



De CX1.0 a CX4.0

A nova era da experiência do cliente impulsionada pela IA Agentica



Guilherme Pinheiro

Vice President Sales International



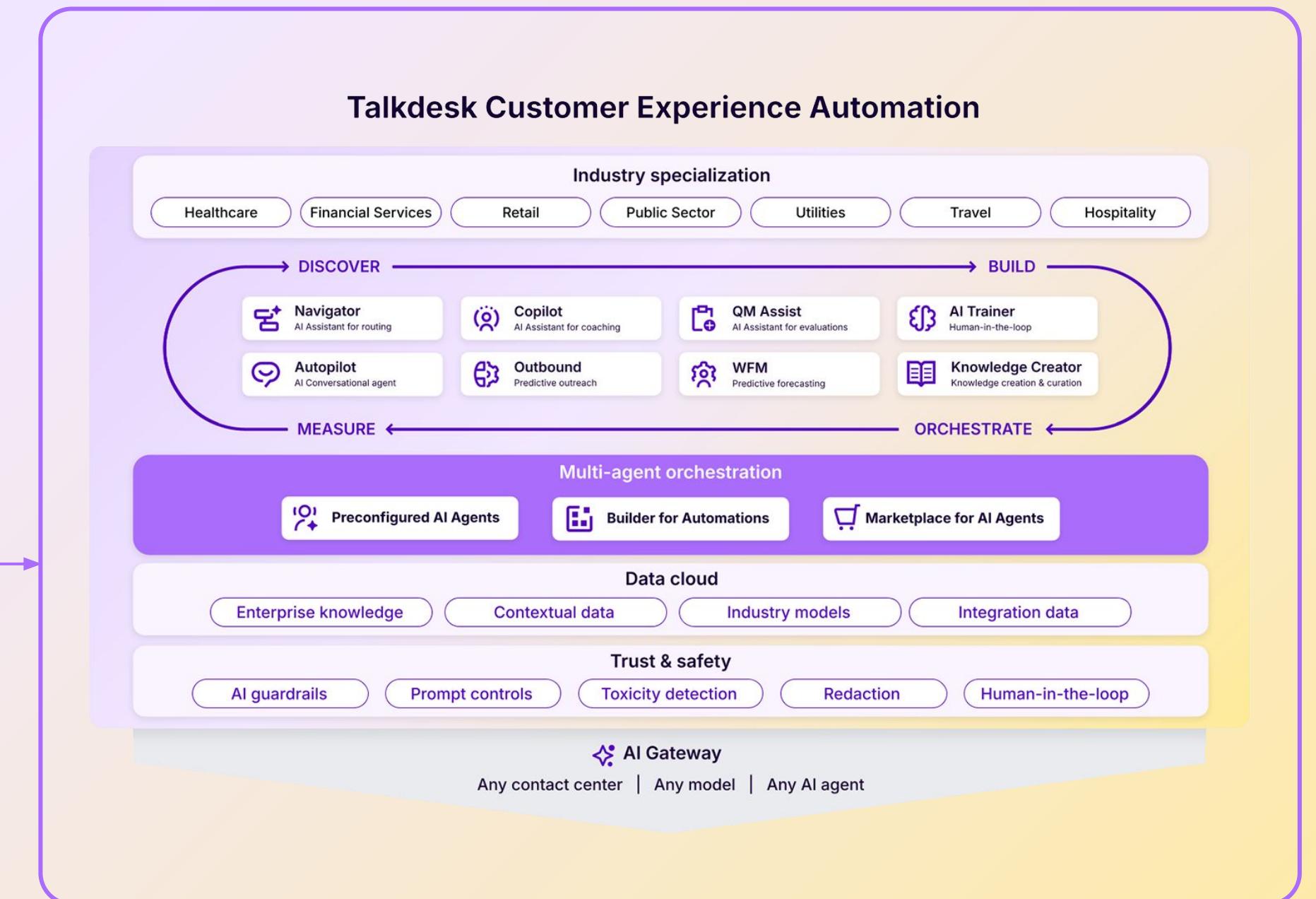
Gonzalo Vázquez

Strategic Solutions Engineer



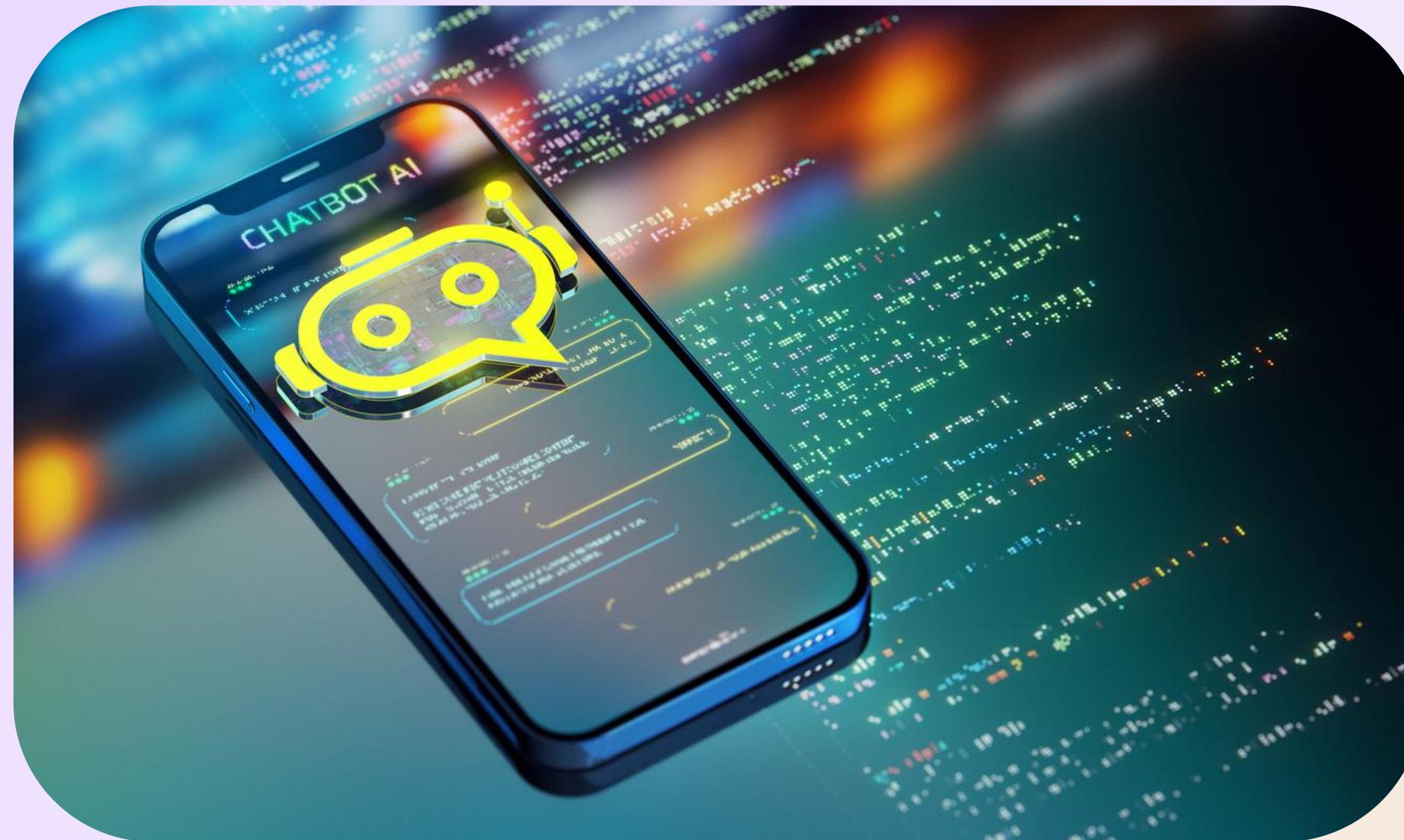
Customer Experience Automation Platform

A transformação : CXA + CX Cloud



IA em CX 1.0

IA em CX 1.0: Poderosa, mas dispendiosa



- A experiência do cliente é transformada com **interações personalizadas**.
- requer **treino** de modelos que consome **muitos recursos** e dependência de equipas.
- limita o potencial de **escalabilidade** da IA.

