

# IA aplicada à performance no atendimento: o impacto da tecnologia nos Contact Centers

Se tem Dígitro, você sabe  
que pode confiar.

# dígitro.



# SUMÁRIO

Introdução	3
O que você precisa saber sobre a tecnologia Dígitro?	4
Casos reais com a IA da Dígitro: resultados e insights em grandes operações	6
Case: Lojas Lebes	
Métricas estratégicas e preditivas com IA: o que a tecnologia da Dígitro revela sobre o seu atendimento	8
O papel da IA na eficiência e personalização do relacionamento com o cliente	11
Como experimentar o recurso de IA da Dígitro na sua empresa	14
Quem é a Dígitro	16

# Introdução

A experiência do cliente (CX) é um dos principais diferenciais competitivos no cenário empresarial atual. De acordo com a McKinsey, empresas que priorizam a experiência do cliente alcançam um crescimento de receita de 4% a 8% acima da média do mercado.

Além disso, a implementação de IA em contact centers têm demonstrado melhorias significativas nos principais indicadores de desempenho (KPIs). De acordo com o Relatório de Benchmark 2024 para Gerenciamento de Serviços da Freshworks, empresas que adotaram automação no atendimento ao cliente observaram:

**Aumento de 77%**  
na **resolução** no primeiro contato.

**Redução média de 26,63%**  
no **tempo de resolução** dos tickets.

A Dígitro comprehende que a tecnologia deve servir para fortalecer o relacionamento com o cliente. Nossas soluções integram inteligência artificial com processamento de linguagem natural, automação contextualizada e dashboards inteligentes, indo além das métricas tradicionais.

Sendo assim, preparamos este material para mostrar a você a tecnologia certa que auxiliará na obtenção de informações e na estruturação de conversas mais humanas por meio do contact center, para que possa se aproximar ainda mais dos seus leads e clientes.



dígitro.

## O que você precisa saber sobre a tecnologia Dígitro?

O contact center tradicional mede eficiência através de indicadores como tempo de fila, pausa, atendimento e volume de chamadas, limitando a visão da força da relação entre cliente-marca.

Pensando nisso, **as soluções de Contact Center da Dígitro como o Interact e o Neointeract, somadas aos recursos de IA**, ajudam a avaliar a qualidade do seu atendimento, medindo a força da relação do cliente com a marca, identificando pontos de atrito e oportunidades de melhoria.

Neste cenário, ações proativas que fidelizem clientes, fortaleçam o relacionamento e identifiquem públicos onde se pode aplicar campanhas de upselling, torna-se possível.

## IA aplicada à performance no atendimento: o impacto da tecnologia nos Contact Centers

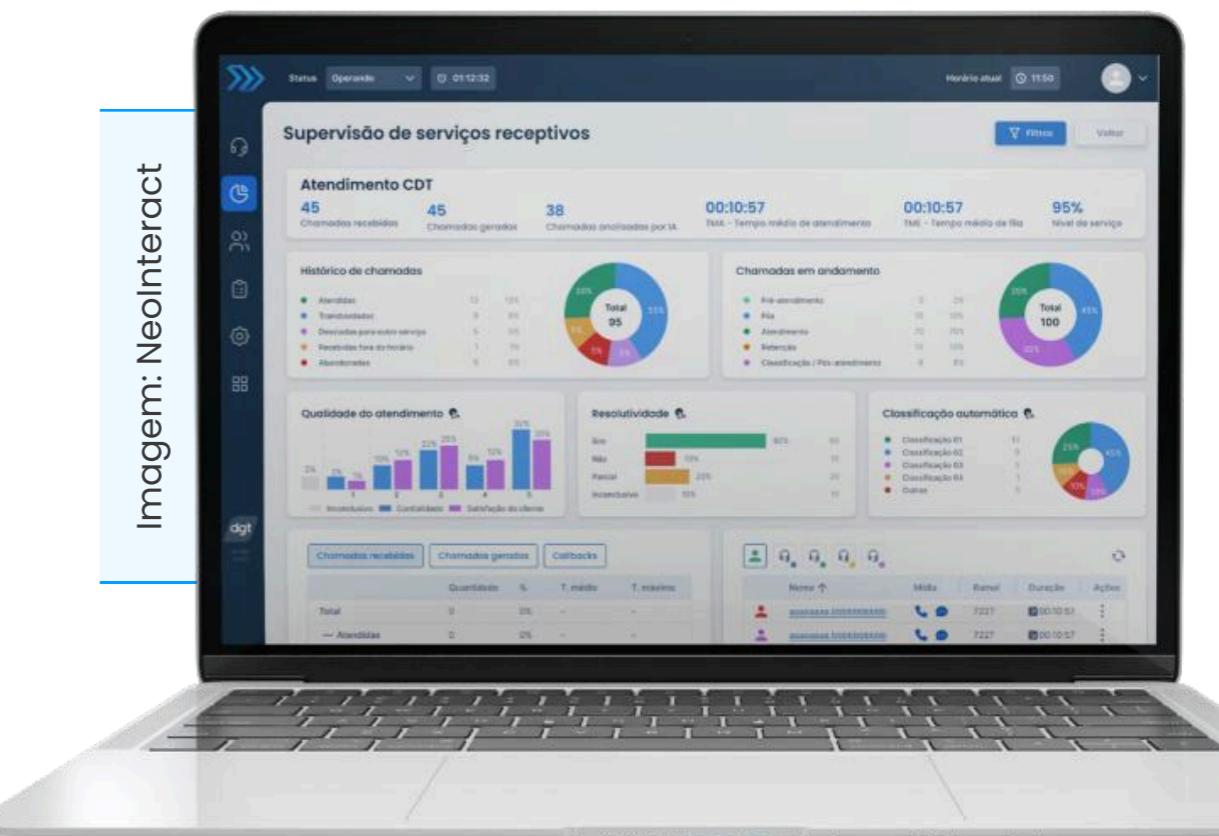
Essa avaliação é realizada através da análise dos diálogos estabelecidos nas mídias de voz e chat entre clientes e atendentes, avaliando cordialidade, satisfação, resolutividade da conversa, motivo e resumo do contato.

