

# WEBINAR CHATBOT

Amplie sua visão estratégica  
e acelere resultados.

# Sobre o que falaremos ...

- Chatbots e um olhar além do foco na redução de custos
- O que realmente importa para o Cliente?
- Alertas e Armadilhas na implantação de Chatbots
- Chatbot na prática



# A EVOLUÇÃO DA AUTOMATIZAÇÃO E A NECESSIDADE DE UM NOVO MINDSET



DISRUPTIVO



Em 2022...

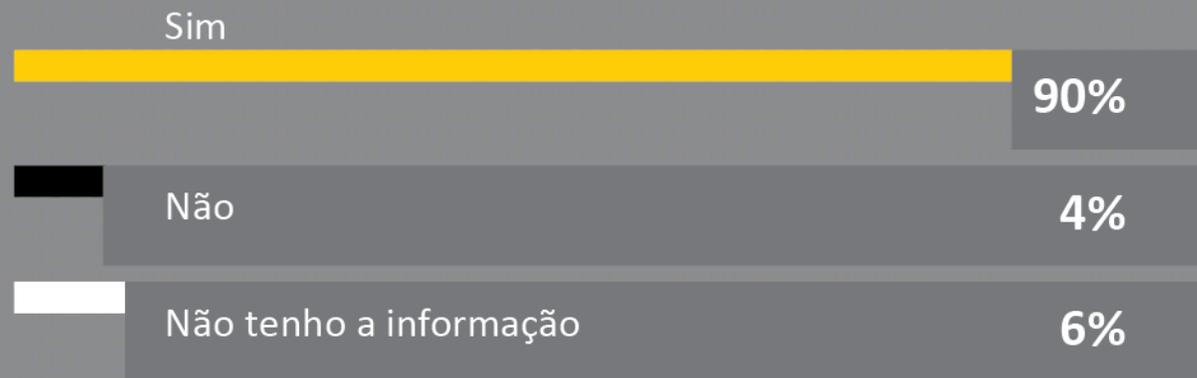
**70%** das interações entre cliente e empresa serão totalmente conduzidas por **Chatbots.**