O salto da IA generativa: CX2.0

IA generativa Criação de Conteúdo



Hiperpersonalização



Acessibilidade



Inovação acelerada

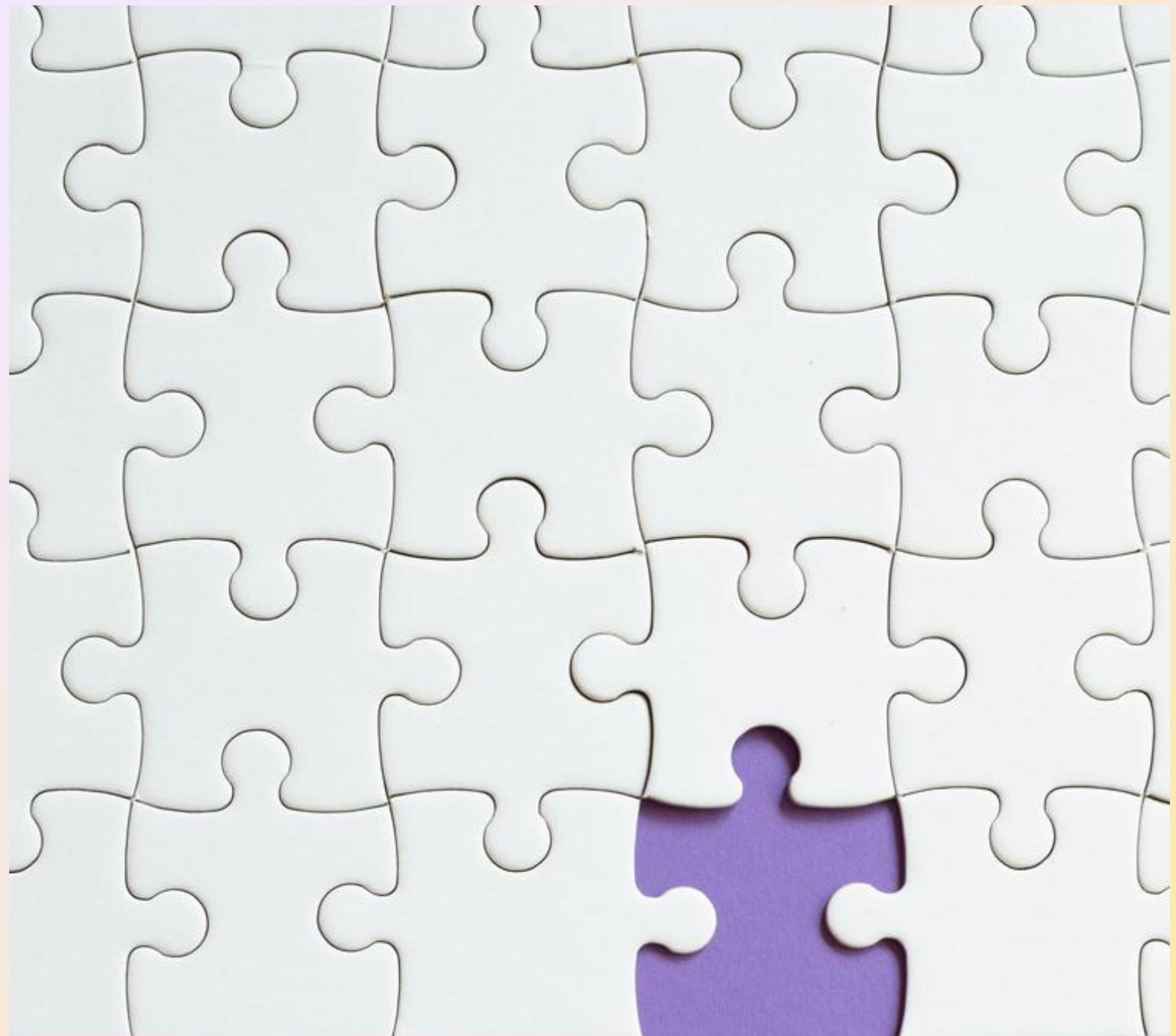
A Peça que Faltava

A autonomia

A IA generativa cria, mas carece de ação independente

ainda não consegue tomar decisões proativas com base em dados em tempo real.

 Inovação acelerada



Presentamos CX 3.0 : Agentic AI

Estamos impulsionando o futuro da experiência inteligente do cliente



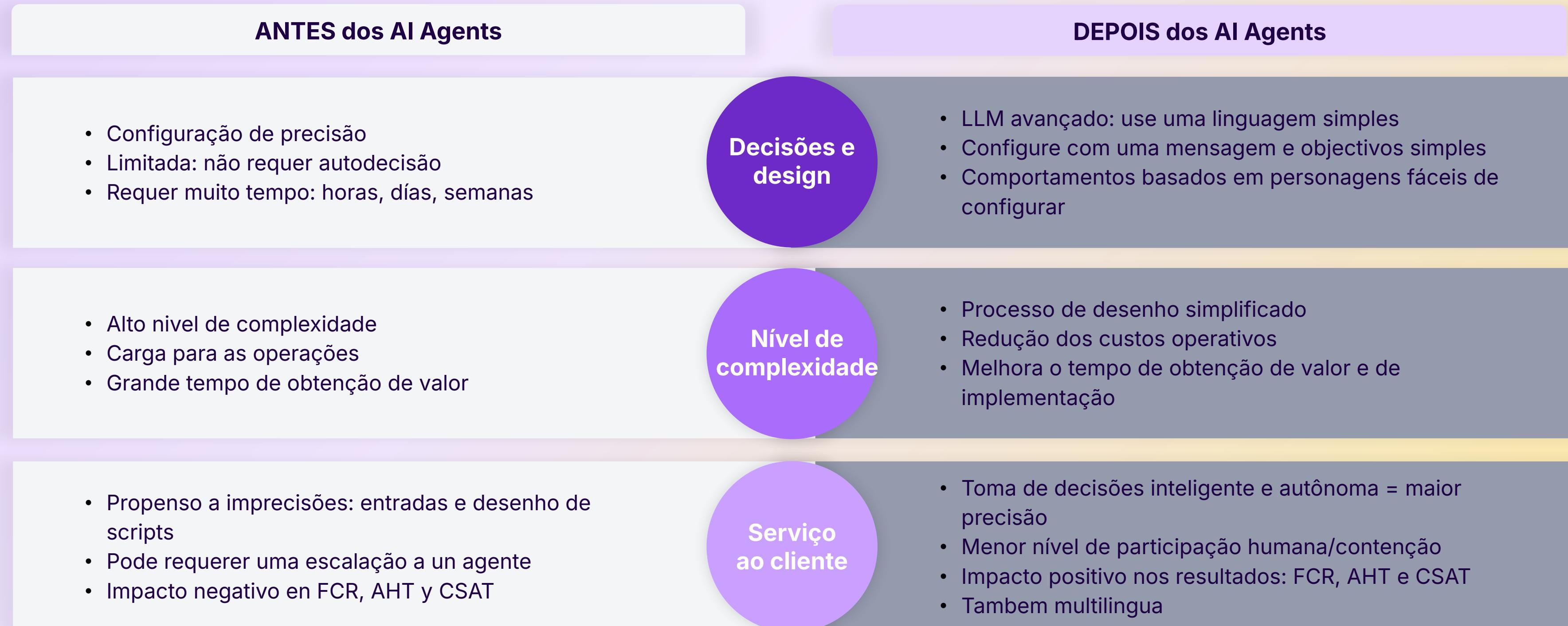
AI Trust Layer - Talkdesk AI Trainer Guardrails

