



Guia para escolher soluções com IA para o atendimento ao cliente

Como selecionar a tecnologia adequada para potencializar sua estratégia de atendimento, aumentar as vendas e melhorar a experiência dos seus clientes

qivo

Índice

1. A tecnologia a serviço do cliente **3**

2. Experiência conversacional **5**

Omnichannel

Motor conversacional com Inteligência Artificial

Integração Middleware

Orquestrador de conversas

Solução de interação de Live Chat

Proatividade

3. Evolução em tempo real **14**

Gestão de conhecimento

Relatórios operativos e sobre a experiência do cliente

Ferramenta de aprendizagem e treinamento

Equipe especializada de suporte

4. Enterprise ready **20**

Alta disponibilidade

Privacidade de dados

Segurança de dados

1.

A tecnologia a serviço do cliente

1

A tecnologia a serviço do cliente

Incorporar uma nova tecnologia de automatização para o atendimento ao cliente ou mudar de fornecedor não é uma decisão que se toma de um dia para o outro. No mercado existem dezenas de “chatbots” e live chats com promessas similares, preços variados e resultados diferentes.

Neste contexto, algumas empresas terminam adquirindo soluções caras que consomem muitos recursos de instalação. Quando são lançadas, descobre-se que não são compatíveis com os resultados esperados.

Por que isso acontece? Porque não partiram de uma estratégia baseada nas necessidades do cliente.

É fato que quando se trata de resolver suas dúvidas ou pedir ajuda urgente, as pessoas procuram uma solução instantânea, personalizada e que respeite seus próprios tempos. A chave então é partir de uma estratégia centrada nestas necessidades para analisar qual tipo de tecnologia é a ideal.

Isto significa que as empresas não devem moldar suas estratégias à tecnologia. Ao contrário: é a tecnologia que deve se adaptar à estratégia.

Desta forma, você poderá oferecer experiências inovadoras e eficientes, que contribuem para construir um vínculo positivo e em longo prazo com seus clientes.

A seguir, compartilhamos um modelo com nossos principais diferenciais para ajudar você a analisar as soluções end-to-end da Aivo em comparação com outros fornecedores.



2.

Experiência conversacional

Omnichannel

Motor conversacional com Inteligência Artificial

Integração Middleware

Orquestrador de conversas

Solução de interação de Live Chat

Proatividade

Omnichannel

As pessoas utilizam diferentes canais para se comunicarem com as empresas. Uma estratégia de atendimento automatizado e omnichannel integra todos os pontos de contato para oferecer uma mesma experiência coerente e unificada. A gestão multicanal de todos os contatos propicia a migração controlada de usuários para canais estratégicos. Como resultado, aumenta a satisfação e portanto, a retenção ao resolver as consultas no canal preferido do cliente, sem redirecionamentos nem instruções.

Seu produto pode interagir com?

Aivo

Outro

| Seu produto pode interagir com? | Aivo | Outro |
|---------------------------------|------|-------|
| Web | ✓ | |
| Web Mobile | ✓ | |
| App Embedded | ✓ | |
| Facebook Messenger | ✓ | |
| WhatsApp | ✓ | |
| Instagram (em breve) | ✓ | |
| Open Messaging API | ✓ | |
| Phone Call | ✓ | |
| Slack (beta) | ✓ | |

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|--|------|-------|
| Atenção 24/7 sem esperas em canais de mensagens e telefonia. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Possibilidade de incluir a janela de interação no site sem a necessidade de que se abra em uma janela extra. | ✓ | |
| Abertura de 80% da janela em celulares para não cobrir o site e manter a visibilidade. | ✓ | |
| Adaptação automática da janela de interação para dispositivos móveis. | ✓ | |
| Possibilidade de maximizar e minimizar a janela do web chat no desktop. | ✓ | |
| Janela de chat que recebe parâmetros para customizar a experiência do cliente ou realizar ações antes de um evento, como abrir a janela com uma mensagem. | ✓ | |
| Solicitar feedback negativo ou positivo em cada interação na web. | ✓ | |
| Pesquisa de satisfação em canais síncronos e assíncronos. | ✓ | |
| Configuração do look and feel da janela de interação, detalhes visuais no header e personalização das cores. | ✓ | |
| Cobrowsing (navegação assistida) direto da janela do chat. | ✓ | |
| Complementos de valor agregado em todos os canais, como imagens, vídeos, opções numéricas, etc. | ✓ | |
| Conexão nativa com o WhatsApp Enterprise. | ✓ | |
| Conexão com o WhatsApp via um provedor externo. | ✓ | |
| Conexão nativa com o Facebook Messenger e possibilidade de conectar o bot a múltiplas Fan Pages. | ✓ | |
| API de mensagens para SMS que ajusta cada interação com as capacidades do canal. | ✓ | |
| Atenção telefônica através de canais SIP. | ✓ | |
| Criação de microsites de base de conhecimento. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| API de troca de mensagens para conectar outro tipo de interfaces. | ✓ | |
| Adaptação das respostas automaticamente com as capacidades de cada canal sem a necessidade de que se crie respostas específicas para cada um. | ✓ | |
| Resolução da consulta em um mesmo canal sem transferências para outros nem instruções internas. | ✓ | |
| Transcrição de mensagens de voz para texto em canais assíncronos como WhatsApp e Facebook Messenger. | ✓ | |
| Transferência para um live chat na mesma janela de conversa do chat web, WhatsApp e Facebook Messenger. | ✓ | |

