

Relatório de Pesquisa – Serviços

Tendências de IA em atendimento, automação de processos e operações em serviços.

Resumo Executivo

Visão sobre como IA melhora atendimento, eficiência operacional e personalização. Inclui sinais de maturidade e barreiras típicas.

Prioridades Observadas

- Chatbots e assistentes para atendimento
- Automação de backoffice (RPA)
- Analytics para jornada do cliente

Barreiras

- Percepção de perda de qualidade no atendimento
- Complexidade de integração entre sistemas
- Tempo e capacitação da equipe

Primeiros Passos Recomendados

- Piloto de chatbot em um canal com FAQ estruturado
- Medição de CSAT e tempo de atendimento antes/depois
- Mapear processos para automação com ROI rápido