Fonte: Gartner

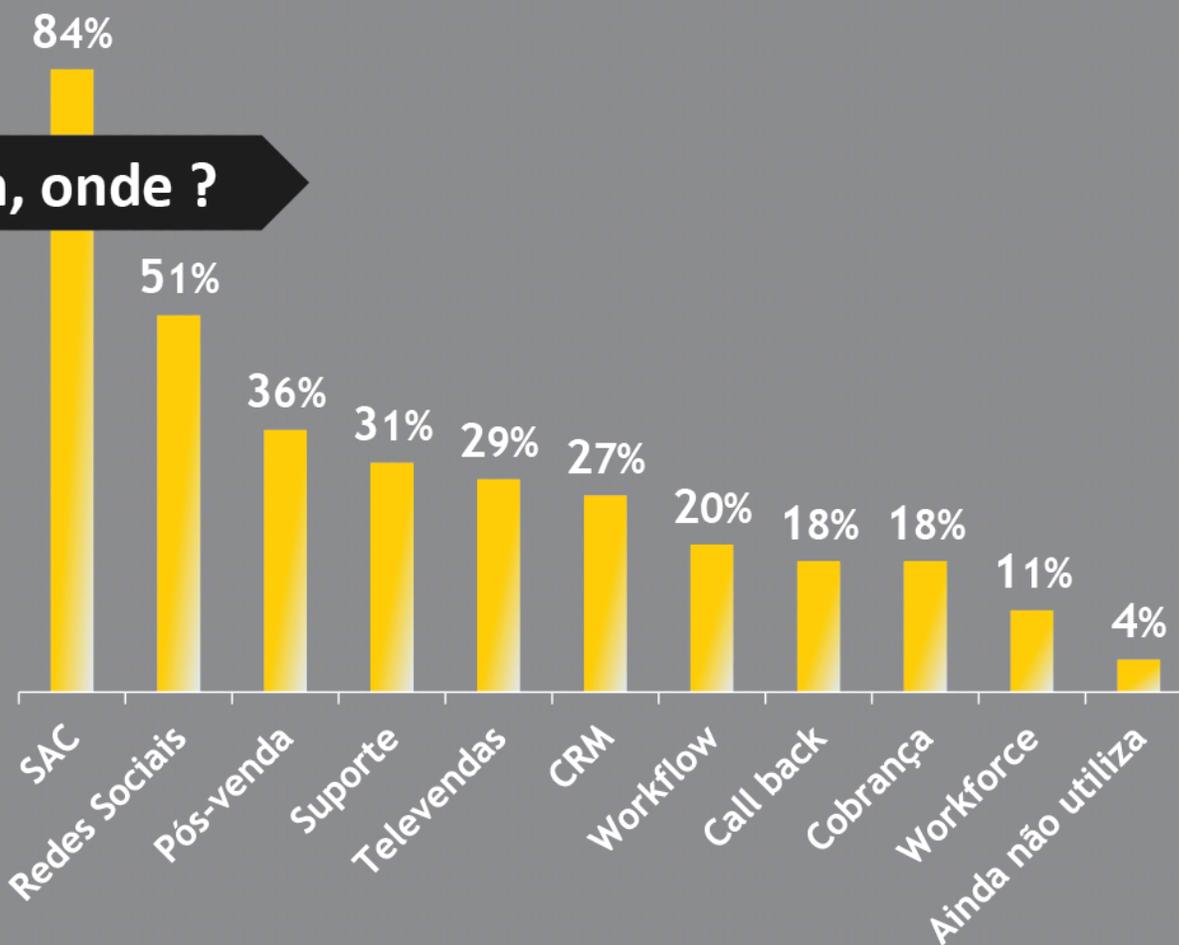
# RESULTADOS DA PESQUISA

Pretende investir em aplicações de Inteligência Artificial (IA)?

