

[IA no consórcio: resultados positivos no atendimento ao cliente](#)

[Link original](#)



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

Por Tatiana Schuchovsky Reichmann, CEO da Ademicon

Neste sentido, o interesse no uso da IA tem aumentado globalmente. Segundo a pesquisa "The state of AI in early 2024: Gen AI adoption spikes and starts to generate value (O estado da IA no início de 2024: a adoção da IA generativa aumenta e começa a gerar valor)", realizada pela consultoria McKinsey, 72% das empresas do mundo já adotaram essa tecnologia, um avanço significativo comparado ao índice de 55% em 2023. Ainda conforme o levantamento, a IA generativa (Gen IA), tecnologia que permite criar conteúdo, como imagens, textos, áudio, música e vídeos, a partir de dados pré-existentes, também acompanhou esse movimento, indo de 33% em 2023, para uma presença de 65% neste ano.

No Brasil a realidade não é muito diferente. De acordo com a pesquisa Founders Overview 2024, realizada pelo Sebrae Startups em parceria com a ACE Ventures, e que entrevistou cerca de 900 empreendedores com faturamento anual entre R\$ 360 mil e R\$ 300 milhões,

78% das empresas inovadoras do país já utilizam tecnologias que utilizam algoritmos e dados para automatizar processos e fornecer insights.

No centro destes números está o conceito de CX (Customer Experience) preditivo - uma abordagem que emprega algoritmos avançados para prever desejos e demandas dos consumidores antes mesmo que eles próprios as reconheçam. Em uma era onde a personalização e a agilidade são essenciais, tal solução destaca-se como um diferencial competitivo crucial.

Em um olhar mais direcionado, no setor de **consórcio** a IA tem impactado positivamente e sido empregada para melhorar proativamente a experiência do cliente. Nesta proposta, vinculada a aplicativos móveis e sistema de telefonia, ela contribui para uma melhor entrega do produto e da solução, identificando possíveis problemas e necessidades não expressas, que podem influenciar na jornada de compra e manutenção do serviço.

Dessa forma, a tecnologia permite mapear as possíveis expectativas do consumidor, registrando uma redução significativa nas taxas de cancelamento e um aumento na satisfação dos consorciados, otimizando recursos, reduzindo custos operacionais e melhorando o tempo de resposta em todas as interações com o público.

Diante de tais informações e dos avanços cada vez mais consistentes, torna-se imprescindível para as empresas de todos os setores, inclusive do **consórcio**, acompanhar as múltiplas oportunidades oferecidas pela IA. Isso porque, como vimos, a sua aplicação é capaz de ampliar e otimizar negócios, além de proporcionar a melhor experiência ao cliente, que terá a partir destas inovações uma jornada diferenciada, determinante para que ele retorne para uma nova compra.

Mais do que nunca, o uso da IA comprova que a tecnologia está realmente a serviço da sociedade e do mundo corporativo, potencializando resultados e abrindo caminho diante dos desafios globais, como uma

ferramenta eficaz que visa um futuro mais promissor para todos.

Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - Consórcio