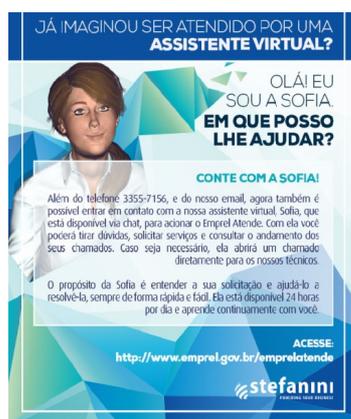


## BOLETIM INFORMATIVO

24/07/2017

### “Assistente Virtual Sofia” é *Case* de sucesso em Portal da Bahia



A Emprel implantou a “Assistente Virtual”, através do Emprel Atende em período de experiência na empresa, no início de abril e para toda a Prefeitura do Recife no final de junho do corrente ano, transformando-a em um “*case*” de sucesso divulgado no Portal de Tecnologia da Bahia – [www.tibaia.com](http://www.tibaia.com).

Com a implantação da nova plataforma, a Emprel conseguiu reduzir custos e, ao mesmo tempo, aumentar o nível de qualidade e eficiência no atendimento aos usuários do *Service Desk* e *Field Service*.

O novo serviço do Emprel Atende é capaz de interagir com usuários humanos e sistemas e foi desenvolvido pela Stefanini. “Sofia” é composta por um conjunto de *softwares*, sistemas e processos que permitem acelerar e melhorar o desempenho de sistemas que interagem com o usuário através de voz ou texto.

Para Alexandre Herculano “a expectativa é gerar uma experiência rápida e agradável no atendimento aos usuários, reforçando o conceito de ponto único de atendimento, mas com multicanais de acesso”. Com a “Sofia” é esperado que a central passe a atender até 20% do total de chamadas do Emprel Atende, que hoje gira em torno de 2.200 chamados mensais.

Link:[http://www.tibahia.com/tecnologia\\_informacao/conteudo\\_unico.aspx?c=NOT\\_GOV&fb=B\\_FULL&hb=B\\_CENTRA&bl=LAT1&r=NOT\\_GOV&nid=43826](http://www.tibahia.com/tecnologia_informacao/conteudo_unico.aspx?c=NOT_GOV&fb=B_FULL&hb=B_CENTRA&bl=LAT1&r=NOT_GOV&nid=43826)