

# Atendimento Virtual

Publicado no [Jornal de Piracicaba](#) em 12/07/2019

A tecnologia pode e deve ser aliada das empresas em todos os processos possíveis, trazendo automação, agilidade e eficiência aos serviços, diminuindo erros e reclamações. Por meio da automatização do atendimento, os agentes virtuais conseguem solucionar diversos tipos de solicitações do público sem a necessidade de interferência humana.

Agentes virtuais, são soluções tecnológicas desenvolvidas para apresentar um atendimento ágil e eficiente ao público de uma organização, por meio da utilização de robôs. Os agentes virtuais podem ser utilizados em chats, atendimentos telefônicos, podem simular um atendente real, enfim, são diversas possibilidades com a mesma proposta de agilidade, sem perder a customização dos serviços prestados.

Apesar de estarem cada vez mais presentes em nosso dia a dia e serem facilmente acessados em canais de atendimento ao cliente, vendas e marketing, o trabalho dos agentes virtuais não é uma unanimidade no que se refere à qualidade dos serviços prestados. Estudo elaborado pela Pegasystems, empresa mundial especializada em software de interação com clientes, tendo como base de dados mais de 3500 consumidores para analisar o nível de satisfação dos clientes pelo atendimento virtual, revelou que 65% dos entrevistados ainda preferem ser atendidos por um agente humano.

A insatisfação foi apontada pela falta de inteligência dos agentes virtuais ao responderem às perguntas, o contato torna ineficaz e irritante por 27% dos entrevistados, a falta de contexto na conversa (24%) e, por fim, o engajamento tipo robô, com poucas qualidades humanas (14%). Os resultados nos remetem a refletir: – a aparente falta de consistência no atendimento dos agentes virtuais pode ser resultado do

entusiasmo imediato das corporações para absorver novas tecnologias, sem a necessária avaliação da maturidade digital e da cultura da empresa.

É preciso desenvolver projetos consistentes e bem elaborados, sem preparo somente trocaremos a ineficiência de lugar, confundindo e irritando o cliente. A transição do atendimento humano para o automatizado não é simples e requer toda atenção para que o consumidor perceba essa mudança como positiva, para sua experiência e não simplesmente uma maneira encontrada pelas empresas para reduzir os custos da prestação do serviço.

O sucesso ou o fracasso das estratégias relacionadas ao atendimento automatizado dependem de quão bem implantados serão os conceitos e a tecnologia. Quando a tecnologia é utilizada corretamente e com inteligência, os benefícios surgem como frutos naturais deste processo.

Pode-se destacar como benefícios: – capacidade de aprendizagem constante à medida que os robôs vão prestando atendimento, eles também vão enriquecendo seu repertório, aumentando o banco de dados e ampliando a capacidade de oferecer um atendimento cada vez mais personalizado; -otimização do tempo para atendimentos especiais teremos situações específicas onde a interação humana, é necessária mas a grande conquista com essa tecnologia é que os atendimentos reais serão mais qualificados, já que os atendentes humanos terão mais tempo para estudar a questão do cliente e resolvê-la.

A tecnologia sempre foi e continua sendo meio para a realização das metas e não o objetivo em si. Muitas empresas pecam em utilizar plataformas de atendimento para se destacarem nos ambientes digitais, com visão de que a inteligência artificial (IA) é capaz de melhorar o relacionamento com o cliente. Ressalto que o ponto de partida não é a tecnologia ou a ferramenta, mas sim o seu propósito como empresa e o nível de experiência que deseja proporcionar a seu consumidor ou usuário.