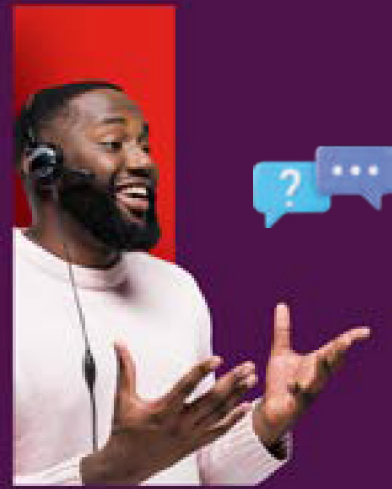


Lenovo Hybrid AI Advantage™ com soluções NVIDIA

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.

Lenovo



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.



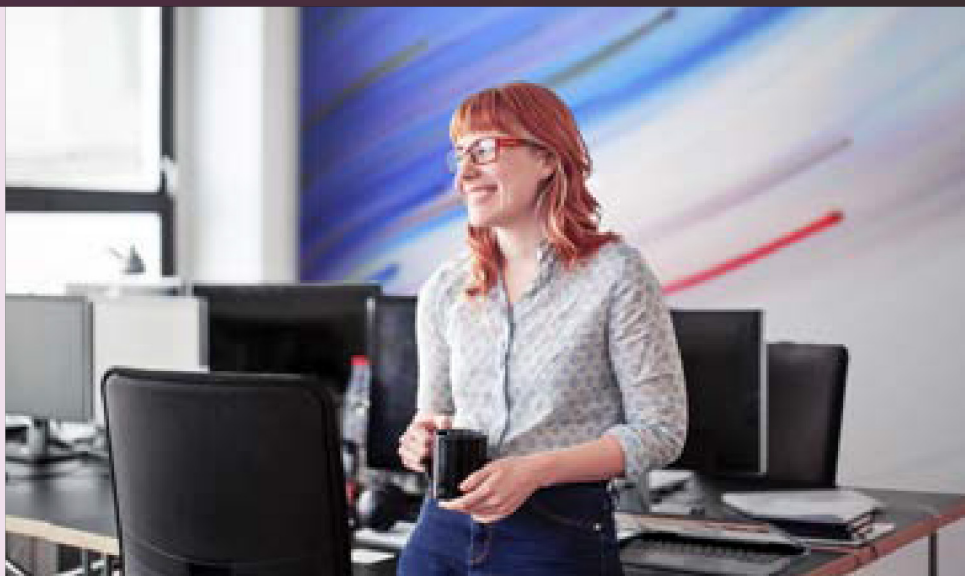
Saúde

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.

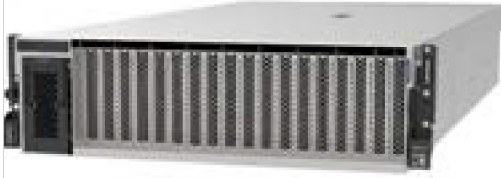
Exemplo prático: O agente de atendimento ao cliente com IA da própria Lenovo melhorou drasticamente a eficiência na resolução de problemas e no suporte em call centers. Insights gerados por IA oferecem contexto relevante e soluções sugeridas aos agentes humanos antes e durante as chamadas, **reduzindo 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



Por que escolher Lenovo e NVIDIA para IA corporativa?

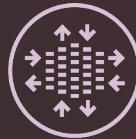
Produtividade

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.