Motor conversacional com Inteligência Artificial

Os clientes esperam dialogar com uma empresa tal como fazer no seu dia a dia: de maneira informal. Isto implica em um ou outro erro de ortografia, emojis, áudios e regionalismos. Uma solução com um motor semântico com inteligência artificial conversacional é fundamental para entender seus clientes além da maneira de formular sua consulta.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Stack tecnológico de múltiplas IA. | ✓ | |
| Entendimento da linguagem natural (NLU) baseado em Deep Learning, compreendendo o significado e não palavras chave. | ✓ | |
| Multi Linguagem (+50 idiomas). | ✓ | |
| Normalização e correção automática de erros e caracteres desnecessários. | ✓ | |
| Categorização automática dos significados. | ✓ | |

| | | |
|--|---|--|
| Compreensão da linguagem informal, formas de perguntar similares, linguística complexa, gírias, regionalismos e outras variações da linguagem do país. | ✓ | |
| Identificação do contexto e a importância das consultas, conferindo maior relevância a produtos, serviços, lugares, atividades, objetos, características ou emoções. | ✓ | |
| Identificação da identidade e a relevância da intenção por trás do texto escrito. | ✓ | |
| Previsão da próxima pergunta graças ao Machine Learning. Quando o bot não possui a informação solicitada, sugere conteúdo relacionado com base nas interações similares. | ✓ | |
| Desambiguação e sugestões de perguntas relacionadas diante de consultas imprecisas, curtas ou extensas como uma história. | ✓ | |
| Resposta seletiva segundo uma condição, como canal ou informação do usuário. | ✓ | |
| Retenção de informação relevante sobre a pergunta anterior gerando uma memória de curto prazo. | ✓ | |
| Possibilidade de oferecer múltiplas respostas diante da mesma pergunta (Shuffle Block). | ✓ | |
| Compreensão de Emojis. | ✓ | |

Integração Middleware

Resolver imediatamente é uma das prioridades do atendimento nos dias de hoje. A integração do bot com sistemas de informação via API ou Web Service é a chave para criar um ambiente de trabalho integrado com as plataformas que você já utiliza.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| | | |
|---|---|--|
| Informação Push and Pull de qualquer API ou Web Service para completar uma resposta, tomar uma decisão ou oferecer informação de um formulário. | ✓ | |
| Criação de integrações self-service. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Equipe de desenvolvimento de integrações customizadas. | ✓ | |
| Integração com serviço de autenticação. | ✓ | |
| Isolamento de dados para garantir a privacidade de informação privada ou sensível. | ✓ | |
| Geração de tickets de suporte no Zendesk Support. Entrega do número do atendimento ao cliente e possibilidade de acompanhar seu status. | ✓ | |
| Criação de negócios ou oportunidades no Salesforce. | ✓ | |
| Possibilidade de conectar o bot com outros aplicativos através da integração com Zapier. | ✓ | |
| Protocolo Handover do Facebook Messenger para transferir um evento de um aplicativo para o outro. | ✓ | |

