



**plusoft**  
THE TECH-KNOWLEDGE COMPANY

AG

IA NA PLUSOFT

EN

VISÃO GERAL DE APLICAÇÕES

DA

DETALHAMENTO POR SOLUÇÕES

BENEFÍCIOS NA PRÁTICA

---

## INTRODUÇÃO

# A ERA DA INTERAÇÃO TRANSFORMADA

A Inteligência Artificial (IA) deixou de ser tendência para se tornar parte essencial das estratégias de relacionamento com o cliente.

A Plusoft, referência em soluções de Human Experience, tem impulsionado a inovação ao incorporar IA em suas plataformas, tornando-as mais inteligentes, eficientes e alinhadas às novas demandas do mercado.



Por meio da automação de tarefas repetitivas, da análise de grandes volumes de dados e da geração de insights estratégicos, as soluções da Plusoft garantem mais agilidade e assertividade aos processos de atendimento e relacionamento.

Com a integração de tecnologias de IA tradicional — focada na identificação de padrões e análises preditivas — e IA generativa — capaz de criar conteúdos como textos, resumos e respostas personalizadas —, nossas plataformas oferecem uma experiência mais fluida, contextual e humana.

Essa combinação poderosa de dados, algoritmos e geração de linguagem natural não apenas otimiza a performance, como também proporciona interações mais relevantes, empáticas e eficientes para os usuários finais.

É assim que transformamos tecnologia em valor: unindo inteligência artificial e experiência humana para fazer a diferença.

## IA COMUM VS. IA GENERATIVA

A IA comum (ou IA tradicional) reconhece padrões e toma decisões com base em regras e dados pré-definidos. Por exemplo, pode classificar um e-mail como spam ou priorizar um ticket de suporte. Já a IA generativa consegue produzir conteúdo novo a partir do que aprendeu, como escrever um resumo de um texto ou sugerir uma resposta completa para uma pergunta.

## APLICAÇÕES EM NOSSAS SOLUÇÕES

Nas plataformas da Plusoft, a IA comum é usada para analisar dados de clientes, categorizar interações e prever comportamentos. Por sua vez, a IA generativa entra em ação para gerar conteúdos dinâmicos — como respostas de chat, resumos de conversas ou sugestões de texto — tornando a comunicação mais fluida e “humana”.

# BENEFÍCIOS COMBINADOS

Enquanto a IA comum traz automatização inteligente (ganho de velocidade e precisão em tarefas rotineiras), a IA generativa adiciona flexibilidade e empatia nas interações. Juntas, elas ampliam as capacidades das soluções Plusoft, permitindo atender clientes de forma eficiente e com um toque mais personalizado.

IA GEN

# PRODUTOS

INTELIGÊNCIA  
E PODER SEM LIMITE.





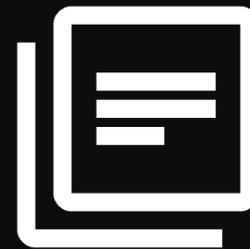
## E-MAILS AUTOMÁTICOS E INTELIGENTES:

o OMNI CRM utiliza IA generativa para resumir conversas de e-mail e sugerir respostas adequadas. Isso agiliza o trabalho dos atendentes, garantindo que os clientes recebam retornos rápidos e bem elaborados.



## CHAT APRIMORADO POR IA:

no chat do OMNI CRM, a IA ajuda na moderação das conversas e fornece sugestões de respostas em tempo real para os atendentes. Além disso, analisa o sentimento do cliente durante o diálogo (identificando se a mensagem tem tom positivo, neutro ou negativo), permitindo um atendimento mais empático e assertivo.



## ASSISTENTE COM BASE DE CONHECIMENTO:

a plataforma conta com um assistente virtual integrado à base de conhecimento da empresa. Com ele, é possível responder perguntas frequentes de clientes ou auxiliar os atendentes na busca por informações, de forma automática e imediata, melhorando a consistência das respostas fornecidas.





## RESUMO AUTOMÁTICO DE CONVERSAS

O Plusoft Social integra IA generativa para analisar conversas e gerar um resumo automático de cada interação. Ao enviar o histórico de uma thread (troca de mensagens entre consumidor e marca), o sistema processa o conteúdo e retorna um resumo objetivo, facilitando a compreensão do contexto sem precisar ler toda a conversa. Esse recurso agiliza a triagem, o entendimento do caso e a tomada de decisão pelas equipes de atendimento e moderação.