Concebida para Operar de Forma Autónoma



De: DESIGN que exige tempo e esforço

Para: DESIGN que economiza 90% do tempo



CX4.0: Automação da Experiência do Cliente

Processos complexos são fragmentados em atividades isoladas



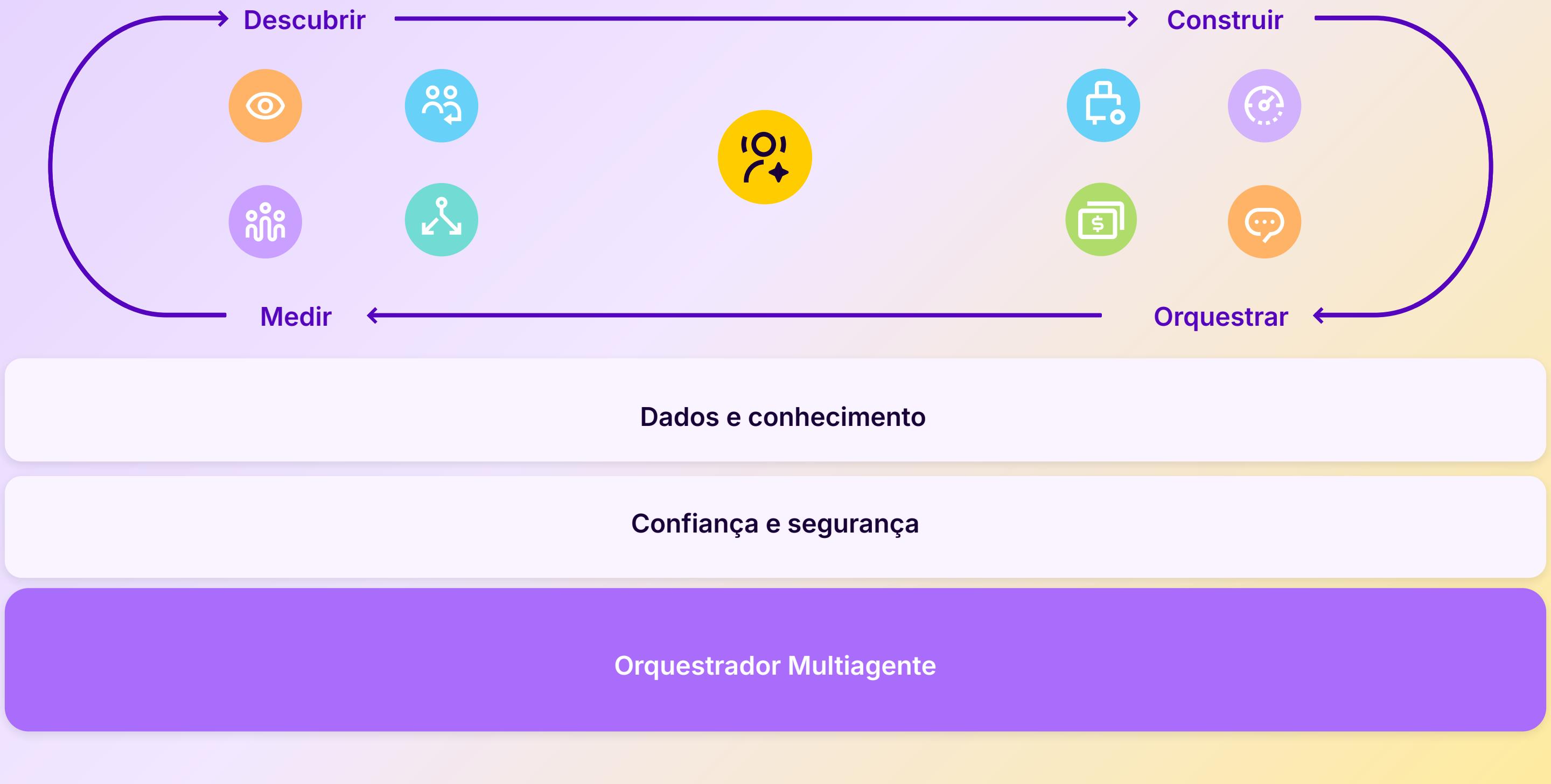
Processos complexos são fragmentados em atividades isoladas

As transferências manuais são necessárias para preencher as lacunas entre sistemas, canais e equipes.

RECUPERAÇÃO DE INTERRUPÇÕES DE VIAGEM HOJE

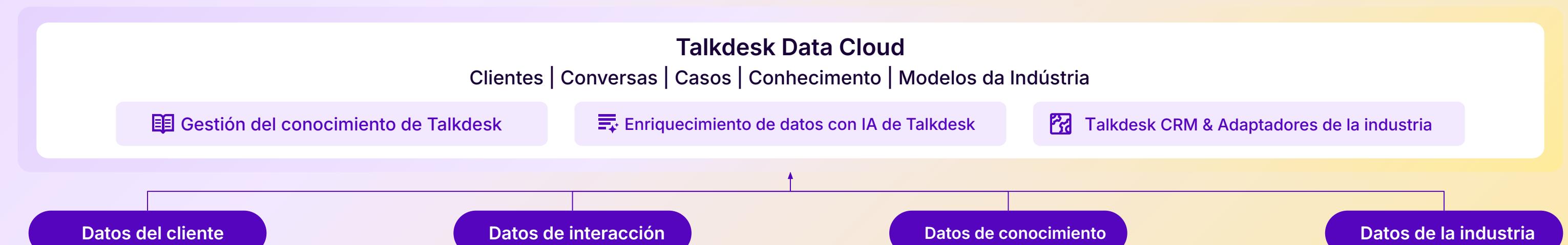


CX4.0: Automação da Experiência do Cliente



CX 4.0 é um ecossistema de agentes virtuais que colaboram de forma autônoma para resolver problemas complexos, personalizados e fluidos, sem a necessidade de intervenção humana.

