

xpand it

USE CASE

Azure e OpenAI na otimização de serviços de Helpdesk

Caso prático de uma unidade hoteleira



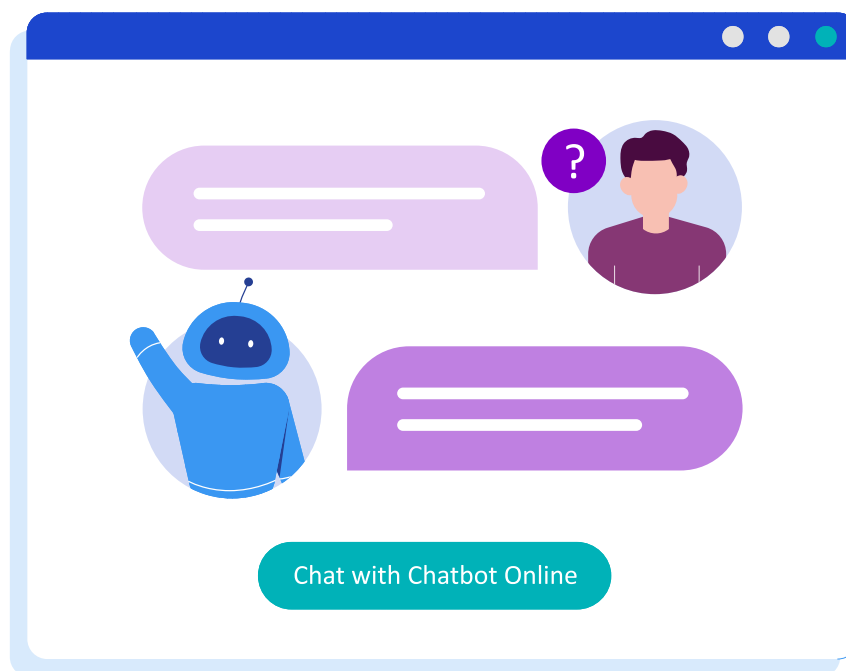
Introdução

Com a crescente procura dos consumidores por rapidez e eficácia, tornou-se imperativo para as empresas garantirem um atendimento disponível 24/7 e experiências 100% personalizadas. É essencial que os negócios ofereçam uma experiência hiper-personalizada e omnicanal aos seus clientes.

Uma solução para atender a esta crescente demanda reside na integração de Azure com o GPT-4, já que oferece a robustez necessária para automatizar e aperfeiçoar o serviço de apoio ao cliente. Para destacar plenamente os benefícios destas integrações, vamos utilizar como exemplo uma empresa do setor hoteleiro, onde os hóspedes podem requerer assistência variada a qualquer momento durante a sua estadia.

O desafio

A Xpand IT foi desafiada, pelo departamento de apoio ao cliente de uma empresa do setor hoteleiro a implementar uma solução que tire partido dos modelos LLM de Azure OpenAI Services. O objetivo era **contornar as limitações que tinham em dar uma resposta contínua e imediata aos seus clientes.**



Numa primeira instância, este negócio escolheu implementar um sistema de *chatbot* automático, disponível 24/7 que, de acordo com a sua base de conhecimento, conseguisse responder a algumas perguntas frequentes, tais como disponibilidade para reservas, condições gerais, promoções, horários de funcionamento, bem como os contatos dos departamentos competentes.

Numa segunda vertente, era necessário normalizar o pedido do cliente, isto é, caso o *chatbot* não conseguisse solucionar o pedido inicial, era necessário criar um fluxo de suporte para classificar os *tickets* que o cliente abrisse.

Deste modo, o trabalho do agente de apoio ao cliente estava facilitado, tendo já acesso à classificação do pedido bem como aos dados relativos à reserva do cliente - número do quarto e ao departamento correspondente.

A solução

Integração de Azure com o GPT-4

Numa fase inicial, a Xpand IT instruiu um modelo de *chatbot* para responder com clareza e de forma precisa ao pedido do cliente. Além da contínua disponibilidade e da gestão de um grande fluxo de trabalho, o GPT-4 é capaz de compreender e responder a várias reclamações ou pedidos de assistência de uma forma rápida e precisa, independentemente da hora e do modo como são feitas. Para acrescentar valor ao cliente, foram ainda implementadas as funcionalidades Speech to Text e Text to Speech, de Azure Speech Services, para que o cliente conseguisse enviar mensagens viva-voz, permitindo que o *chatbot* responda de igual modo.



Quando o *chatbot* não consegue fornecer uma resposta satisfatória, é disponibilizada ao cliente a opção de criar um *ticket*. Para este cenário, **a Xpand IT desenvolveu fluxos para categorizar automaticamente os tickets criados**. A integração de Azure com o GPT-4 permite a automatização de várias tarefas relacionadas com o serviço de *helpdesk* de um hotel. Quando um cliente abre um novo ticket, o GPT-4 utiliza a sua capacidade semântica para classificar o pedido em categorias, como reservas, pagamentos, serviço de quarto ou logística, e por urgência - baixa, média ou alta. Para além de simplificar o *workflow* do agente de apoio ao cliente do hotel, possibilita a entrega de uma solução mais precisa e eficiente.



Com a integração de Azure com o GPT-4 este hotel adquiriu:

- ✓ **Disponibilidade 24/7:** O apoio ao cliente do hotel está disponível em tempo real, independentemente do horário, garantindo uma experiência contínua aos seus hóspedes;
- ✓ **Respostas rápidas:** Os hóspedes recebem respostas ágeis, reduzindo o tempo de espera e aumentando a sua satisfação;
- ✓ **Eficiência operacional:** A automação do processo de suporte reduz a carga de trabalho manual dos agentes, permitindo que se foquem em tarefas de maior valor;
- ✓ **Análise de dados:** A integração de Azure permite que o hotel recolha e analise dados dos tickets, identificando tendências, padrões e áreas de melhoria;
- ✓ **Redução de custos:** Ao modernizar o processo de apoio ao cliente, o hotel pôde reduzir custos operacionais;
- ✓ **Aumento da competitividade:** Os clientes têm à sua disposição um serviço mais ágil, personalizado e eficiente que a oferta da restante concorrência.

Conclusão

A integração de Azure com o GPT-4 ofereceu a este hotel uma resposta eficaz a problemas de escalabilidade e à gestão das expectativas dos clientes. É agora conhecido pelo seu atendimento inovador, rápido, personalizado e eficiente.

Além disso, ao recolher e analisar os dados dos clientes, este hotel tem uma visão ampla das áreas que carecem de melhoria, proporcionando um ajuste contínuo ao sistema, por forma a garantir a fidelidade dos clientes e uma maior competitividade no mercado hoteleiro atual.

Caso tenha interesse em adotar a integração do Azure com o GPT-4 na sua empresa, não hesite em contactar-nos. Dispomos de uma equipa especializada e multidisciplinar capaz de auxiliá-lo em todas as etapas, desde a definição até à implementação e manutenção da solução. Conte connosco para elevar o seu negócio ao próximo nível.

Contacte-nos

xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal

Alemanha . Croácia . Reino Unido . Suécia