Orquestrador de conversas

Há situações que requerem a assistência de um agente humano porque são delicadas ou porque a empresa prefere assim. Para estes casos, é uma boa opção combinar a atenção automática e instantânea de um chatbot com a transferência para um atendente em um live chat. Assim, quando o bot detecta uma consulta que requer a dedicação de um humano, ele transfere a sessão. Quando finalizada, retorna a conversa para o chatbot continuar o atendimento.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|--|------|-------|
| Controle da experiência Bot-Humano-Bot. | ✓ | |
| Incorporação de um agente de atendimento de maneira transparente na mesma interface. | ✓ | |
| Modificação da resposta segundo as capacidades do canal. | ✓ | |
| Conexão da intenção com o grupo de agentes específico. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Compartilhar o histórico da conversa com o assistente virtual e contexto com o agente no live chat. | ✓ | |
| Transferência por regras (por ex., diante da terceira resposta não satisfatória). | ✓ | |
| Conexão com principais sistemas de live chat do mercado. | ✓ | |
| Integração com o Zendesk Chat. | ✓ | |
| Integração nativa com Genesys Engage 8.5 + GSM. | ✓ | |
| Integração nativa com Genesys Cloud 2 y 3. | ✓ | |
| Integração nativa com LivePerson. | ✓ | |

Solução de interação do Live Chat

Um live chat permite atender as consultas de segundo nível em tempo real ou de maneira assíncrona. Graças à inteligência artificial, os agentes dispõem de um copiloto que potencializa a produtividade e agiliza o atendimento.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|--|------|-------|
| Live chat próprio e integrado. | ✓ | |
| Transferência para agentes de múltiplos canais digitais. | ✓ | |
| Atribuição de transferências com base em um fluxo configurado especificamente para o cliente. | ✓ | |
| Múltiplos grupos de transferência. | ✓ | |
| Sugestões de respostas frequentes graças ao seu copiloto com IA para agentes (Agent Augmentation). | ✓ | |

| | | |
|--|---|--|
| Recepção e envio de imagens, emojis, localização e cartão de contato. | ✓ | |
| Transcrição de mensagens de voz para texto. | ✓ | |
| Atalhos de escrita configuráveis. | ✓ | |
| Perfil digital de cada cliente com o histórico de conversas de todos os canais em um só lugar. | ✓ | |
| Envio de mensagens ou finalização da conversa automaticamente após períodos de inatividade (disparadores). | ✓ | |
| Monitoramento dos agentes em tempo real. | ✓ | |
| Whitelist para o bloqueio de IPs inseguros. | ✓ | |
| Administrador de filas de atenção síncronas e assíncronas. | ✓ | |
| Em conversas em canais assíncronos como WhatsApp ou Facebook Messenger, libera o agente após a resposta e mantém a conversa ativa até 24 horas depois da última interação. | ✓ | |
| Transferência de conversas entre agentes. | ✓ | |
| Possibilidade de anexar um vídeo, pdf ou imagem para enviá-la ao cliente durante a conversa. | ✓ | |
| Envio por e-mail da conversa ao cliente e aos agentes com funções de Supervisor ou Supervisor Agente. | ✓ | |
| Corretor de ortografia. | ✓ | |
| Possibilidade de realizar anotações internas sobre os clientes. | ✓ | |
| Configuração e estado de SLA. | ✓ | |
| Relatório de Operação. | ✓ | |
| Relatório de agentes. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Relatório de chats. | ✓ | |
| API de acesso aos relatórios e conversas de atendimento. | ✓ | |
| Download de relatório de agentes e de pausas. | ✓ | |
| Notificações no desktop sobre os status. | ✓ | |
| Formulário pré transferência para um atendimento personalizada. | ✓ | |
| Configuração de pesquisa de satisfação para cada grupo de atendimento (binário, CSAT, estrelas, NPS). | ✓ | |

Proatividade

Manter seus clientes informados é a chave para oferecer uma boa experiência. Uma comunicação proativa te permite dar o primeiro passo e iniciar a conversa em momentos chave.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Possibilidade de comunicar promoções, ofertas, etc, mediante anúncios com imagens no site ou mobile seguindo regras de inatividade. | ✓ | |
| Envios de mensagens SMS proativas. | ✓ | |
| Envio de mensagens HSM WhatsApp Template Message. | ✓ | |
| Abertura da janela do bot diante de um evento web (SDK) em uma intenção pré-determinada. | ✓ | |
| Os botões das janelas de chat (CTA) podem ser configuráveis e incluir botões de interação. | ✓ | |

3.

Evolução em tempo real

Gestão de conhecimento, relatórios operativos e sobre a experiência do cliente
Ferramenta de aprendizado e treinamento
Equipe especializada em suporte

Gestão de conhecimento

Se um bot é complexo de administrar, essa se transforma em uma tarefa reservada unicamente aos especialistas em programação. A questão é que, no geral, aqueles que gerenciam estes tipos de soluções são equipes de atendimento ao cliente. É essencial que a tecnologia escolhida seja simples de controlar para que sua implementação e adoção dentro da empresa seja ágil e rápida.

