

Lenovo Hybrid AI Advantage™ com soluções NVIDIA

Atendimento ao Cliente

À medida que as expectativas dos clientes evoluem e as demandas por atendimento aumentam, as empresas estão recorrendo a agentes de atendimento ao cliente com IA para aumentar a eficiência, a capacidade de resposta e a personalização, estabelecendo novos padrões na experiência do cliente.

Agentes com IA simplificam as interações, reduzem o tempo médio de resolução (MTTR) e garantem um suporte consistente e de alta qualidade em vários setores. Isso não só otimiza os custos operacionais, como também aumenta significativamente a satisfação e a fidelização dos clientes.

Segundo o Gartner®, até 2025, **80% das organizações de atendimento e suporte ao cliente estarão aplicando tecnologia de IA generativa** de alguma forma para melhorar a produtividade dos agentes e a experiência do cliente.¹

Empresas que adotarem IA hoje ganharão uma vantagem competitiva, oferecendo um suporte mais rápido, inteligente e personalizado para atender às crescentes demandas dos consumidores modernos.

das organizações de atendimento e suporte ao cliente estarão aplicando tecnologia de IA generativa



Por que construir um agente de atendimento ao cliente inteligente?

Com a evolução das expectativas dos clientes, as empresas têm uma oportunidade única de transformar o atendimento ao cliente por meio de agentes com IA. Embora a IA prometa mais eficiência e uma melhor experiência para o cliente, as organizações precisam superar desafios importantes para garantir uma integração fluida.

Gerenciar altos volumes de solicitações, garantir consistência entre os canais de atendimento e escalar operações sem estourar o orçamento são obstáculos críticos nessa transformação.

Desafios:

- Gerenciar altos volumes de solicitações:** As equipes de suporte muitas vezes enfrentam dificuldades para lidar com picos de demanda, o que leva a atrasos e frustrações. Soluções baseadas em IA precisam ser projetadas para lidar eficientemente com volumes altos, mantendo a precisão e a capacidade de resposta.
- Garantir consistência entre os canais de atendimento:** Processos manuais e alta rotatividade de equipe geram inconsistências no atendimento. As empresas precisam garantir que agentes com IA ofereçam suporte uniforme e de alta qualidade em todos os pontos de contato com o cliente.
- Escalar sem sobrecarregar as equipes:** Oferecer suporte 24/7 exige muito da equipe e do orçamento. As soluções com IA devem equilibrar automação com supervisão humana, garantindo escalabilidade sustentável sem comprometer a excelência no atendimento.

Agentes de atendimento ao cliente com IA aproveitam dados corporativos e interações em tempo real para oferecer um suporte inteligente, contínuo e sem atritos. Essas soluções avançadas automatizam fluxos de trabalho, otimizam operações e melhoram a experiência do cliente com precisão e eficiência.

Ao integrar IA, as empresas conseguem responder mais rapidamente e com mais precisão às necessidades dos clientes, garantindo que cada interação seja eficiente e altamente personalizada. Alguns exemplos de uso por setor incluem:



Varejo e e-commerce

Chatbots com IA para atendimento instantâneo ao cliente e recomendações de produtos.



Telecomunicações

Guias de solução de problemas com IA e suporte de autoatendimento.



Serviços bancários e financeiros

Agentes com IA para consultas sobre transações, detecção de fraudes e orientações financeiras.



Saúde

Suporte ao paciente com IA para agendamento de consultas e verificação de sintomas.



Viagens e hospitalidade

Assistentes com IA para gerenciamento de reservas e atualizações em tempo real sobre viagens.



Vantagens da Lenovo e da NVIDIA para agentes de atendimento ao cliente

Lenovo e NVIDIA estão redefinindo o atendimento ao cliente com agentes baseados em IA, entregando suporte instantâneo e personalizado por meio da integração da IA aos fluxos de trabalho de atendimento. Essas soluções ajudam as organizações a:

- ✓ **Aumentar a produtividade:** A geração de base de conhecimento dinâmica e a tradução automatizada eliminam barreiras de comunicação, fortalecendo agentes e clientes.
- ✓ **Aumentar a agilidade:** Chatbots com IA, alimentados por automação inteligente, fornecem respostas instantâneas mesmo para consultas complexas.
- ✓ **Inovar com confiança:** Roteamento inteligente garante que problemas complexos sejam direcionados aos especialistas certos, aumentando a precisão e tornando as conversas mais envolventes.

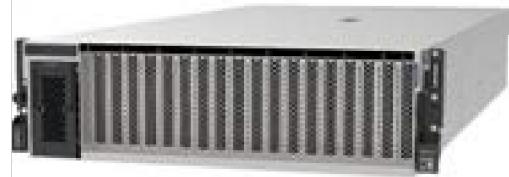
Exemplo prático: O agente de atendimento ao cliente com IA da própria Lenovo melhorou drasticamente a eficiência na resolução de problemas e no suporte em call centers. Insights gerados por IA oferecem contexto relevante e soluções sugeridas aos agentes humanos antes e durante as chamadas, **reduzindo o tempo de atendimento em média em 20%**. Em paralelo, **até 40% do tráfego pode ser redirecionado de canais de alto custo**, como chamadas com agentes ao vivo, para canais de autoatendimento mais eficientes com o agente de IA da Lenovo.