## TAGUEAMENTO DE CARTERIZAÇÃO AUTOMÁTICO

Combinando Machine Learning e IA generativa, o Plusoft Social realiza o tagging automático das conversas, atribuindo categorias com base nas regras de negócio de cada cliente. A IA analisa o conteúdo da interação, identifica os temas tratados e sugere as tags mais adequadas dentre as pré-configuradas pelo cliente. Esse processo garante maior precisão, organização e padronização nas análises, além de permitir uma roteirização mais eficiente dos atendimentos.

## CLASSIFICAÇÃO DE EMOÇÕES E SENTIMENTOS

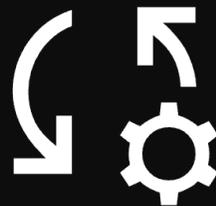
A plataforma também aplica IA para identificar o sentimento e emoção em cada mensagem (positivo, neutro ou negativo; alegria, raiva, frustração, dentre outros), assim como na conversa como um todo. Com isso, é possível priorizar atendimentos mais sensíveis e entender rapidamente o humor geral do público em redes sociais. A visualização adaptativa facilita a leitura e interpretação dos sentimentos pelos operadores.





## SUGESTÃO DE RESPOSTAS PERSONALIZADAS

Com o apoio da IA generativa e de uma base de conhecimento integrada, o Plusoft Social oferece sugestões de resposta inteligentes para os operadores. A IA lê o histórico da conversa e recomenda a melhor forma de responder, considerando o contexto, o tom da mensagem e o conteúdo mais adequado. Isso garante agilidade no atendimento e mais consistência nas interações.



## RESPOSTA AUTOMÁTICA EM CASOS SIMPLES

A partir de automações pré-configuradas pelo cliente, baseadas em palavras-chave ou situações, a plataforma pode ativar a resposta automática, sem intervenção humana. A IA analisa a mensagem, verifica se na base de conhecimento há informações para realizar esse atendimento e envia uma resposta diretamente ao consumidor.

Esse recurso reduz o volume de interações manuais, garante mais velocidade no atendimento e mantém a qualidade da resposta com base em conteúdos previamente validados.



## ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE:

O Plusoft AI é um AVI (Assistente Virtual Inteligente), ou seja, um chatbot que atua como um atendente virtual que está disponível 24/7. Ele conversa com os usuários em linguagem natural e utiliza uma ampla base de conhecimento para resolver dúvidas e executar tarefas simples de forma autônoma, a qualquer hora do dia.



## ANÁLISE DE SENTIMENTO E CONTEXTO:

Durante o diálogo, o chatbot analisa o tom emocional do usuário (por exemplo, reconhece se a pessoa está frustrada ou satisfeita) e ajusta as suas respostas, conforme for necessário. Se não tiver certeza sobre a pergunta, ele pode pedir esclarecimentos ou oferecer uma resposta genérica educada (como “Poderia reformular a sua pergunta?”), garantindo uma comunicação clara e educada.

## ENTENDIMENTO DE LINGUAGEM NATURAL:

Por meio de Processamento de Linguagem Natural (NLP), o chatbot consegue compreender as perguntas escritas pelos usuários e identifica a intenção de cada solicitação. Em outras palavras, ele “entende” o que o usuário quer, mesmo que a pergunta seja feita de maneiras diferentes, garantindo uma interação mais natural.

## INTEGRAÇÃO E APRENDIZADO:

O chatbot pode se integrar a serviços externos — por exemplo, consultar o status de um pedido em um sistema de ERP — para fornecer respostas completas e executar ações úteis dentro do chat. Além disso, ele utiliza Machine Learning para aprimorar as suas respostas ao longo do tempo: quanto mais interage, mais o chatbot aprende com novas perguntas e casos, melhorando continuamente a sua precisão e expandindo o seu repertório de respostas.



# CRM INTELLIGENCE

O MKT Suíte aplica algoritmos avançados de IA para segmentar clientes em múltiplos níveis, com foco em apoiar a tomada de decisões estratégicas. Utilizamos modelos estatísticos para identificar a probabilidade de retenção, propensão à multicanalidade, cálculo de CLV (Customer Lifetime Value), tempo de inatividade e outras variáveis relevantes. Com isso, antecipamos tendências de fidelização com base no comportamento histórico e transacional dos clientes.

