

A 'Mariana' Não Responde, Resolve: O Potencial dos Agentes De IA no Retalho

Ernesto Pedrosa

CEO, Automaise

Ricardo Fernandes

Head of Customer Service, MC

Parceria Automaise x Sonae MC

Agentes de IA para um Apoio ao Cliente mais Inteligente

Construímos Agentes de IA concebidos para interações escaláveis e semelhantes às humanas através de chat, voz e outros canais digitais.

Conversational AI Agent

Construído para compreender. Desenhado para executar.

LLM Engine

Compreensão e geração de
linguagem natural

Bases de Conhecimento

Dados estruturados, documentos
e perguntas frequentes

Reconhecimento de Intenção

Classificação dos pedidos do utilizador

Ferramentas Externas

API's, databases, integrações

Motor de Resposta

Ação, execução e entrega

Gestor de Contexto

Histórico de conversas, perfil
de utilizador e estado

Porque é que a Mariana é Diferente?

Assistente Tradicional

- Resposta genérica
- Cliente frustrado
- Transfere para o agente humano para resolução do pedido

A Mariana



- Compreende o pedido
- Executa no momento
- Resolve o problema sem necessidade de escalar para um agente

Mariana

Assistente Virtual



Quem é a Mariana

Assistente Virtual do Continente

Está presente na APP Cartão Continente e em Continente.pt

GenAI-Powered

Reconhece a intenção do Cliente e constrói a partir da base de conhecimento

Apoio ao Cliente

Gere workflows de atendimento ao Cliente (os mais procurados pelos nossos Clientes)

Escuta do Cliente

Atua como um canal ativo de escuta dos nossos Clientes



Porquê a Mariana

A Mariana não nasceu para substituir pessoas, mas sim para que as **pessoas certas estejam disponíveis nos momentos certos.**

Disponível a Qualquer Hora

Elimina Tempos de Espera

Escala sem Perder Qualidade

**Liberta os Agentes para
o que realmente importa**

TODOS RECEBERAM?



A Jornada



Center for Responsible AI



2023

2023

2024

2025

2025

Study AI
Manuais Escolares

Product Pod
Genius Assistant

AV Continente
Continente.pt

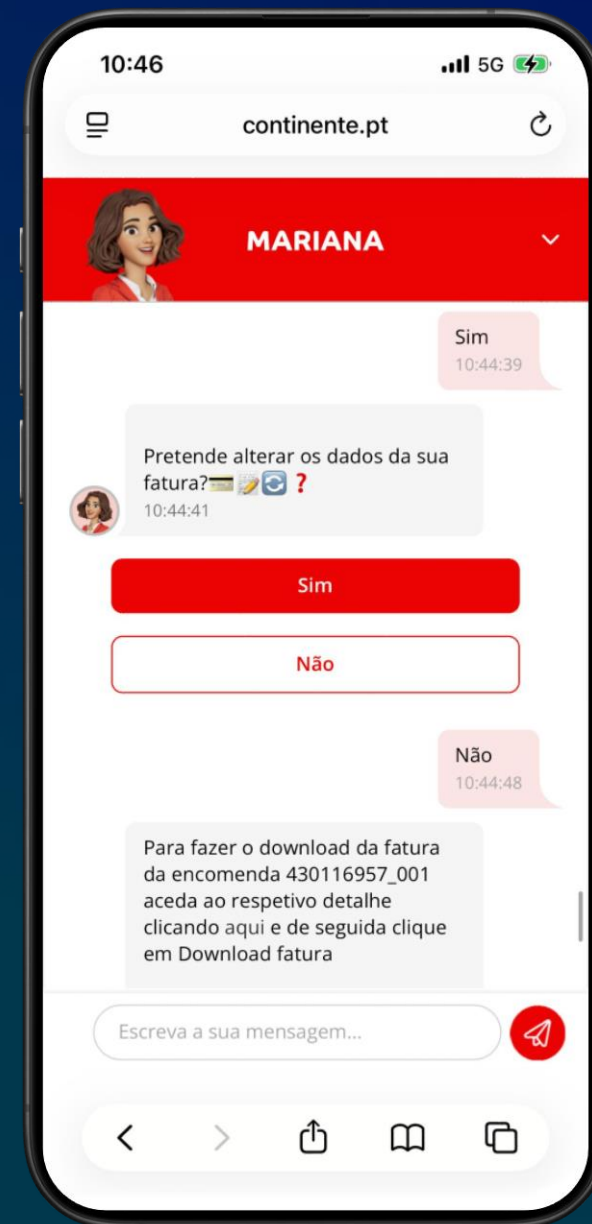
AV Mariana
APP Cartão

AV Mariana
Continente.pt

Casos de Uso da Mariana

Faturas

A Mariana disponibiliza ao cliente uma cópia da sua fatura com ou sem alteração de dados



