

O VALOR DO ENGAGEMENT: A DIFERENÇA ENTRE MÁQUINAS E HUMANOS

Nos últimos dois anos, um tema recorrente tem dominado o setor dos Contact Centers: a Inteligência Artificial e as suas consequências para o setor. É compreensível que assim seja, quando as previsões mais pessimistas apontam para o quase desaparecimento do atendimento humano em detrimento do atendimento por máquinas.

A automatização tem sido uma constante na evolução dos Contact Centers: do simples atendimento telefónico, passou-se para soluções omnichannel; já quase ninguém se recorda da revolução que foi no setor a introdução generalizada de IVR; e a identificação dos clientes e o seu redirecionamento para assistentes de pools especializadas é algo que hoje consideramos rotineiro.

Nesse sentido, podemos acreditar que a utilização da Inteligência Artificial um dia estará suficientemente desenvolvida (e economicamente acessível) para substituir muitas das funções que atualmente são efetuadas por humanos. É de crer que estas funções, numa primeira fase, se restrinjam às tarefas mais rotineiras como ativação de clientes e registo de dados. Os benefícios da utilização de robôs são evidentes: não adoecem, trabalham 24 horas por dia, sete dias por semana e, com programação simples, carregam todo um manancial de informação pronta a utilizar.

Isto implicará, como alguns estudos referem, que a quase totalidade do trabalho humano atual será substituída por máquinas? À medida que a Inteligência Artificial se torna mais sofisticada, a capacidade de autoaprendizagem dos sistemas aumenta exponencialmente e os



São as emoções, o compromisso, o engagement que diferenciarão o atendimento efetuado pelas máquinas do atendimento humano

sistemas de reconhecimento de voz se desenvolvem para patamares únicos, esta é a questão que muitos, se não todos, se colocam.


Há, contudo, e do meu ponto de vista, algo que as máquinas ainda estão longe de alcançar: a capacidade humana de sentir as emoções do outro, de criar empatia, de escutar e persuadir, porque compreendemos como o outro se sente e conseguimos dizer, mesmo que por silêncios, o que o outro precisa de ouvir. São as emoções, o compromisso, o engagement que diferenciarão o atendimento efetuado pelas máquinas do atendimento humano.

O ser humano quer ser compreendido: quando apresenta uma reclamação tem a necessidade de ser ouvido, escutado. E esta necessidade de relacionamentos próximos, promotores de lealdade, é algo que apenas outro ser humano consegue dar.

O grande desafio nos próximos anos, à medida que as máquinas

forem substituindo os humanos nas mais diferentes tarefas, é determinar em que momento do contacto o atendimento deve passar a ser efetuado por um humano. Sob o risco de perdermos o cliente.

Assistimos – e somos agentes – a uma revolução que originará uma redução significativa de recursos nos Contact Centers num futuro mais ou menos próximo. Isso, creio, é indubitável.

Mas existirá um momento em que todas as atividades de um contact center serão desempenhadas por máquinas? Quero crer que não pelos motivos que referi. Mas isso é algo que, a acontecer, perpassará todas as atividades humanas com consequências difíceis de imaginar. 



Por António Matos, gestor de operações da Egor Outsourcing