Os dados alimentam a plataforma de automação



Conhecimento que Gera Confiança

Gestão do Conhecimento Tradicional

- Documentos estáticos e perguntas frequentes
- Catalogação e pesquisa manuais
- Sistemas isolados
- Processo lento e baseado em push



Revisão com Human-in-the-loop



Talkdesk QM

Qualidade dos agentes



Talkdesk Comments

Comentários dos clientes



Talkdesk Knowledge Creator

Criações automáticas e automatizações



Orquestração de conhecimento baseada em IA

- Fluxos de trabalho de conhecimento com curadoria de IA
- Recuperação contextual
- Otimizado para experiências conversacionais
- Atualizações personalizadas em tempo real



Respostas, não apenas pesquisa



Fazer uma pergunta



Talkdesk Autopilot

Agente conversacional de IA



Talkdesk Copilot

Asistente de IA para Coaching

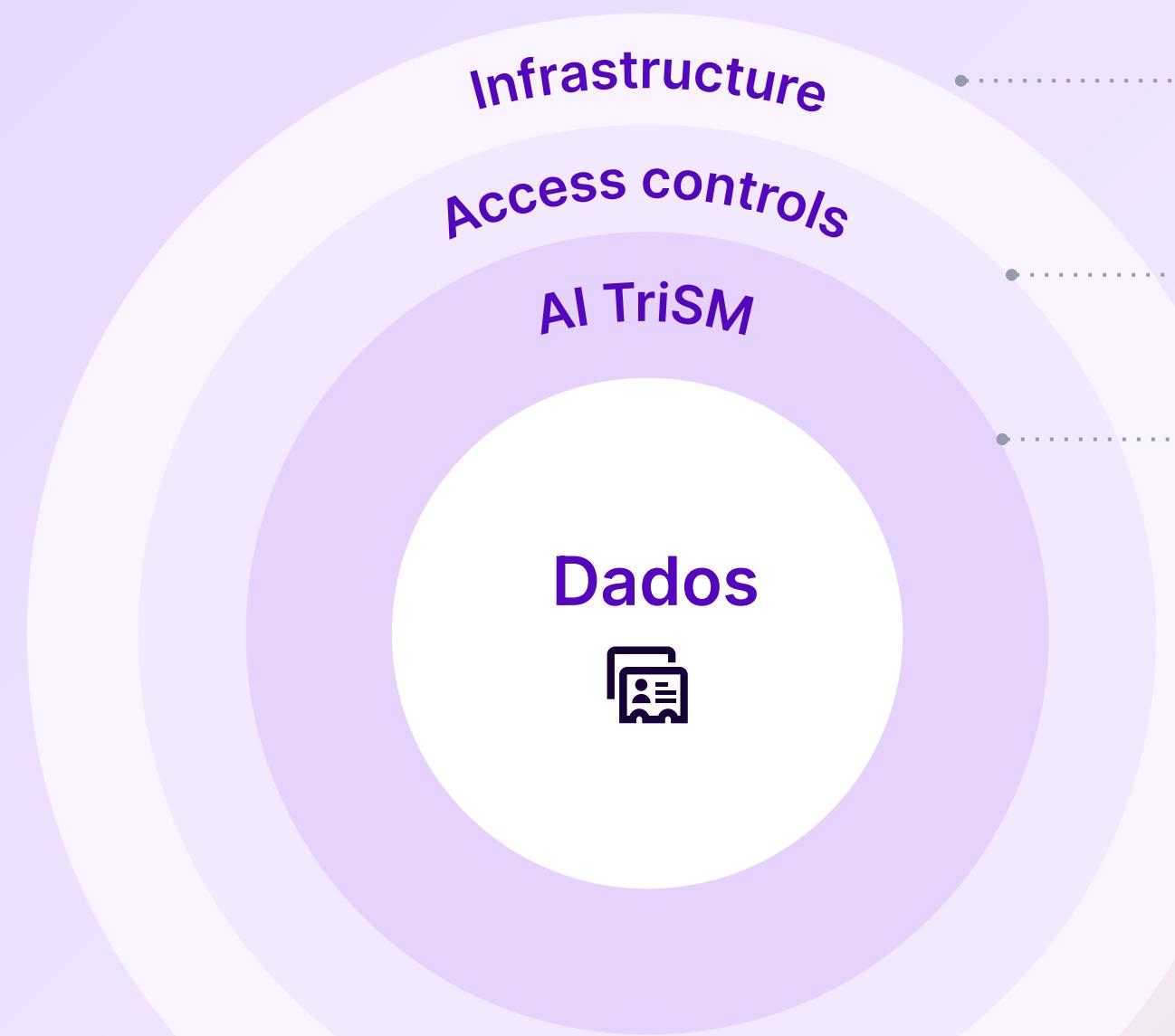


Talkdesk CXA™

Automatización de AI Insights
Descubrir

Recursos de segurança de IA de nível empresarial

Arquitetura de segurança baseada em princípios de segurança por design, específica para casos de uso de IA



Segurança de entrada

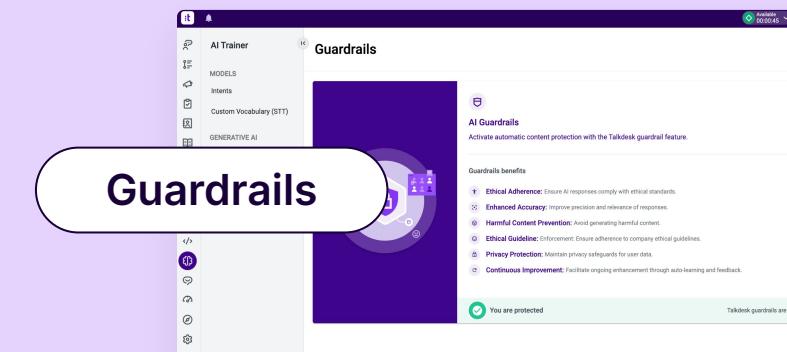
Seguridad en Talkdesk, incluidas las personas, los procesos y la tecnología, incluida la defensa en profundidad, las defensas perimetrales y de red, el cifrado y las certificaciones de seguridad