clientesa



## Se sim, onde ?



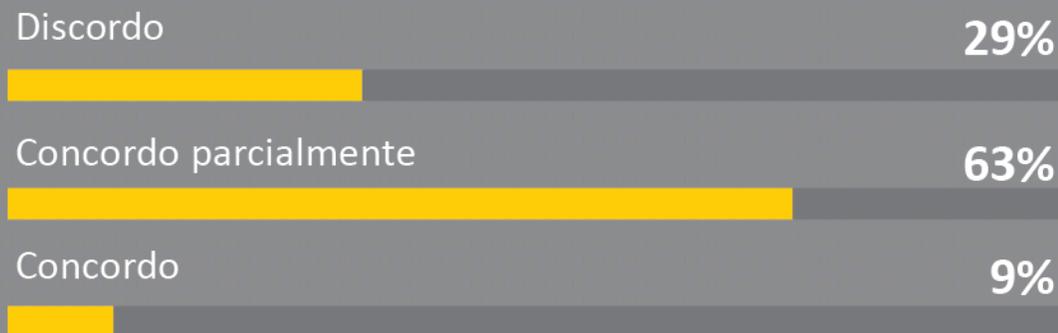
# RESULTADOS DA PESQUISA

clientesa

Até 2020, o uso de Chatbots estará presente em 80% dos contact centers do mundo



Os chatbots vão substituir os aplicativos

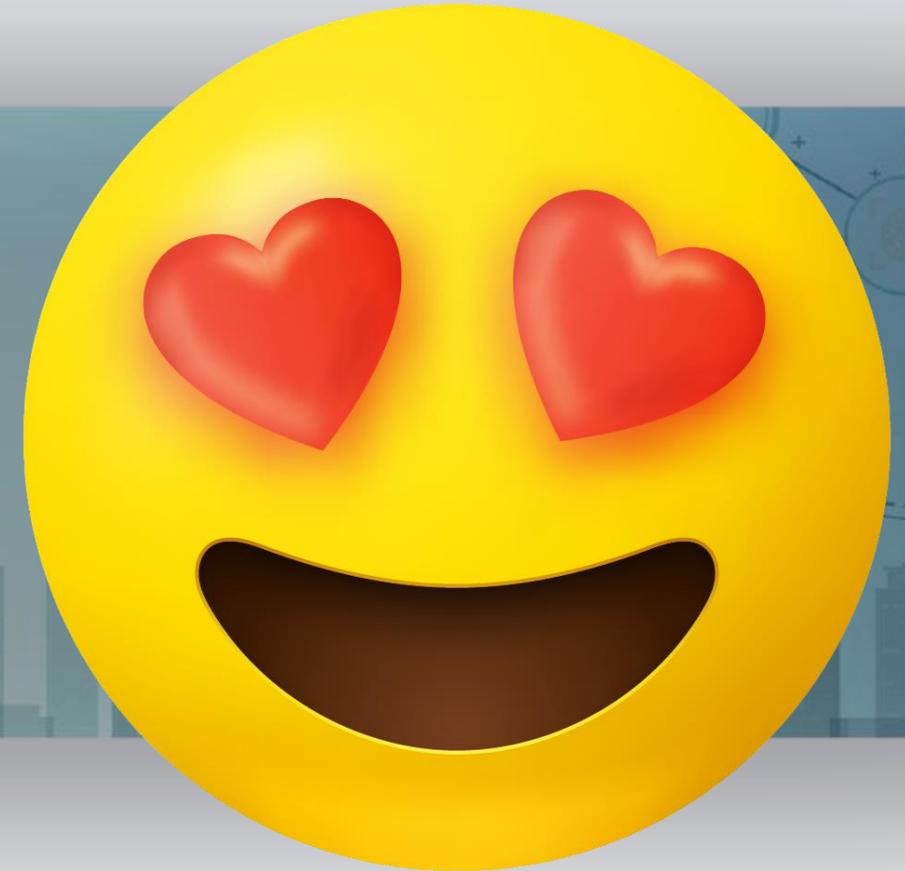




**O que realmente importa  
para o Cliente ?**

# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

É a percepção gerada a partir de cada interação com a sua empresa nos diversos canais de contato. A consolidação das percepções físicas, racionais e emocionais formará a experiência do cliente.



# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Criar um vínculo emocional com a sua marca e permanecer no longo prazo

Fazer com que o cliente atinja os objetivos funcionais ao adquirir produtos e serviços

Emoção **CX** Sucesso

Esforço

Diminuir o esforço em se relacionar com a sua marca



# PAINEL DE GESTÃO



# Gestão da Experiência do Cliente

CSAT

CES

NPS

Customer  
Satisfaction



*Track quality of your support*

Customer Effort  
Score



*Make it easy to be your customer*

Net Promoter  
Score



*Build loyal customers*

“A Empresa facilitou a resolução do meu problema?”



## O que dizem os consumidores...

**47%** dos consumidores dizem que respostas rápidas para uma solicitação ou reclamação é o elemento-chave para a ideia de experiência do cliente.

(Economist Intelligence Unit Creating)

**62%** dizem ter que entrar em contato diversas vezes para ter um problema resolvido.

(Harvard Business Review)



## O que dizem os consumidores...

**41%** dos consumidores brasileiros consideram a agilidade em resolver problemas o aspecto mais importante de uma experiência satisfatória.

(Microsoft)