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Ferramenta de gestão do conhecimento que não requer perfis técnicos ou linguísticos especializados para seu controle. | ✓ | |
| Upload, edição e publicação do conteúdo sem uma só linha de código. | ✓ | |
| Construtor de fluxos para uma experiência estruturada ou em passos. | ✓ | |
| Ferramenta visual de fluxos com capacidade de navegação. | ✓ | |
| Complementos add-ons: botões, carrossel, imagens, vídeos, formulários, mapas, tickets, navegação assistida, página incorporada, conexão com um live chat. | ✓ | |
| Publicação em todos os canais em um clique. | ✓ | |
| Possibilidade de condicionar uma resposta a uma intenção segundo o tipo de canal ou variável do usuário. | ✓ | |
| Importar perguntas e respostas de um Excel. | ✓ | |
| Importar perguntas e respostas do Zendesk Guide. | ✓ | |
| Orientação através de perguntas frequentes na janela de início. Possibilidade de selecionar entre uma metodologia estática (FAQ referente a um tema específico) e metodologia dinâmica (FAQ varia de acordo com os temas mais consultados a cada semana). | ✓ | |
| Histórico das mudanças e os usuários que os realizaram. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Status do ciclo de maturidade da intenção para estabelecer se deve ser publicada, revisada ou desativada. | ✓ | |
| Publicação de mudanças em tempo real. Em qualquer momento se pode fazer "Deploy" de mudanças sem causar a indisponibilidade de serviço. | ✓ | |

Relatórios operativos e sobre a experiência do cliente

Os dados são um recurso impagável na hora de tomar decisões fundamentadas. Por isto, uma ferramenta de Inteligência de Negócios não pode faltar em toda solução de atendimento ao cliente. Ela deve oferecer relatórios avançados que te permitam avaliar a experiência de atenção e as principais métricas operativas.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Visualização de um painel completo com os principais números de gestão (Dashboard). | ✓ | |
| Filtrar a informação por períodos, canais, condições, tags, feedback, dispositivos, origem e localização. | ✓ | |
| Análise da quantidade de interações. | ✓ | |
| Detalhes dos atendimentos transferidos. | ✓ | |
| Visualização da quantidade de usuários únicos e recorrentes. | ✓ | |
| Relatório completo de chats, com detalhes sobre o tipo de canal de consulta, condição, dados de usuário, interações realizadas, feedback, tag, origem, localização, IP e dispositivo. | ✓ | |
| Detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, tag, dispositivos, origem e localização. | ✓ | |
| Relatórios das pesquisas de satisfação, com a porcentagem de pesquisas respondidas, variação em relação a um período prévio e comparativos. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Relatório por intenção de acordo com o tipo de pesquisa de satisfação acionada, com o detalhamento das avaliações médias, percentuais e Satisfaction Score (pontuação que determina quais são as intenções que mais impactam a experiência do cliente). | ✓ | |
| Análise da performance dos anúncios configurados para temáticas específicas. | ✓ | |
| Relatório de interações agrupadas por tag/grupo para identificar os temas mais consultados. | ✓ | |
| Download de relatórios em CSV. | ✓ | |
| Exportar gráficos em PNG. | ✓ | |
| Possibilidade de programar o envio periódico do relatório por e-mail. | ✓ | |
| API com acesso a toda a informação analítica e detalhe de conversas. | ✓ | |

Ferramenta de aprendizado e treinamento

Uma vez que o bot foi lançado, você tem que mantê-lo atualizado. Só assim poderá otimizar seu conhecimento com base nas necessidades que seus clientes apresentam. Para isso, é importante entender como interagem com o assistente virtual, obter feedback e medir a satisfação. Essa iniciativa também te ajudará a identificar as temáticas mais frequentes e as consultas não resolvidas para detectar novos conteúdos e como evoluir. Desta forma, você poderá aprender da interação com os clientes e oferecer respostas cada vez mais completas, consistentes e eficientes.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| | | |
|---|---|--|
| Medição de satisfação NPS, CSAT, Estrelas, negativo/positivo. | ✓ | |
| Solicitação de feedback adicional com a satisfação. | ✓ | |

