



DETERMINANTE

## CADA DETALHE PODE TER UM IMPACTO SIGNIFICATIVO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Leia na página 8



# Como aumentar a produtividade do seu negócio e crescer de forma inteligente

A hiperautomação é um conceito que está ganhando destaque pois combina automação tradicional com tecnologias emergentes, como inteligência artificial, machine learning e automação robótica de processos (RPA).

Essa combinação poderosa não apenas automatiza tarefas rotineiras, mas também transforma processos inteiros, permitindo que as empresas operem de forma mais ágil, eficaz e inteligente.

Essa estratégia vai além da automação simples de tarefas repetitivas. Ela está relacionada à identificação, análise e otimização de processos em toda a organização, incluindo os canais de atendimento ao cliente. Isso significa que desde as tarefas mais simples até as operações mais complexas, tudo é examinado em busca de oportunidades de automação e melhoria.

Ao adotar essa abordagem holística, as empresas podem eliminar gargalos, reduzir erros e acelerar a entrega de valor aos clientes. Segundo uma pesquisa realizada pela Zapier, empresa que fornece integrações para aplicações web para uso em fluxos de trabalho automatizados, em 2021, 90% dos entrevistados afirmaram que a automação de processos melhorou seu trabalho e 66% disseram ter ficado mais produtivos com a automação.

Um dos benefícios mais evidentes da ferramenta é o aumento da produtividade. Ao automatizar processos manuais e repetitivos, as empresas podem realocar os seus colaboradores para atividades de maior valor agregado ou especializadas, como implementar a inovação, melhorar a tomada de decisões, aumentar a interação com clientes.

Isso trará inúmeros benefícios tanto para a companhia como para os colaboradores, pois além de melhorar a eficiência operacional, eles se sentirão mais valorizados e estimulados em desempenhar funções mais estratégicas dentro da empresa. Além disso, o Gartner, líder mundial em pesquisa e aconselhamento de empresas,



MerchL CANVA

publicou dados que evidenciam o espaço que a hiperautomação já conquistou e como ela deve estar cada vez mais presente nos próximos anos.

Segundo a consultoria, o mercado mundial de softwares deve chegar a investimentos de US\$ 6 bilhões até o final de 2024. Outro ponto importante a ser destacado é que a hiperautomação tem como objetivo ajudar as empresas a melhorar agilidade e capacidade de adaptação em atividades internas. Com processos automatizados e sistemas interconectados, as organizações podem responder rapidamente às mudanças no mercado, às demandas dos clientes e às oportunidades emergentes.

Isso é especialmente importante em um mundo onde a velocidade é essencial para o sucesso e a capacidade de inovar rapidamente pode ser a diferença entre liderar o mercado e perder espaço para os concorrentes. A implementação de respostas automáticas para perguntas frequentes permite que os clientes recebam assistência imediata, mesmo fora do horário comercial convencional. Isso não só aumenta a satisfação do cliente, mas também libera a carga de trabalho dos agentes de atendimento.

Consequentemente, a capacidade de encaminhar chamadas com base em palavras-chave identificadas na solicitação do cliente permite um serviço mais personalizado e eficiente. A integração com bancos de dados permite

consultas simples, como verificação de saldo ou status de pedidos, diretamente através do canal de atendimento escolhido pelo cliente.

Isso reduz a necessidade de transferências entre diferentes setores e agiliza a resolução de problemas. Sendo assim, a solicitação automatizada de feedback após interações com o cliente permite uma avaliação constante da qualidade do serviço e a identificação de áreas de melhoria. Isso demonstra um compromisso com a excelência no atendimento e fortalece o relacionamento com o cliente.

Mas, para que as empresas consigam ter resultados relevantes com esse conceito que está ganhando espaço no ambiente corporativo, é muito importante que elas utilizem soluções inovadoras como inteligência artificial, machine learning, pois com essas tecnologias será possível coletar, analisar e interpretar grandes volumes de dados de forma rápida e eficiente.

A partir disso, elas identificam padrões, preveem tendências e tomam decisões mais informadas e orientadas por dados e assim será possível ter resultados mais relevantes com a hiperautomação.