**51%** dos consumidores precisam explicar mais de uma vez o problema para obter uma solução.

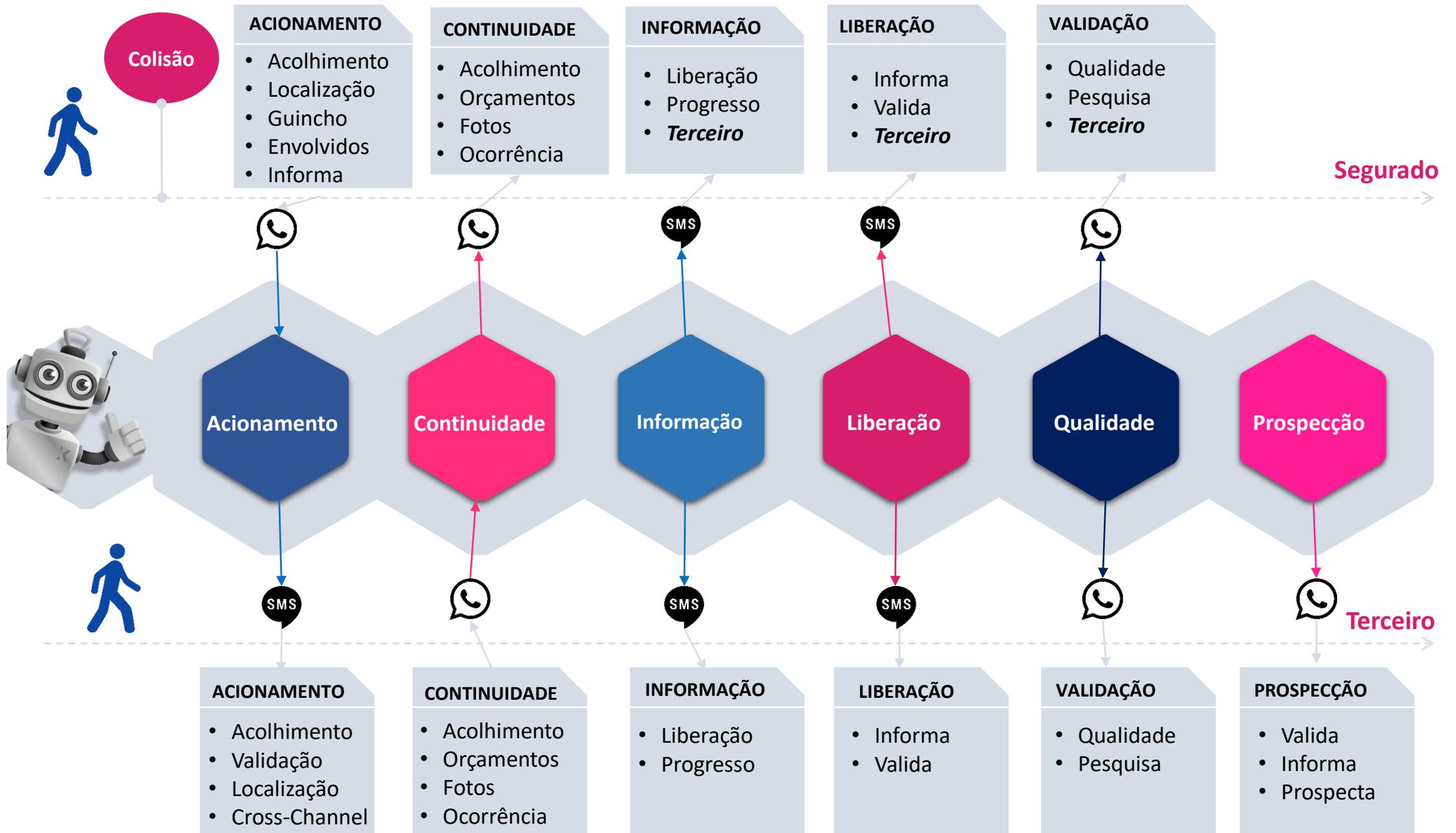
(Harvard Business Review)