Controlo administrativo

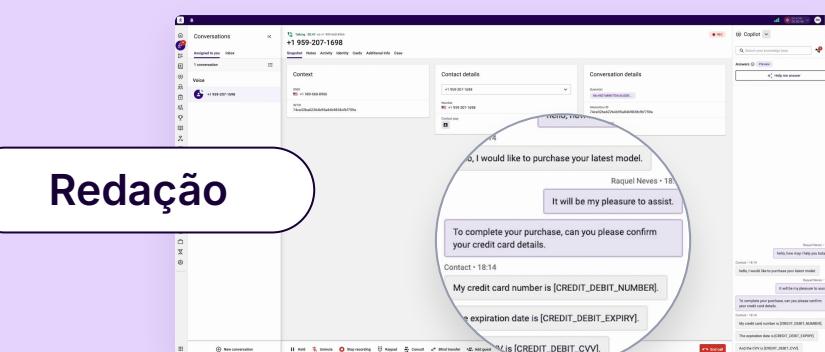
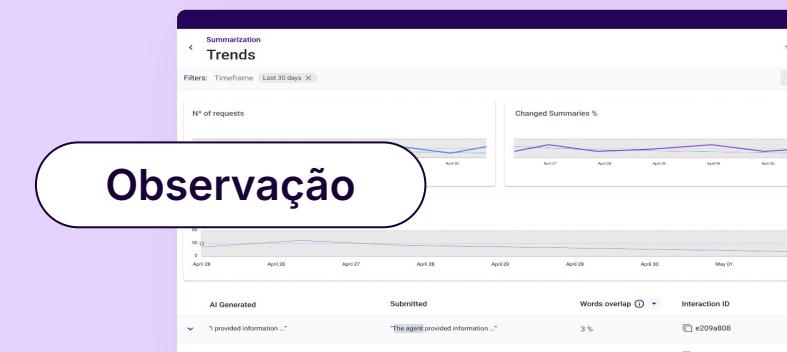
Controles administrativos dentro de Talkdesk que permiten a nuestros clientes proteger sus datos y mantener el cumplimiento, incluidos los controles de acceso a las aplicaciones (roles y permisos, políticas de retención y almacenamiento de datos, etc.)

Segurança da IA

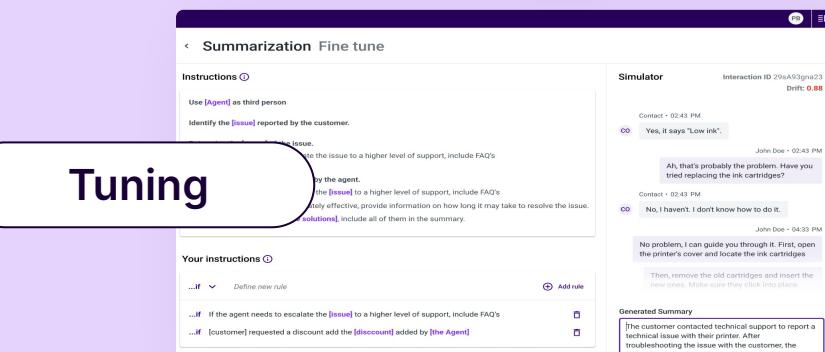
Tecnologías de gestión de confianza, riesgo y seguridad: como solución para organizaciones aceleradas por IA. Estas tecnologias pueden actuar como agentes guardianes, garantizando la seguridad y el cumplimiento de la IA



Observação



Redação



Orquestração multiagente.

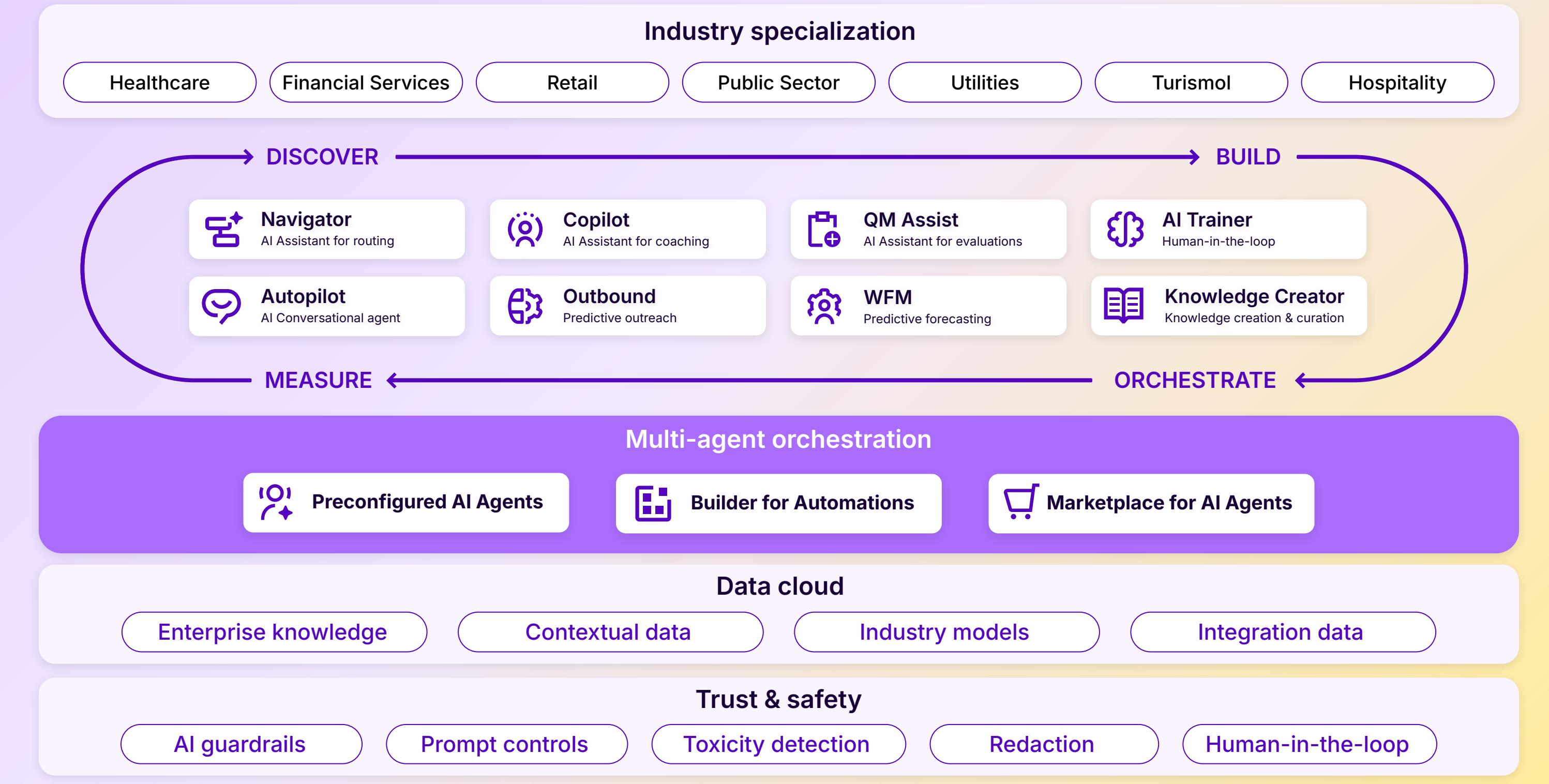
Agentes de IA trabalham juntos para resolver problemas complexos com mais rapidez.



