



CargillPrev revoluciona o atendimento com o chatbot da Cedro Technologies





Introdução

Você sabia que um [chatbot](#) pode inovar a maneira de sua entidade se relacionar com os participantes?

A [CargillPrev](#) investiu nessa ideia e hoje colhe os benefícios que a tecnologia pode proporcionar.

Que tal se inspirar nessa história e entender como você pode usar a inteligência artificial na sua empresa?

Confira!

Desenvolvimento do projeto: como tudo começou

A CargillPrev é uma instituição de previdência complementar subordinada à Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC). Ela foi criada em 1988 pela **Cargill Agrícola** e faz a gestão dos benefícios de aposentadoria complementar dos seus empregados.

Em 2017 a instituição já contava com um patrimônio superior a um bilhão de reais.

CargillPrev é uma instituição de previdência...e faz a gestão dos benefícios de aposentadoria complementar dos seus empregados.

Atualmente, ela já concedeu mais de **R\$ 70 milhões em benefícios** e conta com 8 mil participantes nos planos. Ela utiliza a **tecnologia** para dar mais transparência aos trabalhos da entidade e recentemente lançou a assistente virtual Olívia para auxiliar os associados no esclarecimento de dúvidas.

O projeto iniciou devido a necessidade da instituição de inovar o modelo de atendimento aos usuários. A ideia do chatbot surgiu de uma palestra que tratou sobre a evolução do mercado e como um assistente virtual poderia responder a qualquer tipo de pergunta do cliente ou colaborador.



A empresa tem um site e estava pensando em investir em um aplicativo. Mas, como o **chatbot é um passo à frente**, os gestores decidiram apostar nessa tecnologia. A entidade contava com poucos canais de atendimento aos clientes: e-mail, telefone e relacionamento pessoal. E isso fazia com que os funcionários precisassem parar suas atividades para responder as dúvidas.

Com o lançamento da Olívia, em abril deste ano, muitos questionamentos passaram a ser respondidos pelo robô, o que diminuiu a necessidade de atendimento pessoal e telefônico. Segundo o diretor administrativo da CargillPrev, Alexandre

Muniz, a expectativa nos próximos meses é direcionar a ferramenta para o **Skype**.

“Nós ainda não realizamos pesquisas para mensurar os resultados, mas a percepção é de que o pessoal fica impressionado. Nós mudamos a fala da Olívia para deixar as explicações mais pessoais. Criamos uma forma de responder como se fôssemos nós respondendo, e não um manual escrito”, contou Muniz.

O público potencial de uso da solução é de 10 mil funcionários que trabalham em diversas regiões do país e em variados

turnos. Isso dá mais agilidade para o esclarecimento de dúvidas em qualquer horário. A ferramenta também é capaz de atender a diversos públicos, desde quem atua na lavoura de soja ou tomate, fábricas e transporte de grãos.





Olívia

o chatbot da CargillPrev

A Olívia, que recebeu o nome por meio de uma votação entre os funcionários da CargillPrev, é capaz de atender diferenciadas dúvidas dos funcionários ou clientes. Entre elas estão:

- * O que fazer para aderir ao plano?
- * Qual é a rentabilidade do plano?
- * Como funciona o benefício?
- * Como funcionam as regras de tributação?
- * Quais são os variados perfis de investimento?

O processo de implantação total leva alguns meses, pois o seu aprendizado ocorre com o tempo, de acordo com as informações que são inseridas no banco de dados.

Hoje a Olívia é capaz de responder quanto o dinheiro do cliente rendeu, mas não consegue mudar o perfil de investimento. Em breve, isso já será possível. O usuário poderá solicitar o que pretende fazer e a assistente virtual fará a mudança, com toda a segurança necessária.

A **Olívia** também apresenta muitas vantagens para a instituição, clientes e funcionários:

- ✦ Atendimento 24 horas, 7 dias por semana;
- ✦ Agilidade nas respostas;
- ✦ Engajamento dos funcionários e clientes;
- ✦ Capacidade de atendimento de múltiplos usuários ao mesmo tempo;
- ✦ Facilidade de acesso por meio do computador ou celular.

Cedro Technologies: conheça a empresa

A parceria entre a [Cedro Technologies](#) e a CargillPrev surgiu por meio da indicação de outro cliente.

“Percebemos que o projeto era viável financeiramente, então, fechamos o contrato e iniciamos o processo de criação. Foi muito rápido desde o início até a implantação”, explicou Alexandre Muniz.

Para tanto, foi utilizado um processo de [machine learning](#) para que a Olívia aumente sua capacidade de resposta ao longo do tempo. Assim, o usuário pode interagir com a assistente virtual como se ela conversasse com um amigo.

A Cedro Technologies tem atuação global e ampla experiência em soluções tecnológicas. Ela pode criar ferramentas personalizadas, de acordo com as necessidades do cliente.

Fundada em 2005, ela já reúne uma gama de clientes satisfeitos: Bradesco, Itaú, XP Investimentos, Guide Investimentos, Banco Daycoval, Votorantim e mais 4 fundos de pensão além da CargillPrev.

Quer saber como levar mais tecnologia para a sua empresa? [Entre em contato com nossos consultores](#) e saiba tudo que podemos fazer por você!