A inteligência artificial aplicada ao atendimento permite que empresas tenham uma visão clara sobre necessidades de capacitação, impactos de mudanças comerciais e comportamento dos clientes, organizando dados das interações em dashboards otimizados nas plataformas Interact e NeolInteract para facilitar decisões estratégicas.

Além disso, a IA melhora significativamente a experiência com chatbots, eliminando interações artificiais e menus complexos.

Com o uso de **PLN** (Processamento de Linguagem Natural), ferramentas como o **Persona 3** (plataforma de chatbot e URA – solução de robôs inteligentes para atendimento) tornam as conversas mais naturais e contextuais, adaptando-se ao estilo de linguagem de cada usuário, o que aumenta a autenticidade das interações, a satisfação e a fidelização.

A IA também viabiliza atendimentos mais rápidos e objetivos, como solicitações de boletos ou status de pedidos, de forma fluida e eficiente.



# Casos reais com a IA da Dígitro: resultados e insights em grandes operações

Dentro das plataformas Interact e Neointeract, permite-se a extração de análises significativas de forma simplificada e fácil para tomadas de decisões estratégicas. E ainda, é possível integrar à ferramenta de chatbot Persona 3.

Confira alguns resultados expressivos:

Redução de

**18%**

no TMA (tempo  
médio de atendimento)

