

## A Diabolocom reforça sua posição como líder em IA para centros de contato com o lançamento do produto *Agent Assist*

Paris, 26 de novembro de 2024 - A Diabolocom, líder europeia em soluções de gerenciamento de interação com o cliente baseadas em nuvem para centros de contato, aumentadas por inteligência artificial, anuncia o lançamento de seu produto *Agent Assist*. Esse novo copiloto inteligente aumenta a satisfação do cliente e reduz o tempo médio de atendimento, automatizando as tarefas repetitivas realizadas pelos agentes do call center. A ajuda sensível ao contexto também garante que as dúvidas dos clientes sejam resolvidas mais rapidamente desde o primeiro contato.

### Redefinição do desempenho do agente para maximizar a fidelidade do cliente

Em um momento em que mais de 50%<sup>1</sup> dos clientes estão pensando em mudar de provedor de serviços após uma única experiência ruim, o *Agent Assist* oferece soluções concretas para melhorar as interações:

- **Automação de fluxos de trabalho comerciais** usando a tecnologia *Dynamic Object Completion*: os agentes podem acessar informações essenciais em tempo real, reduzindo as tarefas administrativas e concentrando-se na satisfação do cliente.
- **Transcrição em tempo real e resumos inteligentes**: cada conversa é transformada em dados utilizáveis, integrados a ferramentas de negócios e prontos para análise rápida. Chega de repetição: os clientes não precisam mais repetir informações.
- **Orientação contextual e personalizável**: sugestões em tempo real permitem que os consultores antecipem as necessidades dos clientes e otimizem a taxa de resolução desde o primeiro contato.

### IA para desempenho e satisfação do cliente

Graças às tecnologias avançadas, o *Agent Assist* também pode analisar as intenções do cliente em tempo real. Esse recurso permite que os consultores antecipem as necessidades, personalizem as respostas e melhorem a taxa de resolução no primeiro contato.

Outra grande vantagem é a geração automática de resumos estruturados que podem ser personalizados e adaptados a diferentes casos de uso. Esses resumos são integrados diretamente às ferramentas de negócios da empresa, proporcionando melhor gerenciamento de dados históricos e acesso simplificado aos dados do cliente para otimizar interações futuras.

---

<sup>1</sup> Zendesk Study 2024

## Uma experiência aprimorada para resultados tangíveis

O *Agent Assist* foi projetado para proporcionar benefícios mensuráveis:

- Uma redução significativa no tempo médio de atendimento
- Um aumento nos índices de satisfação do cliente graças à preparação e à capacidade de resposta ideais
- Suporte constante aos agentes, transformando sua função e maximizando seu impacto em cada interação.

Para saber mais sobre o *Agent Assist* ou para agendar uma demonstração, visite <https://br.diabolocom.com/inteligencia-artificial/agent-assist/>

## Sobre a Diabolocom

Há mais de 20 anos, a Diabolocom vem revolucionando as interações com os clientes com sua solução de nuvem CCaaS aprimorada com IA generativa proprietária. Automação inteligente, acessibilidade aprimorada e análises confiáveis: oferecemos às equipes de atendimento ao cliente e de vendas as ferramentas para o sucesso.

Nossa IA, projetada para o relacionamento com o cliente, integra funcionalidades como transcrição em tempo real, análise de satisfação e recomendações de ação, além de reduzir as tarefas repetitivas. O resultado: interações hiperpersonalizadas, maior fidelidade do cliente e vendas otimizadas.

Graças às integrações nativas com CRMs, como Salesforce, Microsoft e Servicenow, oferecemos visibilidade completa de cada interação, ajudando empresas líderes como Carrefour, Air Liquide, Meilleurtaux e Leboncoin a transformar seus relacionamentos com os clientes em mais de 60 países.

## Contato para a imprensa

Nada NACHIT

nada.nachit@diabolocom.com