Também aplicamos técnicas de Machine Learning Não Supervisionado para agrupar consumidores com perfis de consumo similares, permitindo uma visão mais profunda das jornadas e preferências.

Por fim, algoritmos de otimização ajudam a classificar clientes conforme loja preferida, frequência de compra e outros indicadores, aprimorando o direcionamento das ações de marketing e relacionamento.





# SISTEMA DE RECOMENDAÇÃO

Com base em históricos de compras, criamos algoritmos de recomendação que avaliam a similaridade de tickets para identificar produtos com alta chance de conversão.

A tecnologia permite sugerir tanto produtos já consumidos quanto novos itens que tenham alta compatibilidade com o perfil do cliente. Isso alimenta uma base rica de correlação entre clientes ativos e portfólio, possibilitando segmentações automáticas como: Fiel, Esporádico, Experimentador e Potencial.

Essas segmentações podem ser ativadas na plataforma do MKT Suíte para criar mailings personalizados e também vitrines de recomendação, otimizando a comunicação no app e em campanhas multicanal.



# SALES MACHINE

Essa funcionalidade identifica oportunidades comerciais com base em análise de séries temporais. Os algoritmos mapeiam o potencial de faturamento por produto, identificam comportamentos sazonais e classificam itens conforme performance.

Em seguida, aplicamos regras de associação (como o Basket Analysis) e modelos de sensibilidade ao preço para definir o "desconto ótimo" e montar ofertas mais eficazes.

Integrado ao Sistema de Recomendação, o Sales Machine ajuda a definir quem comunicar, qual produto ofertar e qual estratégia aplicar, maximizando as chances de conversão.





## LEITURA E ANÁLISE INTELIGENTE DE DOCUMENTOS

A solução de Força de Vendas utiliza IA generativa para automatizar o cadastro de clientes e a análise de documentos. Com o simples envio de arquivos — como contratos, notas fiscais, comprovantes ou atestados —, a plataforma interpreta os dados e realiza o preenchimento automático de fichas e formulários.

Isso reduz erros manuais e acelera processos operacionais como: cadastro de clientes (PJ e PF), reembolsos, registros de sinistros e atualização de informações cadastrais.



## ROTEIRIZAÇÃO AUTOMATIZADA DE VISITAS

Por meio de algoritmos de otimização, a plataforma organiza rotas e prioriza visitas comerciais considerando variáveis como localização, horários disponíveis, prioridades de atendimento e recursos da equipe.

O resultado é uma agenda de campo mais eficiente, com redução de tempo ocioso e aumento da produtividade dos vendedores.





## BENEFÍCIOS NA PRÁTICA

### MELHOR EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

As soluções de IA da Plusoft garantem um atendimento mais rápido, preciso e personalizado. Os clientes recebem respostas coerentes em menos tempo — muitas vezes, instantaneamente via chatbot — e em qualquer hora do dia, elevando a satisfação e a confiança no serviço.

### EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Com a IA automatizando tarefas rotineiras — como classificação de tickets ou respostas a perguntas frequentes —, a equipe humana consegue focar em atividades estratégicas e complexas. Isso significa maior produtividade e redução de custos, já que diminui o trabalho manual repetitivo e o risco de erros.

### DECISÕES ORIENTADAS POR DADOS

Os algoritmos inteligentes fornecem insights valiosos a partir de grandes volumes de informação — como tendências de comportamento, feedback dos clientes e desempenho de campanhas. A partir da coleta e análise desses dados, os gestores conseguem tomar decisões mais embasadas, ajustando estratégias para melhor atender os seus clientes e melhorar os resultados do negócio como um todo.

### INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Ao incorporar algoritmos e IA generativa em seus produtos, a Plusoft mantém-se na vanguarda tecnológica. Essa inovação constante se traduz em vantagem competitiva no mercado, uma vez que oferece soluções diferenciadas que melhoram a fidelização de clientes, podem aumentar vendas e posicionam a empresa como referência em atendimento inteligente.



**plusoft**  
THE TECH-KNOWLEDGE COMPANY