Aumento de

**23%**

na resolução  
no primeiro contato

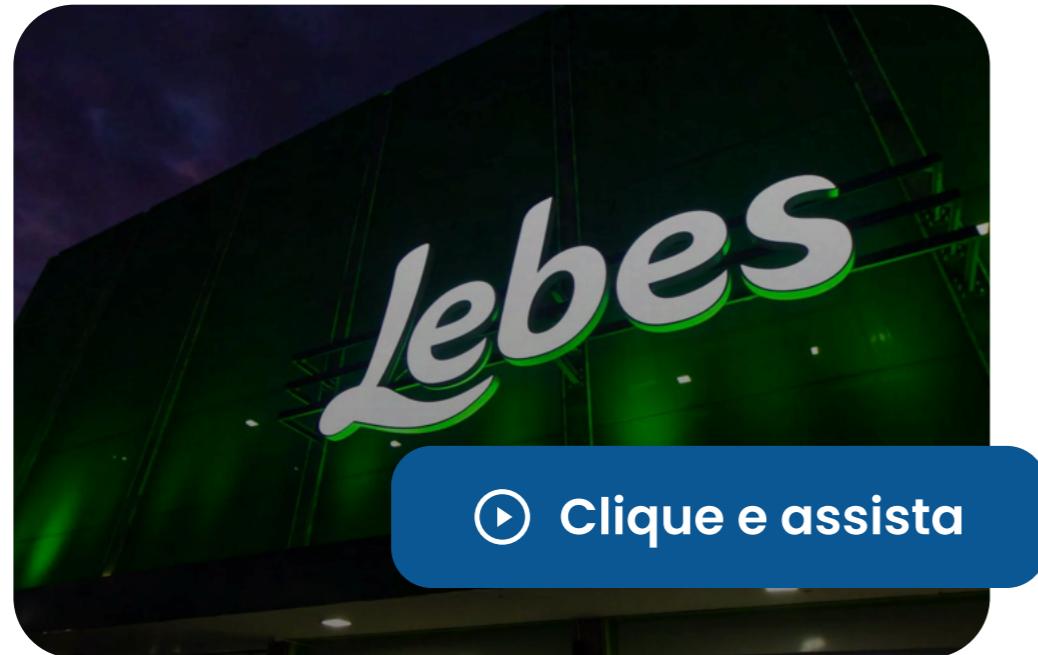
Detecção automatizada de

**37%**

dos casos com  
risco de churn

Esses resultados são obtidos com base na análise de sentimento, processamento de linguagem natural (PLN) e dashboards de gestão inteligente.

Confira um de nossos Cases:



### Case: Lojas Lebes

As Lojas Lebes, uma das maiores redes de varejo do sul do Brasil, enfrentavam desafios significativos na gestão de um grande volume de atendimentos ao cliente, especialmente durante os períodos promocionais e datas comemorativas. A busca por uma solução que otimizasse o atendimento e melhorasse a experiência do cliente levou à implementação das soluções de inteligência artificial da Dígitro.

Resultados alcançados:

- Automatização de 65% dos atendimentos de primeiro nível:**  
Redução significativa na carga de trabalho da equipe de atendimento.
- Redução de 20% no tempo médio de atendimento (TMA):**  
Atendimentos mais rápidos e eficientes.
- Aumento de 18% na satisfação do cliente:**  
Clientes mais satisfeitos com a agilidade e personalização do atendimento.

A implementação das soluções da Dígitro permitiu às Lojas Lebes oferecer um atendimento ao cliente mais eficiente e personalizado, resultando em maior satisfação do cliente e otimização dos recursos internos.

## Métricas estratégicas e preditivas com IA: o que a tecnologia da Dígitro revela sobre o seu atendimento

A inteligência artificial trouxe inúmeros benefícios para vários setores, incluindo o atendimento ao cliente. Mas, como exatamente?

Por meio da extração de informações dos canais de comunicação, como telefone e chats, para personalizar ainda mais a interação.

Mas não só isso. A IA ajuda a empresa a direcionar as solicitações para os agentes mais capacitados para resolvê-las, otimizando o tempo e a eficiência da resolução dos chamados.



Tudo isso porque fornece **métricas precisas** para entender o andamento e histórico de cada contato. Entenda cada uma delas na sequência.

### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Através da análise da conversa e das palavras utilizadas em uma interação, é possível apontar com precisão o nível de satisfação ou frustração do cliente durante o atendimento, o que possibilita ações proativas para propiciar uma experiência positiva.

### RESOLUTIVIDADE

A IA mostra se o atendimento foi eficaz na resolução do problema do cliente, identificando pontos de melhoria nos processos e áreas que precisam de treinamento adicional para a equipe.

## RESUMO DA CONVERSA

Entender o que o cliente quer de forma objetiva. A IA entrega um resumo estruturado das conversas, facilitando a análise de padrões e permitindo que sua empresa antecipe demandas.

## MOTIVO DA CHAMADA

Um contato pode ser feito por inúmeros motivos, seja por dúvidas, reclamações ou até sugestões. A IA lista a razão do chamado e o classifica, para monitorar se há muitas queixas.

## CORDIALIDADE DO ATENDIMENTO

A postura do atendente também pode ser avaliada, verificando se ele segue os protocolos de comunicação, demonstra empatia e utiliza linguagem adequada, para fornecer um atendimento cordial e profissional.

## O papel da IA na eficiência e personalização do relacionamento com o cliente

A verdade é que a IA já não é mais um diferencial: ela é a base para entregar eficiência, reter clientes e crescer com consistência. Em pouco tempo, ela vai estar por trás de toda operação que busca ser mais ágil, inteligente e centrada no cliente.



Estamos prestes a dar mais um salto no uso da IA nos contact centers.

**O que já está em prática:**

### ATENDIMENTO MULTILÍNGUE MAIS NATURAL

A IA está ficando cada vez melhor em entender e responder em diferentes idiomas, mantendo uma conversa fluida e humanizada. Isso amplia o alcance do atendimento e respeita as particularidades de cada cliente.