(Fonte: Ary Vilhena é CEO da Smartspace by Digivox, plataforma que otimiza processos de atendimento por meio da IA Generativa, com voicebots e chatbots - [https://smartspace.com.br/pt\\_BR](https://smartspace.com.br/pt_BR)).

## Negócios em Pauta

Foto: Aena Brasil



### Aeroporto de Aracaju totalmente renovado e modernizado

Um terminal inteiramente climatizado, com isolamento acústico, dois floors e nova área internacional espera os visitantes e moradores da capital sergipana, quando a Aena inaugura as obras do Aeroporto Internacional de Aracaju, agora mais moderno, sustentável e seguro. Foram instalados leitores eletrônicos de cartões de embarque, sistemas automatizados de bagagem, monitores do sistema informativo de voos e preparação para inspeção de volumes por raios-X. Além disso, toda a infraestrutura ganhou novas câmeras de segurança. Uma sinalização mais intuitiva em todo o terminal melhora o fluxo de passageiros, reforçados por nova pintura, iluminação e adaptações de acessibilidade. Também foi realizada a renovação completa dos banheiros. Outro destaque da renovação é o investimento nas melhorias com foco na sustentabilidade, com uso de energia 100% renovável, otimização da coleta e reaproveitamento de água, dentro dos padrões internacionais de respeito ao meio ambiente, que são uma das assinaturas da Aena.

Leia a coluna completa na página 3

## News@TI

AllAllianz Trade



Luciana Dall'Agnol

Felipe Tanus

Tatiana Pinheiro

Superintendente de Relações de

Diretor de Crédito na Allianz Trade. Desde

Head of Governança na Allianz Trade.

### Allianz Trade realiza debate sobre o papel do ESG no mercado de seguros

Para debater o impacto do ESG no mercado de seguros, assim como os efeitos na modalidade de seguro de crédito, a Allianz Trade, líder mundial em seguro de crédito, realiza a segunda edição do Credit Talk neste ano, dessa vez com o tema "Transformações ESG no Mercado de Seguros". O webinar será online no próximo dia 13 de junho, (quinta-feira), das 9h30 às 10h30. O bate-papo será conduzido pelo Diretor de Crédito da Allianz Trade no Brasil, Felipe Tanus, que trará uma análise sobre a aplicação do ESG no mercado do seguro de crédito. Ele contará também com a participação da Superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg, Luciana Dall'Agnol, e da Head of Governança da Allianz Trade no Brasil, Tatiana Pinheiro, ambas com reconhecido background no mercado de seguros. "Os critérios ESG têm pautado cada vez mais a estratégia das seguradoras, portanto, buscar o entendimento de como atuar dentro dessas diretrizes no mercado é fundamental para, não apenas se atualizar sobre este universo, mas para saber aplicar esses conceitos na prática", afirma Felipe Tanus (<https://lnkd.in/d/tmgARKn>).

Leia a coluna completa na página 2

### Como a IA pode aproximar sua marca a seus clientes de forma inovadora

Diz o ditado que "falar é de graça", mas não quando se trata da comunicação com seus clientes e, especialmente, quando esse diálogo é baseado em IA conversacional. Então, pagar por isso vale cada centavo! Leia a coluna completa na página 2

### A metalinguagem da Inteligência Artificial

Em um mundo onde a tecnologia molda cada vez mais nossa realidade, é crucial discutir os avanços e desafios da inteligência artificial, que promete revolucionar todas as esferas da sociedade. Leia a coluna completa na página 2

### Vale a pena ter um acordo de sócios nas startups

Quando se trata de abrir uma startup, muitos empreendedores concentram seus esforços em desenvolver produtos inovadores, encontrar financiamento e conquistar clientes. Leia a coluna completa na página 2

### Rede lenta? A culpa pode ser de um dispositivo antigo

Você tem a impressão de que sua rede anda lenta? É frustrante investir em um bom pacote de dados, no roteador, mas em alguns dispositivos o problema continua. Pois saiba que os dispositivos antigos podem ser o verdadeiro vilão. Afinal, a conectividade está sempre se atualizando, e um dos grandes desafios é garantir que os novos roteadores tenham frequências compatíveis com sistemas e aparelhos mais antigos. Leia a coluna completa na página 2

Para informações sobre o

## MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular