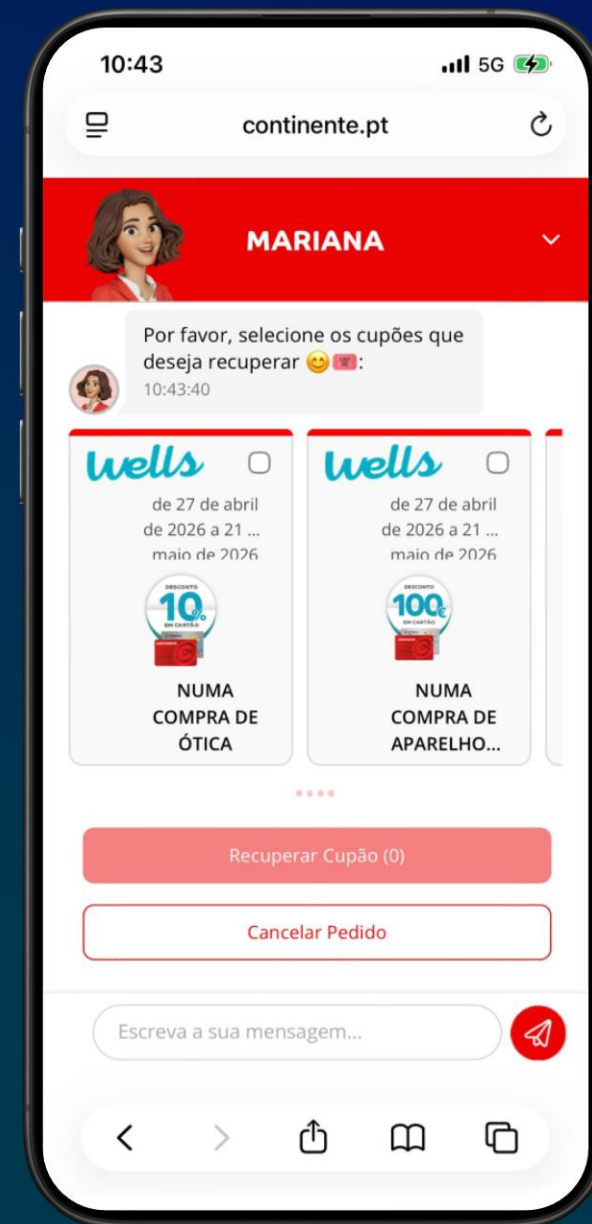
Casos de Uso da Mariana

Faturas

A Mariana disponibiliza ao cliente uma cópia da sua fatura com ou sem alteração de dados

Cupões Cartão Continente

A Mariana permite recuperar um cupão cartão Continente que o Cliente se esqueceu de utilizar numa compra