### LEITURA DE EMOÇÕES NA VOZ

Agora, é possível captar emoções como frustração ou empolgação só pelo tom e ritmo da fala. Isso ajuda o agente a ajustar a abordagem com mais empatia – e no momento certo.

### OFERTAS QUE SE ADAPTAM EM TEMPO REAL

Com IA generativa, as sugestões de produtos ou serviços se tornam mais certeiras, evoluindo conforme o cliente interage. É personalização de verdade, e com impacto direto na conversão.

### INTERPRETAÇÃO DE SILÊNCIOS

Até as pausas ganham significado. A IA já consegue entender que uma pausa ou hesitação pode indicar dúvida ou desconforto – e sugere ao agente como seguir dali com mais precisão e cuidado.

## Para onde estamos indo:

O ritmo da evolução da IA é impressionante – e pensar que o grande boom aconteceu há menos de 10 anos! Olhando para frente, algumas tendências já começam a ganhar forma e apontam onde vale ficar de olho:

### USE A ANÁLISE PREDITIVA A SEU FAVOR

Já é possível prever o risco de churn antes mesmo de o cliente reclamar. A dica é combinar histórico de interações com sinais sutis de insatisfação e agir rápido. Isso muda o jogo da retenção.

### INVISTA EM PERSONALIZAÇÃO EM TEMPO REAL

Ofertas genéricas estão com os dias contados. Com IA, dá pra adaptar ofertas e sugestões de produtos na hora, com base no comportamento e nas preferências de cada cliente. Isso aumenta a relevância – e as chances de conversão.

### ELIMINE BARREIRAS COM SUPORTE MULTILÍNGUE AUTOMÁTICO

À medida que a tradução automática e o processamento de linguagem natural evoluem, oferecer atendimento em diversos idiomas, de forma natural, vai se tornar padrão. Fique de olho nessa oportunidade para escalar o atendimento com qualidade.

Mas, lembre-se! A IA não substitui o humano. Ela amplia nossas capacidades. Empodera quem atende. Potencializa quem decide. E fortalece o vínculo entre empresas e pessoas.

## Como experimentar o recurso de IA da Dígitro na sua empresa

A jornada da utilização de dados no atendimento ao cliente está apenas começando. A adoção da inteligência artificial no atendimento não é mais uma aposta: é uma estratégia concreta para escalar, organizar e personalizar a operação com precisão.

E para implementar a IA no seu contact center, conte com o Interact, uma solução robusta para gestão das centrais de atendimento, que fornece ferramentas para escalar, potencializar a área da sua empresa.



O **Interact da Dígitro** é responsável por organizar, distribuir e gerenciar as interações com seus clientes, e conta com um recurso de IA para analisar diálogos de voz e chat

A solução é muito prática para o dia a dia do seu contact center. Para provar isso, você pode entrar em contato agora mesmo para conhecer a plataforma da Dígitro e experimentar os benefícios da IA em primeira mão no seu próprio negócio.

Você também pode se surpreender com o NeolInteract, uma plataforma destinada a atender pequenas operações, possibilitando completa automação da jornada do cliente, que melhora a jornada do cliente, por permitir total humanização no relacionamento com ele, seja por chat ou voz.

Não importa o tamanho da sua empresa, conheça o sistema para gerenciar melhor seus canais, também com recurso de IA.



A era da inteligência artificial não está chegando – **ela já começou e você não pode ficar para trás!**