| | | |
|---|---|--|
| Envio de pesquisa de satisfação assim que for finalizada a conversa no WhatsApp e Facebook Messenger. | ✓ | |
| Ranking de intenções que permite identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação ou experiência ruim (Satisfaction Score). Possibilidade de melhorar o conteúdo específico dessas intenções com apenas um clique. | ✓ | |
| Detalhes da qualidade da atenção, com a performance geral das conversas que o bot manteve. | ✓ | |
| Ferramenta de treinamento que concentra a totalidade das interações não resolvidas. Permite aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo do bot, somando novas perguntas, significados ou formas de perguntar. | ✓ | |
| Possibilidade de importar conteúdo ao chatbot da seção Marketplace da plataforma. Ali você terá opções de packs com perguntas frequentes por indústria, eventos especiais, como Natal, Halloween ou Black Friday, e de personalidade. | ✓ | |

Equipe especializada em suporte

Como cliente, é fundamental que você também receba uma boa atenção ao implementar uma nova solução. Por isso, confira se o provedor que você escolheu conta com uma equipe especialmente focada em oferecer a melhor experiência em cada etapa da relação.

Seu produto oferece?

Aivo

Outro

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|--|------|-------|
| Equipe de suporte em diferentes localidades e zonas geográficas, em seu idioma local - Espanhol, Inglês e Português. | ✓ | |
| Equipe técnica para realizar integrações para Web Services ou APIs. | ✓ | |
| Capacitações online frequentes. | ✓ | |
| Equipe de Onboarding especializada em atendimento ao cliente. | ✓ | |

| | | |
|--|---|--|
| Customer Success Manager. | ✓ | |
| Account Manager. | ✓ | |
| Suporte técnico 24/7 para integrações. | ✓ | |
| Equipe de Aprendizado e Evolução. | ✓ | |

4.

Enterprise ready

Alta disponibilidade
Privacidade de dados
Segurança de dados

Alta disponibilidade

Por se tratar de produtos focados em grandes empresas, é essencial que a infraestrutura da solução possa se adaptar e acompanhar o crescimento de seu negócio, oferecendo sempre a mesma qualidade de atendimento.

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Disponibilidade de serviço (SLA) público e por contrato de 99,9%. | ✓ | |
| Solução em microserviços com serviço de autoscaling. | ✓ | |
| Oferecer o atendimento em um fornecedor de infraestrutura global de primeiro nível. | ✓ | |
| Redundância de infraestrutura. | ✓ | |

Privacidade de dados

Quando você controla informação confidencial dos seus clientes, como números de cartões ou senhas bancárias, a confidencialidade não pode ser negociável. Tenha certeza de que as soluções que você implementar estarão alinhadas com as normas internacionais e utilizarão a mais moderna tecnologia disponível em matéria de privacidade de dados.

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|--|------|-------|
| GDPR e LGPD Compliance. | ✓ | |
| Proteção de números de cartões de crédito na janela de chat. | ✓ | |
| Isolamento de dados para que a informação requerida não apareça no histórico de chats. | ✓ | |

Segurança de dados

As exigências do entorno cibernético atual exigem das empresas um esforço consciente para garantir a segurança, tanto própria como a de seus clientes. Por isto, toda tecnologia que você introduzir em seus processos têm que cumprir os requisitos legais pertinentes.

| Seu produto oferece? | Aivo | Outro |
|---|------|-------|
| Conexão através de VPN. | ✓ | |
| ISO 27001 Compliance. | ✓ | |
| Infraestrutura com ISO 9001, 27001, 27017, 27018 Compliance. | ✓ | |
| Infraestrutura com SOC 1, 2 e 3 Compliance. | ✓ | |
| Infraestrutura com Cloud Security Alliance Controls (CSA). | ✓ | |
| Infraestrutura com PCI DSS. | ✓ | |
| Criptografia de dados +TLSv1.2 e AES 256. | ✓ | |
| Criptografia de Base de Dados. | ✓ | |
| Suporte de Início de Sessão Único (SSO) mediante diferentes protocolos, como SAML, e diversos provedores de identidade. | ✓ | |
| Criptografia de senhas. | ✓ | |
| Logs de auditoria para gerar registros completos que permitam ver a totalidade de movimentos efetuados na plataforma de administração, identificando executores e responsáveis. | ✓ | |
| Plano de recuperação diante de desastres. | ✓ | |
| Acesso à informação por permissões e funções. | ✓ | |



Automatize o seu atendimento ao cliente com AI

Converse conosco

aivo