essas empreendedoras, simplifi-



cando os registros em juntas comerciais, propriedade intelectual e contratos, além de oferecer suporte.

Cultura do empreendedorismo

Para fomentar a cultura e os valores do empreendedorismo, é necessário investir em campanhas para que as mulheres se reconheçam como empreendedoras e contribuidoras para o ecossistema. A mudança de comportamento deve ser a base de tudo isso. Como fazer isso? Divulgar histórias de sucesso de empreendedoras, organizar eventos e conferências que promovam o empreendedorismo, além de reforçar campanhas de sensibilização sobre o tema.

Educação, capacitação e inovação

Para garantir sucesso e continuidade do projeto, mulheres empreendedoras precisam estar treinadas. É preciso investir em educação e capacitações que envolvem

um bom negócio, desde o marketing à tecnologia. O incentivo à inovação, como pesquisas e desenvolvimentos por parte do Governo Federal, também é crucial. São detalhes que fazem com que a empreendedora tenha recursos para tornar o seu negócio robusto e sustentável.

Networking e colaboração

As empreendedoras precisam entender a importância do networking e das conexões com empreendedores, investidores e especialistas. Para isso, o Governo Federal pode e deve criar oportunidades para encontros e rodas de conversa, por exemplo. Outra opção é garantir acesso a programas que dão mentoria e treinamentos por parte de empresas da iniciativa privada.

(Fonte: Carolina Gilberti é CEO da Mubius WomenTech Ventures, a primeira WomenTech do Brasil. E-mail mubiusventures@nbpress.com.br).

News @TI

Ficou ainda mais fácil apresentar defesa em relação às notificações de lançamentos de IRPF

A Receita Federal do Brasil disponibilizou nova versão do sistema Requerimentos Web (antigo e-Defesa). O Sistema desenvolvido pelo Serpro promete facilitar a abertura de requerimentos para contribuintes Pessoa Física que tenham recebido notificação de lançamento após terem caído na malha do IRPF. A atualização inclui serviços como “Solicitar Retificação de Lançamento” e “Impugnar Parcialmente ou Impugnar Totalmente a Notificação de Lançamento”, visando simplificar o processo para o cidadão e otimizar o processo de trabalho na Receita Federal. Com a nova versão do Requerimentos Web (e-Defesa), foi possível implementar a entrega desses requerimentos de forma totalmente online e integrada com

outros sistemas e serviços do Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte (e-CAC), tais como e-Processo, e-Assina, Malha PF e Procurações (https://cav.receita.fazenda.gov.br/autenticacao/login).

BaaS e Inclusão financeira foram temas de debate no Finance of Tomorrow

Na terça-feira (13), o segundo dia do Finance of Tomorrow (FOT), contou com a presença de Carlos Benitez, CEO da BMP, hub de soluções financeiras, bancárias e tecnológicas, voltada para a originação de operações de crédito e para a prestação de serviços financeiros. O executivo foi um dos palestrantes no painel “Deep Dive 9 - Casos de uso do consumidor: Banking as a Service e Embedded Finance”, juntamente com José Reynaldo Furlani (Banco Central do Brasil) e Rafael Goulart (Pomelo).

ricardosouza@netjen.com.br