



# Soluções Inovadoras de IA

Empresa - Ferreira & Koru Logistics

Atividade Fim da Empresa: Produção e Venda de Computadores

---

## Grupo 01

(Marcia Moreira - Caio Monsorez - Othon Gomes - Ivan Farias - Lucas Bastos)

Escola Korú - Bootcamp Desenvolvimento de Software - FullStack

EAD - 2023/2024

Projeto Tendências de Mercado - Entrega 01 - 11/03/2024

## Introdução

Na era atual da transformação digital, a adoção de tecnologias inovadoras desempenha um papel crucial na otimização dos processos empresariais e na melhoria da experiência do cliente. Neste relatório, apresentaremos soluções inovadoras para resolver os problemas existentes na empresa Ferreira & Koru Logistics, especialmente no que diz respeito ao **atraso na resposta da equipe de vendas** e aos consequentes transtornos que essa falha traz para empresa e para seus clientes.

## Análise de Tendências Tecnológicas

A automação de processos com **Inteligência Artificial** (IA) emergiu como uma das tendências mais significativas no mundo dos negócios. Essa tecnologia tem o potencial de revolucionar a maneira como as empresas interagem com seus clientes, oferecendo respostas rápidas e personalizadas em escala. Um exemplo notável dessa tendência é a crescente adoção de chatbots de IA em setores como vendas e atendimento ao cliente.

## Análise de Mercado

Podemos citar algumas soluções de inteligência artificial que podem ser consideradas para resolver ou mitigar o problema de atraso na resposta da equipe de vendas:

1. Sistemas de automação de e-mails
2. Assistentes virtuais para equipe de vendas.
3. Análise preditiva de dados
4. Sistemas de recomendação personalizada
5. Análise de sentimento e feedback
6. Automatização de atendimento por Chatbot

Essas soluções oferecem abordagens alternativas para melhorar a eficiência e a personalização no atendimento ao cliente. No entanto, os **chatbots** se destacam como uma opção altamente eficaz e escalável para lidar com consultas de clientes de forma rápida e personalizada, além de poder associar algumas das propostas mencionadas anteriormente em sua implantação, como por exemplo, ao final do atendimento do chatbot, poderá ser implementado uma "análise de sentimento e feedback".

A Pesquisa de Mercado realizada, revelou que empresas de diversos setores estão implementando com sucesso, soluções de automação de processos com IA para resolver problemas semelhantes aos enfrentados pela Ferreira & Koru Logistics. Essas soluções têm demonstrado impactos significativos na eficiência operacional, na satisfação do cliente e no aumento das vendas, como veremos a seguir:

## Soluções que um chatbot pode oferecer

### I. Respostas instantâneas 24/7

Um chatbot pode responder às consultas dos clientes instantaneamente, fornecendo informações sobre produtos, preços, especificações técnicas e muito mais, mesmo fora do horário comercial.

### II. Atendimento personalizado em escala

Com base nas perguntas dos clientes, um chatbot pode oferecer recomendações personalizadas de produtos e soluções, ajudando os clientes a encontrar o que melhor atende às suas necessidades.

### III. Redução do tempo de espera

Um chatbot pode lidar com um grande volume de consultas simultaneamente, reduzindo o tempo de espera dos clientes e melhorando a eficiência do atendimento.

### IV. Geração de leads qualificados

Um chatbot pode coletar informações dos clientes durante a interação e qualificar leads com base em seus interesses e intenções de compra, fornecendo à equipe de vendas informações valiosas para acompanhamento posterior.

### V. Melhoria da experiência do cliente

Ao oferecer um atendimento rápido e eficiente, um chatbot pode melhorar significativamente a experiência do cliente, aumentando a satisfação e fidelidade à marca.

## VI. Redução da carga de trabalho da equipe de vendas

Ao lidar com consultas simples e repetitivas, um chatbot pode liberar a equipe de vendas para lidar com consultas mais complexas e estratégicas, aumentando a produtividade e eficácia geral da equipe.

## Casos de Sucesso

### I. Sephora

Implementou um chatbot para auxiliar na venda de produtos de beleza.

O chatbot oferece sugestões personalizadas de produtos com base nas necessidades dos clientes.

Resultado: Aumento de **14%** nas vendas online.

### II. Nubank

Implementou um chatbot para auxiliar no atendimento ao cliente.

O chatbot responde perguntas sobre produtos e serviços, resolve problemas e realiza transações.

Resultado: Redução de **30%** no volume de chamadas para a central de atendimento.

### III. Magazine Luiza

Implementou um chatbot para auxiliar na venda de produtos e serviços.

O chatbot oferece sugestões personalizadas de produtos, responde perguntas sobre produtos e serviços e realiza transações.

Resultado: Aumento de **20%** nas vendas online.

### IV. Natura

Implementou um chatbot para auxiliar na venda de produtos de beleza.

O chatbot oferece sugestões personalizadas de produtos com base nas necessidades dos clientes e agendamentos de consultoria.

Resultado: Aumento de **15%** nas vendas online e 80% de agendamentos realizados pelo chatbot.

## V. Casas Bahia

Implementou um chatbot para auxiliar na venda de produtos e serviços.

O chatbot oferece sugestões personalizadas de produtos, responde perguntas sobre produtos e serviços e realiza transações.

Resultado: Aumento de **10%** nas vendas online.

"Fonte: Informações fornecidas pelo site Blip AI."

## Conclusão

Com base na análise das tendências tecnológicas, do mercado e nos casos de sucesso apresentados, é evidente que a automação de processos com IA oferece uma oportunidade única para a Ferreira & Koru Logistics resolver seus problemas de demora no retorno dos vendedores e desatendimento dos clientes. Ao adotar soluções inovadoras como chatbots de IA, a empresa pode melhorar significativamente a eficiência operacional, atendimento instantâneo, a satisfação do cliente e os resultados de vendas. Recomenda-se, portanto, que a empresa considere seriamente a implementação dessa solução para impulsionar seu crescimento e sucesso no mercado.