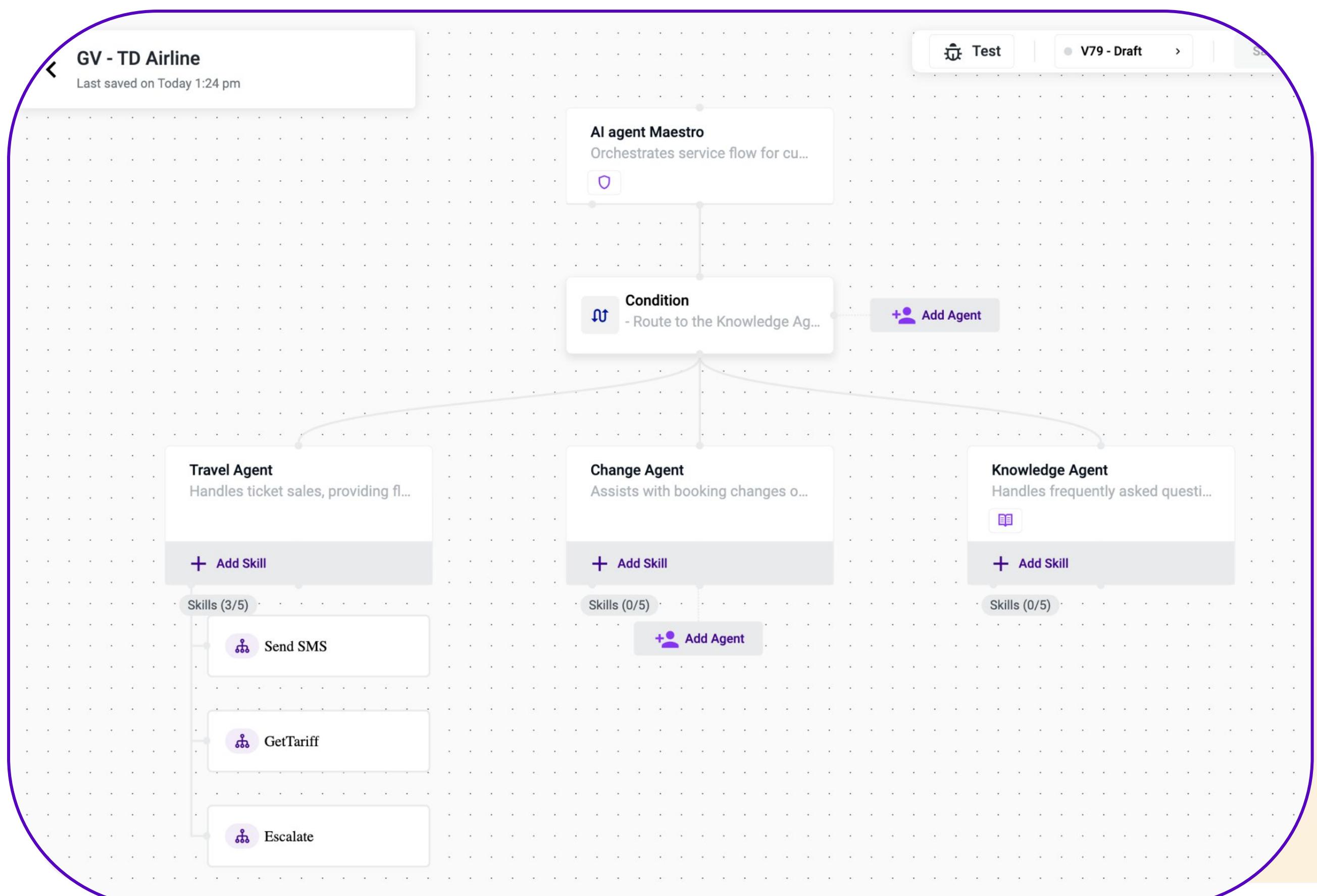
¿Porquê a orquestração multiagente?

- Agentes autônomos**
Agentes especializados em IA agem de forma independente para atingir objetivos compartilhados em paralelo.
- Agentes de raciocínio em tempo real**
Eles colaboram para resolver problemas complexos que vão além da lógica programada.
- Escalabilidade instantânea**
Adicionar novos agentes com habilidades específicas, sem necessidade de reciclagem.
- Interoperável por design**
Os agentes se comunicam entre plataformas para uma integração perfeita.

CX4.0 : Customer eXperience Automation



Demo Time



Offline 05:30:42 GV

AI agent

Configuration

Name * 16/50
AI agent Maestro

Description * 76/300
Orchestrates service flow for customer inquiries and ticket sales in Spanish

Agent Instructions * 415/5000
You receive customer inputs mainly in Spanish about common questions or ticket sales for TD AIRLINE. Delegate inquiries about FAQs to the Knowledge Agent. For ticket sales and flight pricing inquiries, delegate to the Travel Agent. Ensure interactions are clear, concise, and adhere to TD AIRLINE customer service standards.
Always follow customer language, but starts always talking in Spanish or Portuguese

Advanced settings

Use welcome message
Welcome Message *
Bienvenido a TD AIRLINE ¿en que puedo ayudarte ?

Use custom guardrails

Cancel Save

Processos complexos são fragmentados em atividades isoladas

As transferências manuais são necessárias para preencher as lacunas entre sistemas, canais e equipes.

RECUPERAÇÃO DE INTERRUPÇÕES DE VIAGEM HOJE



O fluxo de trabalho automatizado com CXA

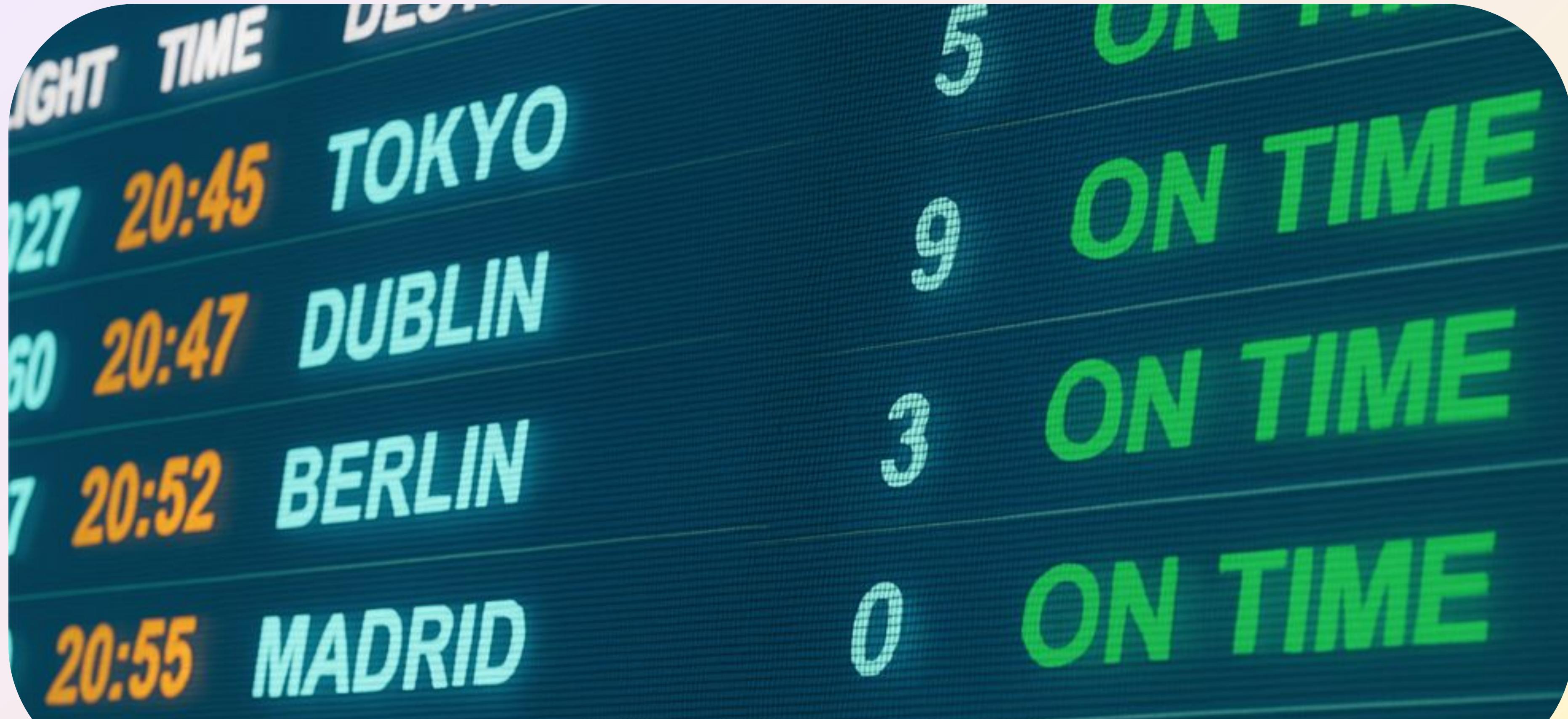
Os agentes de IA agora podem lidar com o que antes exigia o front office, o back office e uma dúzia de sistemas.



CX4.0 : Customer eXperience Automation

DEPARTURE	FLIGHT	TIME	DESTINATION	
	1027	20:45	TOKYO	
	4360	20:47	DUBLIN	
	8217	20:52	BERLIN	
	3450	20:55	MADRID	
	9521	20:58	DUBAI	
				5 DELAYED
				9 CANCELLED
				10 CANCELLED
				3 CANCELLED
				14 DELAYED

CX4.0 : Customer eXperience Automation



Thank you!

:talkdesk[®]