Casos de Uso da Mariana

Faturas

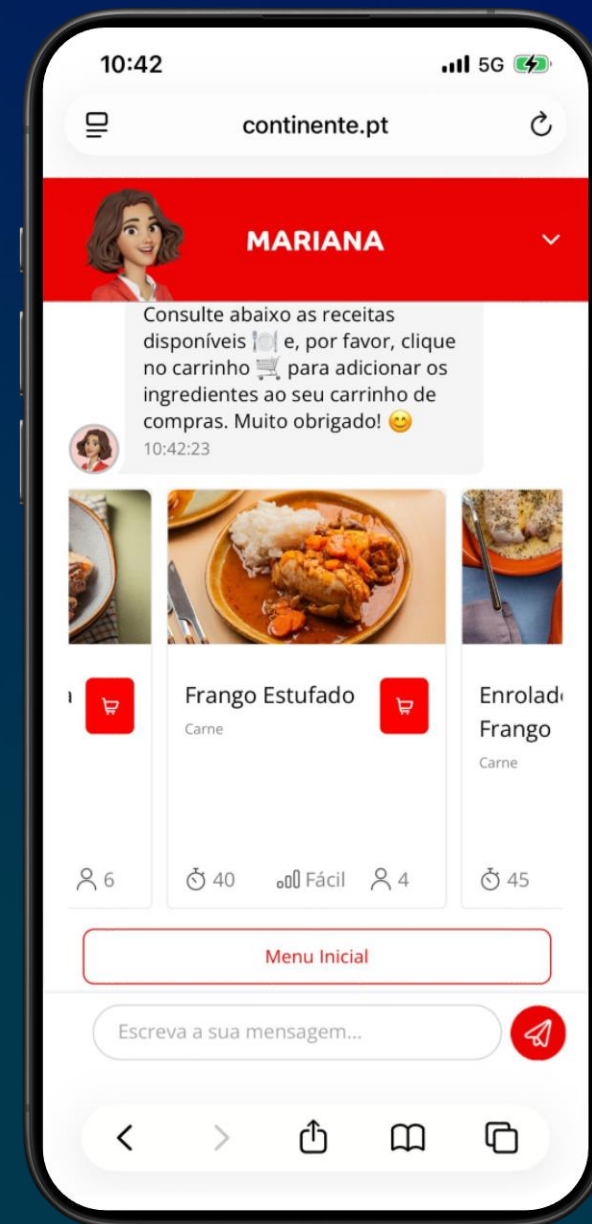
A Mariana disponibiliza ao cliente uma cópia da sua fatura com ou sem alteração de dados

Cupões Cartão Continente

A Mariana permite recuperar um cupão cartão Continente que o Cliente se esqueceu de utilizar numa compra

Receitas

A Mariana sugere ao Cliente receitas de acordo com o seu pedido e coloca os ingredientes no carrinho de compras do Continente Online



A Mariana em Ação

275k

Conversas

Q1 26 vs 225k Q4
25

3k

**Média de
conversas
por dia**

Q1 26 vs 2.4k Q4 25

10.3

**Média de
mensagens
troçadas por
conversa**

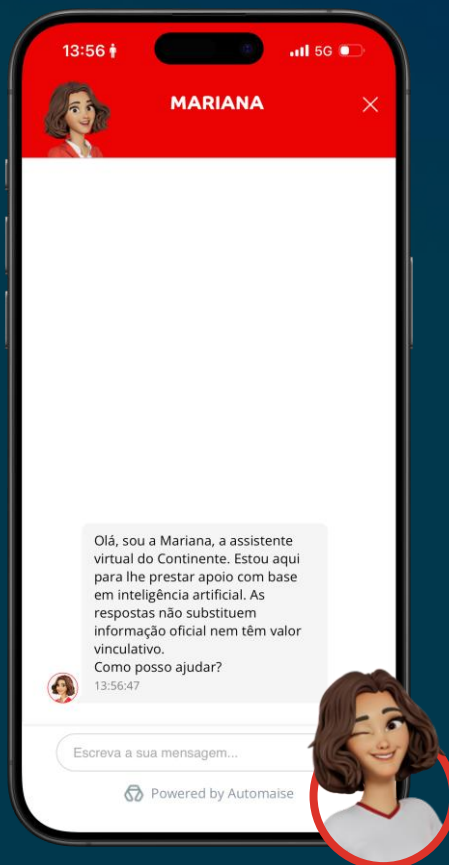
6.7

CSAT



Onde Encontrar a Mariana

A Mariana está presente na **App Cartão Continente** e em **Continente.pt**



Vamos Conversar com a Mariana?

zU wells note

Ajuda

CONTINENTE

Entrega em Casa 4440-527 Valongo

O que procura?

Favoritos Olá, Martim

Produtos Oportunidades Folhetos Casa Brinquedos Livros Cozinha Continente Receitas

FRESCURA DE PORTUGAL

Dir

Assim tod

COMPR

MARIANA

selecionar uma das opções abaixo. 😊

11:02:13

Encomendas Online

Cartão Continente

2ª Via da Fatura

Folhetos

Consultar os meus casos

Type your message...

Powered by Automaise

Entrega em casa no próprio dia

Recolha grátis com o Click&Go

+50 000 produtos numa só loja

A Mariana não Responde.
Resolve.

E isto é apenas o início.

Obrigado!