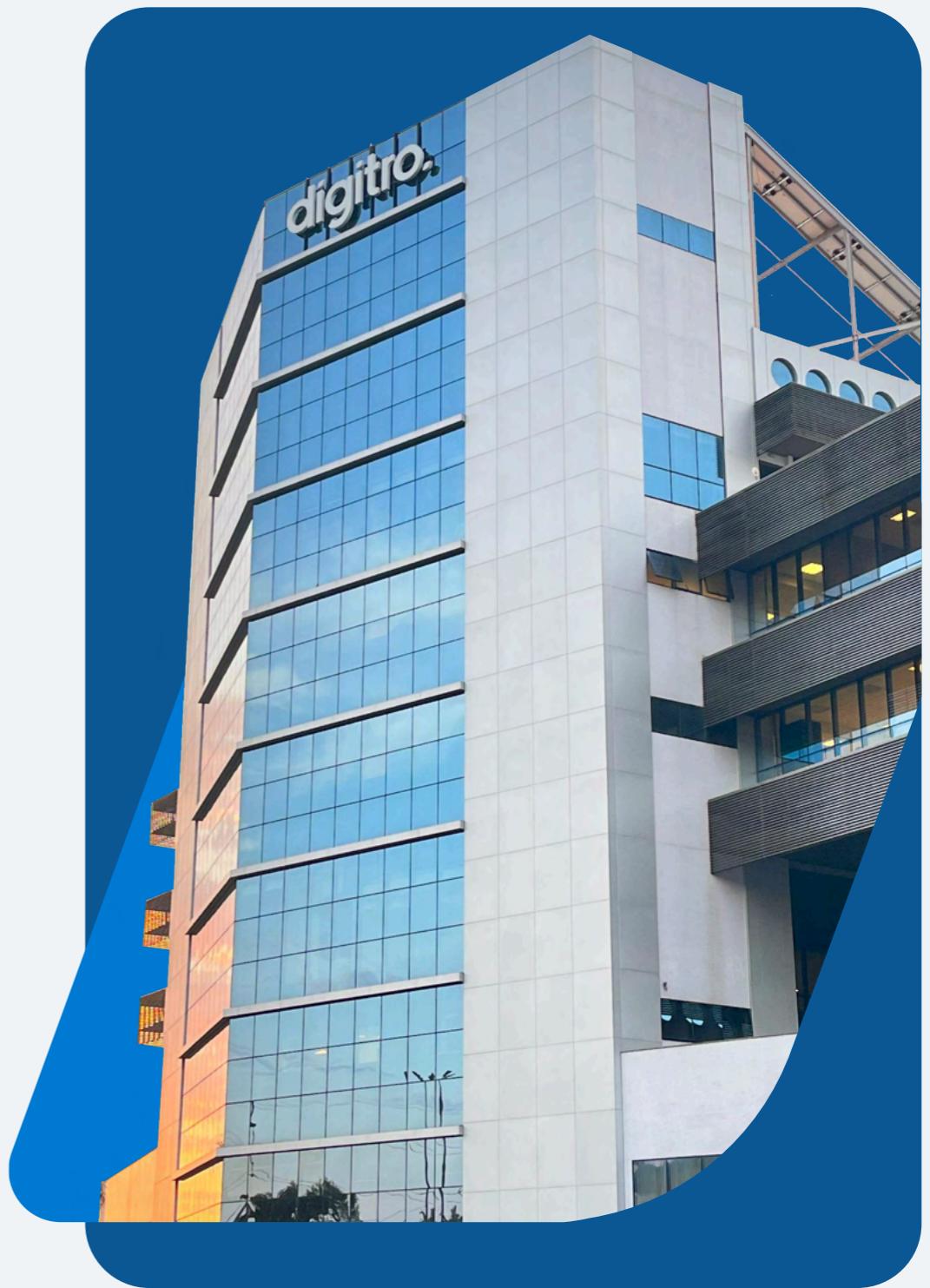
[Tenho interesse na IA da Dígitro](#)

## Quem é a Dígitro

Somos uma empresa 100% brasileira, com sede em Florianópolis, cidade amplamente reconhecida pelo seu forte ecossistema de tecnologia, conhecido também como "Ilha do Silício", sendo um dos principais centros de inovação do Brasil.

Como parte desse ecossistema, somos especialistas nos segmentos B2B (Business to Business) e também B2G (Business to Goverment), desenvolvendo tecnologias que ajudam empresas e instituições com soluções confiáveis e seguras para os desafios mais críticos de comunicação.

Nosso amplo portfólio, reconhecido pelo Ministério da Defesa como Empresa e Produto Estratégica de Defesa (EED) oferece ao mercado soluções robustas que vão desde plataforma de inteligência & Investigação à soluções de atendimento e comunicação.



## Por que escolher a Dígitro?

-  **Suporte em português** para garantir máxima performance de nossas soluções.
-  **Monitoramento 24/7** através do Network Operation Center.
-  **Academia Dígitro** um hub de conhecimento que potencializa o desenvolvimento profissional.
-  **Tecnologia 100% brasileira**, valorização da economia nacional.
-  Reconhecida como **Empresa Estratégica de Defesa**, excelência comprovada pelos selos de qualidade.



Agende uma demonstração estratégica com nosso time e veja na prática como transformar atendimento em diferencial competitivo.

Converse com o nosso time 

Quem escolhe a Dígitro escolhe soluções robustas, para operações que não podem falhar.

# dígitro.

**Se tem Dígitro, você sabe que pode confiar.**

Siga nossas redes:

