



De CX1.0 a CX4.0

A nova era da experiência do cliente impulsionada pela IA Agentica



Guilherme Pinheiro

Vice President Sales International



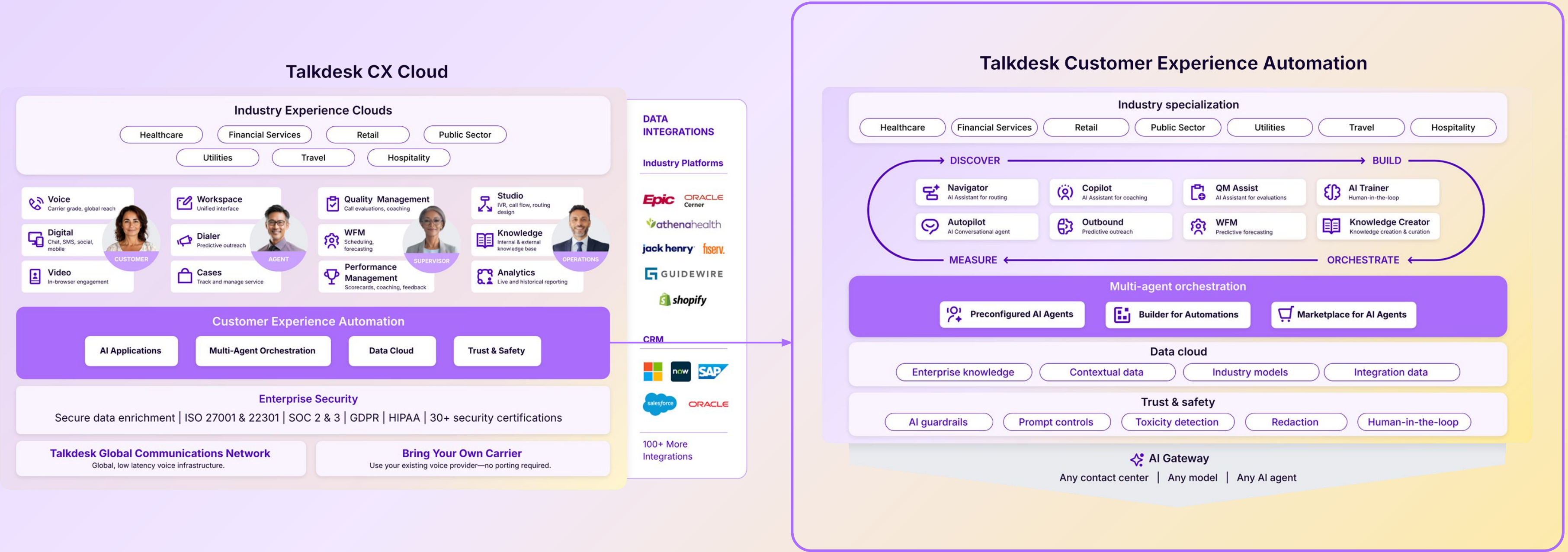
Gonzalo Vázquez

Strategic Solutions Engineer



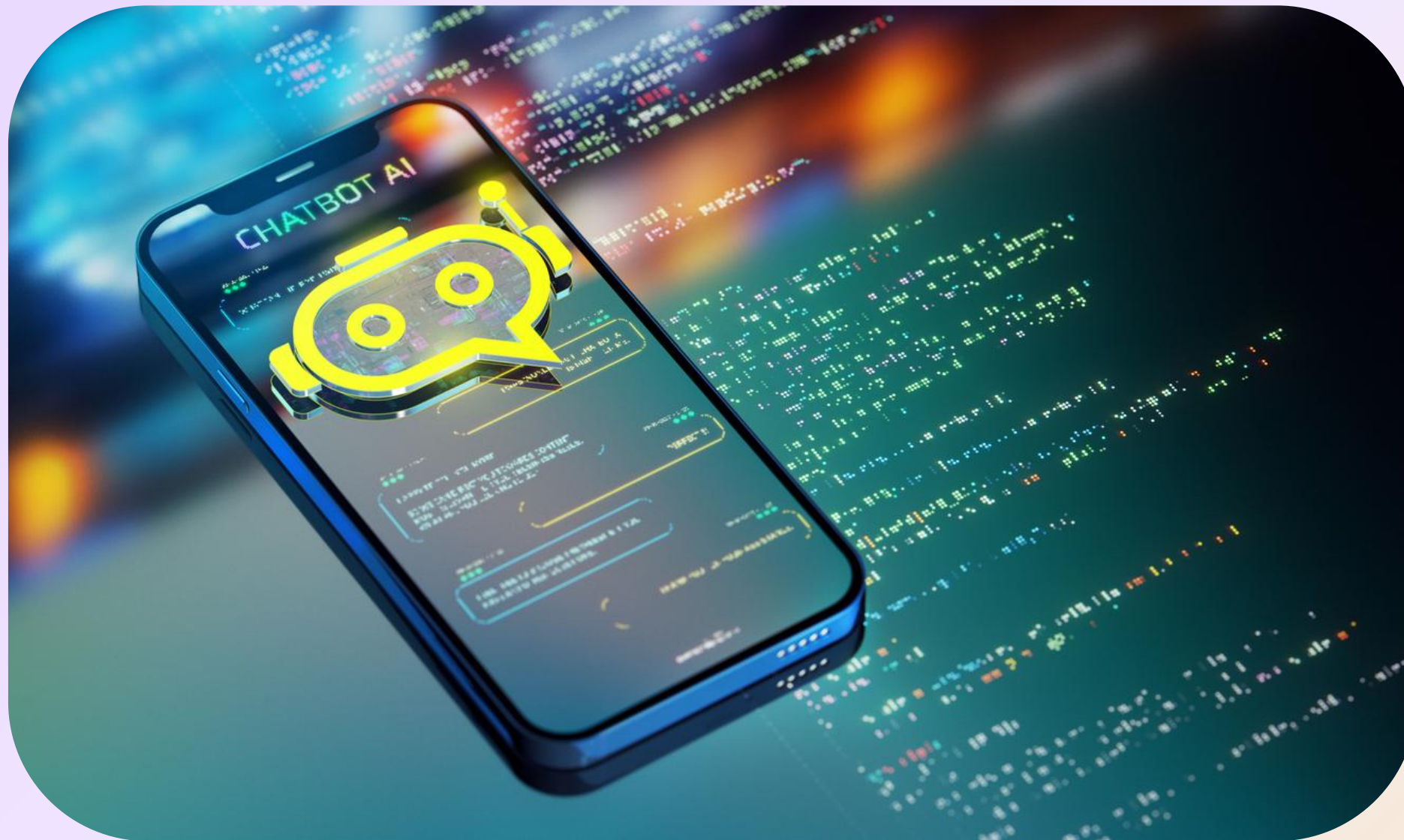
Customer Experience Automation Platform

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 equipes.
- limita o potencial de **escalabilidade** da IA.

O salto da IA generativa: CX2.0

IA generativa Criação de Conteúdo

GPT

TRANSFORMER



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 Autônoma



De:
DESIGN que exige tempo e esforço

Para:
DESIGN que economiza 90% do tempo

ANTES dos AI Agents

- Configuração de precisão
- Limitada: não requer autodecisão
- Requer muito tempo: horas, días, semanas

Decisões e design

DEPOIS dos AI Agents

- LLM avançado: use uma linguagem simples
- Configure com uma mensagem e objetivos simples
- Comportamentos basados em personagens fáceis de configurar

- Alto nível de complexidade
- Carga para as operações
- Grande tempo de obtenção de valor

Nível de complexidade

- Processo de desenho simplificado
- Redução dos custos operativos
- Melhora o tempo de obtenção de valor e de implementação

- Propenso a imprecisões: entradas e desenho de scripts
- Pode requerer uma escalação a un agente
- Impacto negativo en FCR, AHT y CSAT

Serviço ao cliente

- Toma de decisões inteligente e autônoma = maior precisão
- Menor nível de participação humana/contenção
- Impacto positivo nos resultados: FCR, AHT e CSAT
- Também multilingua

CX4.0: Automação da Experiência do Cliente

Processos complexos são fragmentados em atividades isoladas



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

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



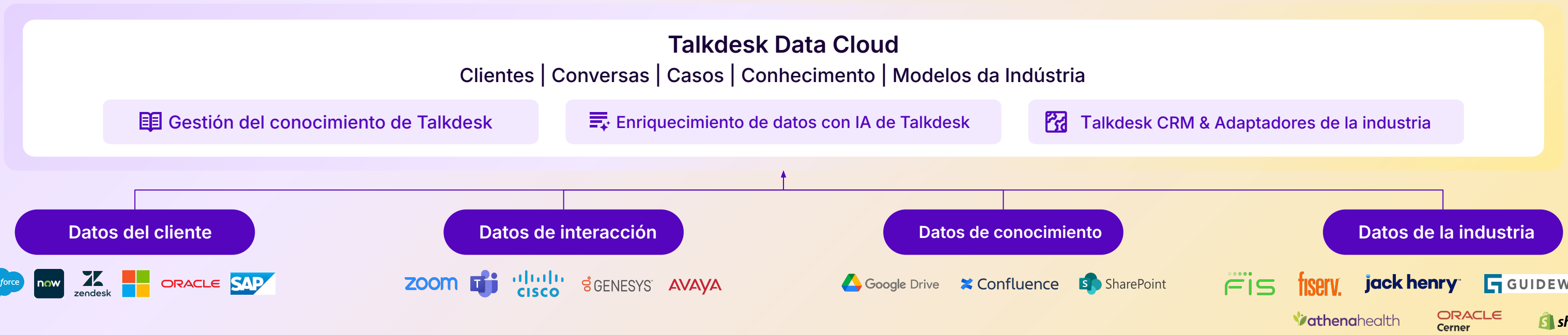
Dados e conhecimento

Confiança e segurança

Orquestrador Multiagente

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

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



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

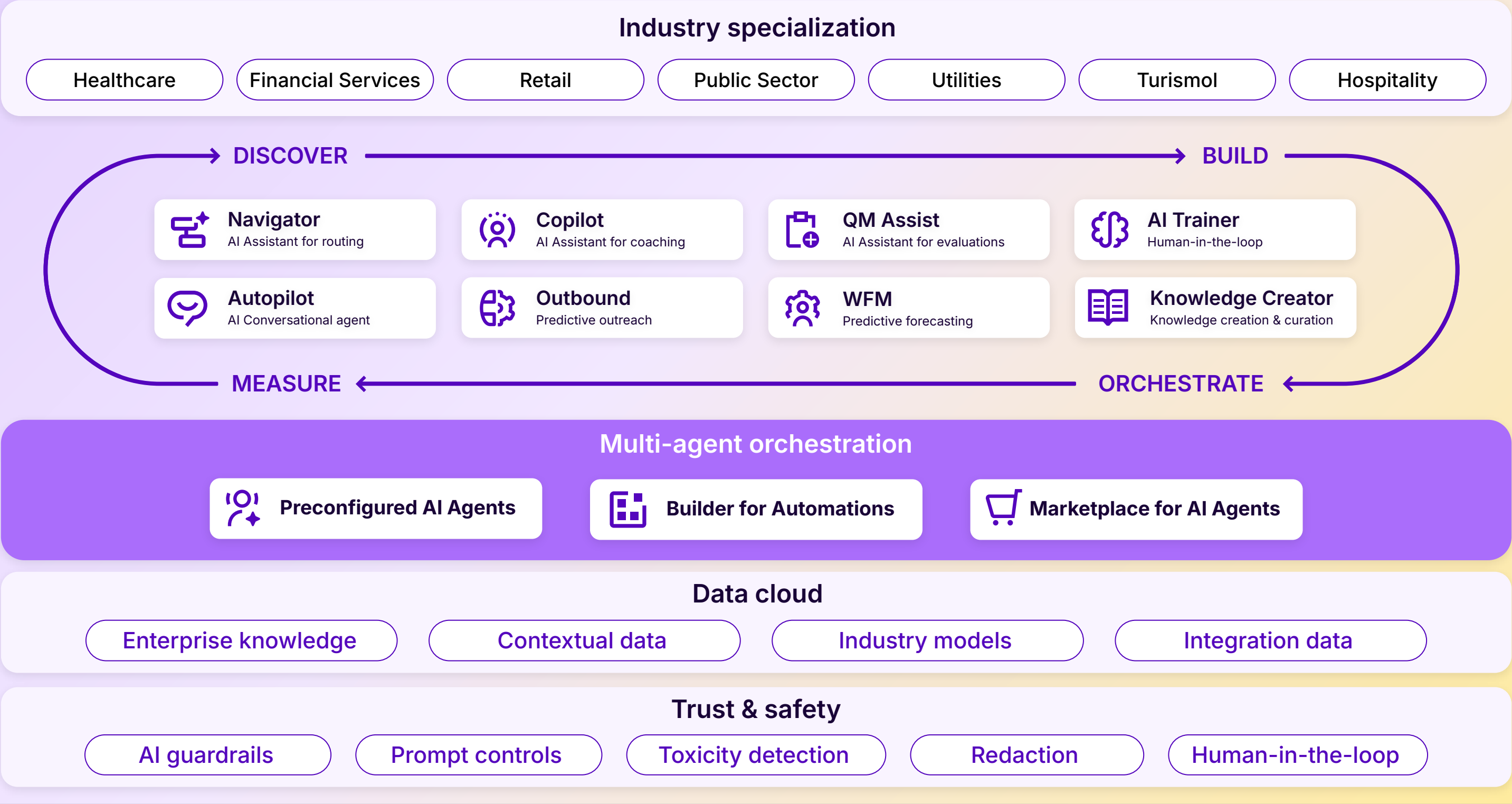


Orquestración multiagente.

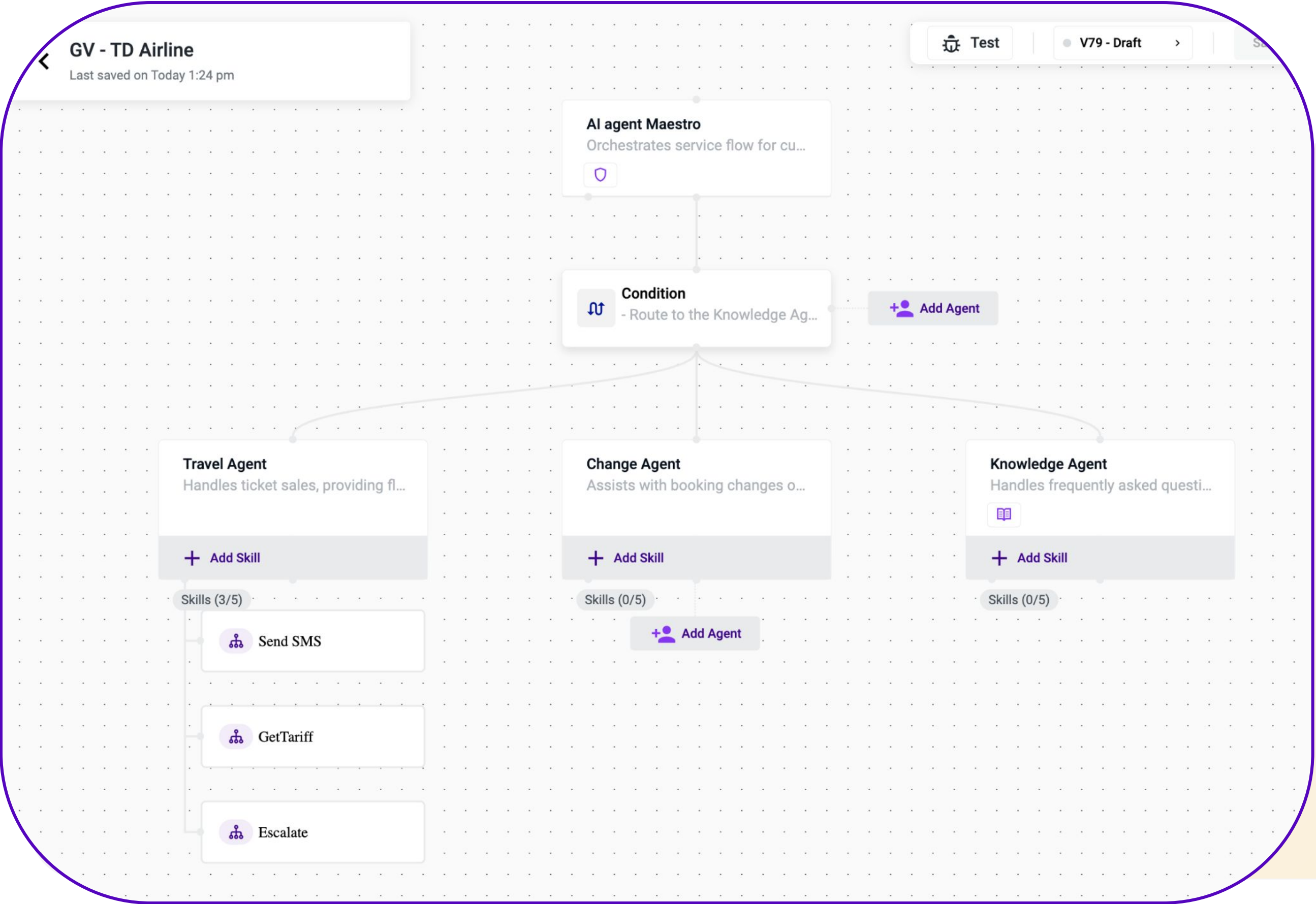
Agentes de IA trabajan juntos para resolver problemas complejos con mais rapidez.



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

talkdesk®

Processos complexos são fragmentados em atividades isoladas

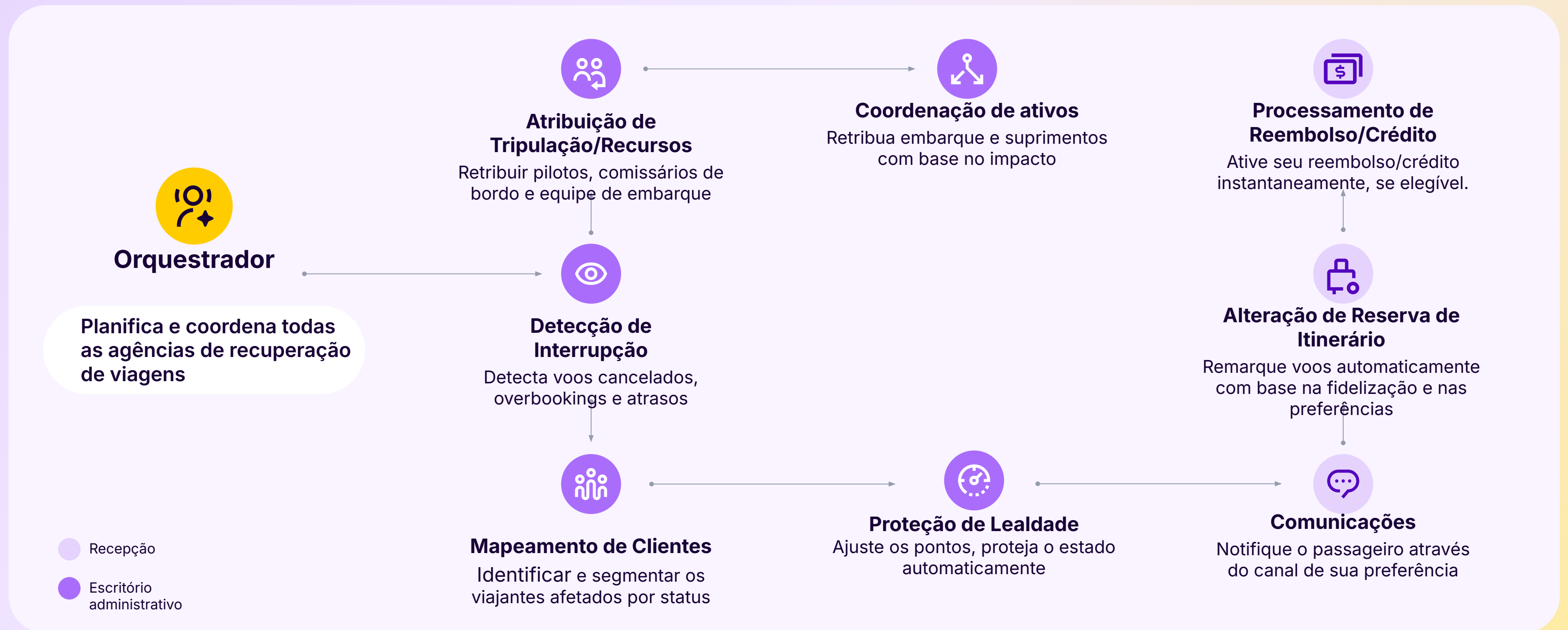
As transferências manuais são necessárias para preencher as lacunas entre sistemas, canais e equipes.

RECUPERAÇÃO DE INTERRUPÇÕES DE VIAGEM HOJE



O fluxo de trabalho automatizado com CXA

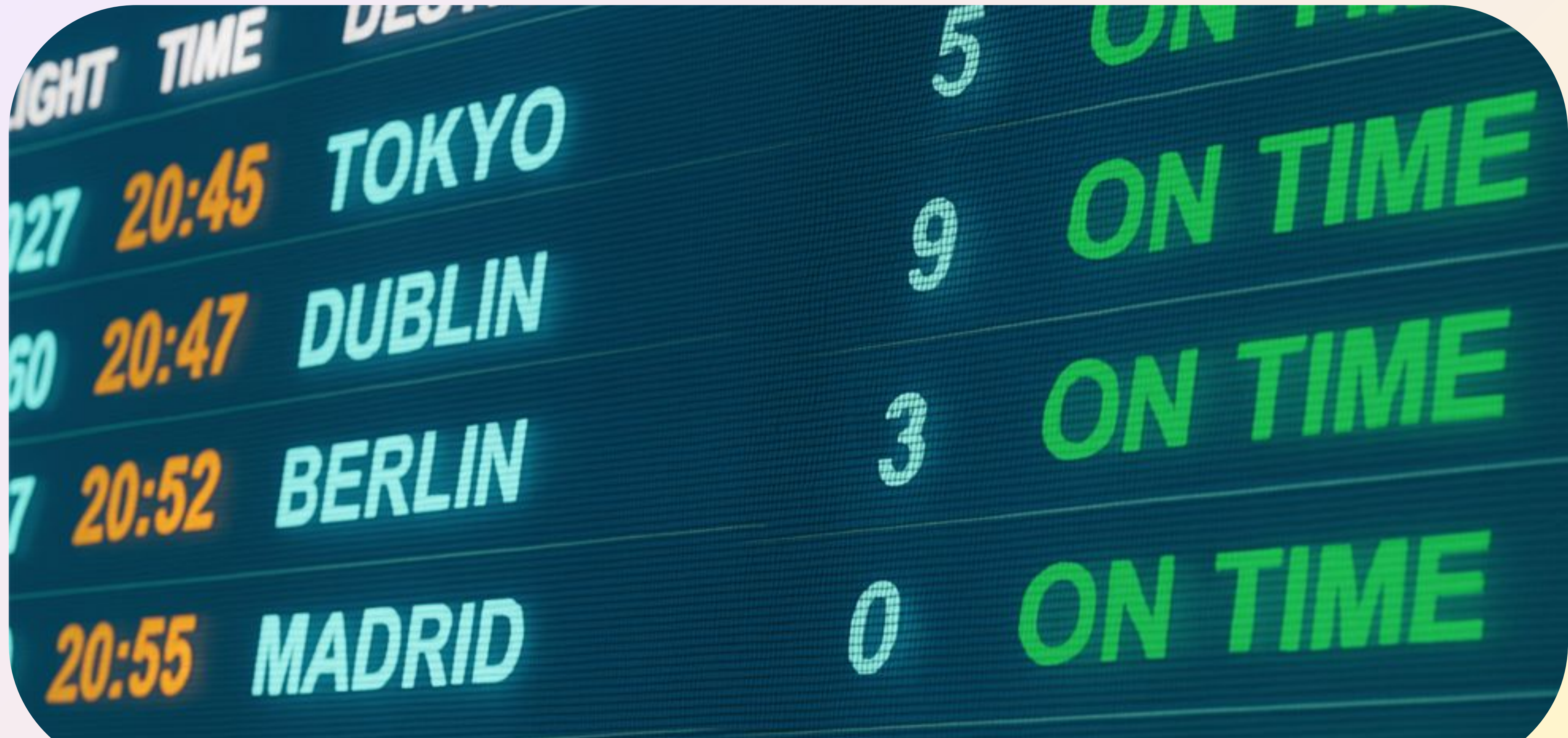
Os agentes de IA agora podem lidar com o que antes exigia o front office, o back office e uma dúzia de sistemas.



CX4.0 : Customer eXperience Automation

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

CX4.0 : Customer eXperience Automation



Thank you!

:talkdesk®