Construindo agentes de atendimento com Lenovo e NVIDIA

Juntas, Lenovo e NVIDIA desenvolveram soluções de IA híbrida avançadas, voltadas para empresas. As soluções são construídas com base na fábrica de IA híbrida da Lenovo, utilizando **Lenovo Validated Designs** modulares e escaláveis, que garantem confiabilidade, velocidade e facilidade de implementação. Ao usar sistemas Lenovo certificados pela NVIDIA, com eficiência energética e baseados nas tecnologias de computação acelerada mais recentes, juntamente com as **NVIDIA Enterprise Reference Architectures**, essas soluções reduzem os riscos de implementação. **As configurações flexíveis e as opções de dimensionamento ajudam as equipes de suporte e atendimento a reduzir os tempos de resposta de horas para minutos ou segundos.** Essas opções de fábrica de IA híbrida oferecem soluções de IA versáteis e escaláveis, que levam a IA até os seus dados e garantem confidencialidade.

A opção de fábrica de IA híbrida da Lenovo para data centers utiliza o **Lenovo ThinkSystem SR675 V3 server**, equipado com **NVIDIA H200 NVL GPUs, NVIDIA Networking e NVIDIA AI Enterprise Software (NVAEI)**, oferecendo desempenho excepcional para cargas de trabalho de IA e HPC. A plataforma pode ser escalada desde um único servidor com apenas 4 GPUs como ambiente inicial, até uma **unidade escalável em rack (GSU)** como uma solução de infraestrutura turnkey — permitindo que empresas de todos os tamanhos implantem rapidamente uma fábrica de IA híbrida ou expandam sua infraestrutura de TI existente.

Lenovo ThinkSystem SR675 V3 Server



Agente de Geração de Conteúdo com IA

Lenovo Validated Designs com NVIDIA

- Implantação ágil
- Mitigação de riscos
- Escalabilidade eficiente
- Aceleração de ROI

| Biblioteca de IA da Lenovo | | Geração de Conteúdo com IA | |
|-------------------------------|--|--|--|
| Serviços | Definição de caso de uso com Lenovo AI Discover & Lenovo AI Fast Start | Definição de caso de uso com Lenovo AI Discover & Lenovo AI Fast Start | Customização com serviços gerenciados e de implementação da Lenovo, incluindo Lenovo TruScale® |
| Modelos & Software | Lenovo AI Innovators | Lenovo AI Innovators | NVIDIA AI Enterprise |
| ISVs e parceiros | ISVs e parceiros | ISVs e parceiros | AI Blueprint for RAG |
| Gerenciamento de Dados | Lenovo ThinkSystem® DM & Lenovo ThinkSystem® DG Storage | Lenovo ThinkSystem® DM & Lenovo ThinkSystem® DG Storage | NVIDIA NeMo™ |
| Infraestrutura & Dispositivos | Lenovo ThinkStation® com NVIDIA Workbench para desenvolvimento/pilotos de IA | Lenovo ThinkStation® com NVIDIA Workbench para desenvolvimento/pilotos de IA | Lenovo ThinkSystem® servers Componentes certificados pela NVIDIA (CPU / GPU / Rede) |
| Small/Medium/Large | | Small/Medium/Large | |

Por que escolher Lenovo e NVIDIA para IA corporativa?

Produtividade

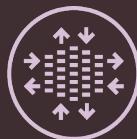
Acelere o valor de negócios com IA



+

Agilidade

Construa e opere sua IA Híbrida com eficiência



+

Confiança

Gerencie e proteja todos os seus dados e ativos de IA



Lenovo AI Library

Implemente, adote e gerencie agentes de IA comprovados e casos de uso otimizados com NVIDIA

Hybrid AI Factory

Otimize o desempenho e a eficiência energética com os Lenovo Validated Designs e plataformas baseadas em sistemas certificados pela NVIDIA e Enterprise Reference Architectures

Lenovo AI Innovators

Acesse ISVs de IA validados pela Lenovo e nosso ecossistema de parceiros com a NVIDIA

Melhore seu atendimento ao cliente com IA hoje mesmo

Transforme suas operações de atendimento ao cliente com soluções baseadas em IA da Lenovo e da NVIDIA. Entre em contato para ver uma demonstração, testar sua própria solução com seus próprios dados e descobrir como a Lenovo e a NVIDIA podem elevar a sua estratégia de engajamento com o cliente.

www.lenovo.com/hybridai

Fonte

1 Gartner, "Hype Cycle for Customer Service and Support Technologies," Aug 2023

© Lenovo 2025. Todos os direitos reservados. V1.00 Março de 2025. Lenovo, o logotipo da Lenovo, Smarter Technology for All, ThinkCentre, ThinkPad, ThinkStation e ThinkSystem são marcas comerciais ou registradas da Lenovo. NVIDIA, o logotipo da NVIDIA e NVIDIA NeMo são marcas comerciais e/ou registradas da NVIDIA Corporation nos Estados Unidos e em outros países.