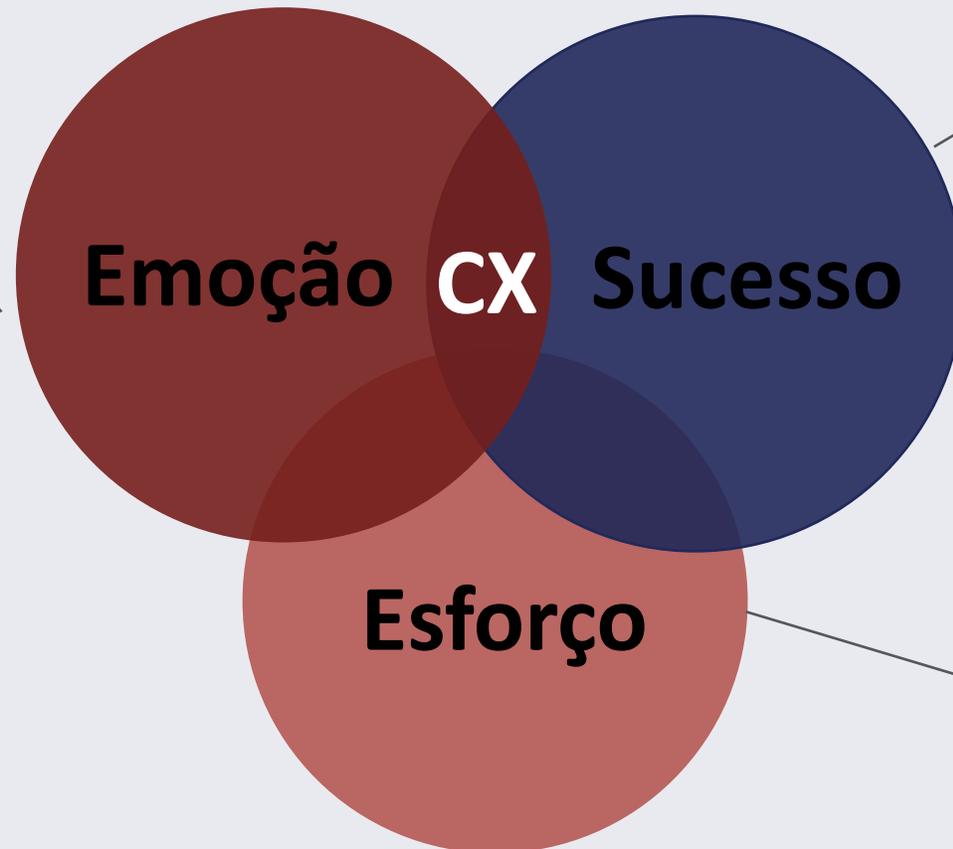
**Anatomia de uma  
jornada...**

**SINISTRO...**



# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

- Preocupação com o “Bem Estar” na 1ª interação
- Expectativa superada , fora dos padrões
- Experiência Digital , uma Marca inovadora



- Disponibilidade de canais;
- Cadeia de valor do processo atendida
- Engajamento de outros envolvidos

- Retorno em tempo real
- Continuidade no mesmo canal
- Posicionamento simultâneo de outro envolvido



# PAINEL DE GESTÃO



# TECHNOLOGIA

## EXPERIÊNCIA



20 Anos no Mercado.

## ESPECIALIZAÇÃO

Empresa de tecnologia especializada em soluções de relacionamento digital, chatbot e gestão estratégica do conhecimento.

## PRESENÇA

Plataforma Digital presente nos principais Contact Centers e Empresas do Mercado.

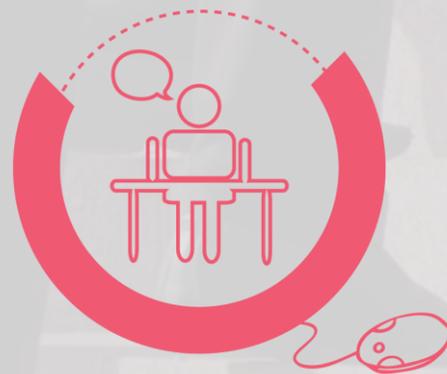
# Alguns clientes





MAIS DE  
**40 MIL**

usuários



MAIS DE  
**180 MILHÕES**

de interações



MAIS DE  
**1,2 BILHÕES**

de mensagens

# XGEN

DIGITAL EXPERIENCE



Paulo Forchito  
Diretor  
[pforchito@xgen.com.br](mailto:pforchito@xgen.com.br)  
[in/paulo-forchito-03a5365/](https://www.linkedin.com/in/paulo-forchito-03a5365/)  
+55 11 3297-4420



Ivan Teodoro  
Head of Customer Success  
[ivan.teodoro@xgen.com.br](mailto:ivan.teodoro@xgen.com.br)  
[in/ivanteodoro/](https://www.linkedin.com/in/ivanteodoro/)  
+55 11 3297-4420





# XGEN

DIGITAL EXPERIENCE

+55 11 3297-4420

Rua Barão do Triunfo, 427 - 9º andar

Brooklin Paulista – 04602-001 - São Paulo/SP

[xgen.com.br](http://xgen.com.br)