

Lenovo Potencializa Lenovo

Lenovo encanta clientes com suporte online personalizado e **impulsionado por IA**

Direcionando proativamente os clientes para os ótimos recursos de suporte em tempo real com o Lenovo Smart Avatar



Lenovo

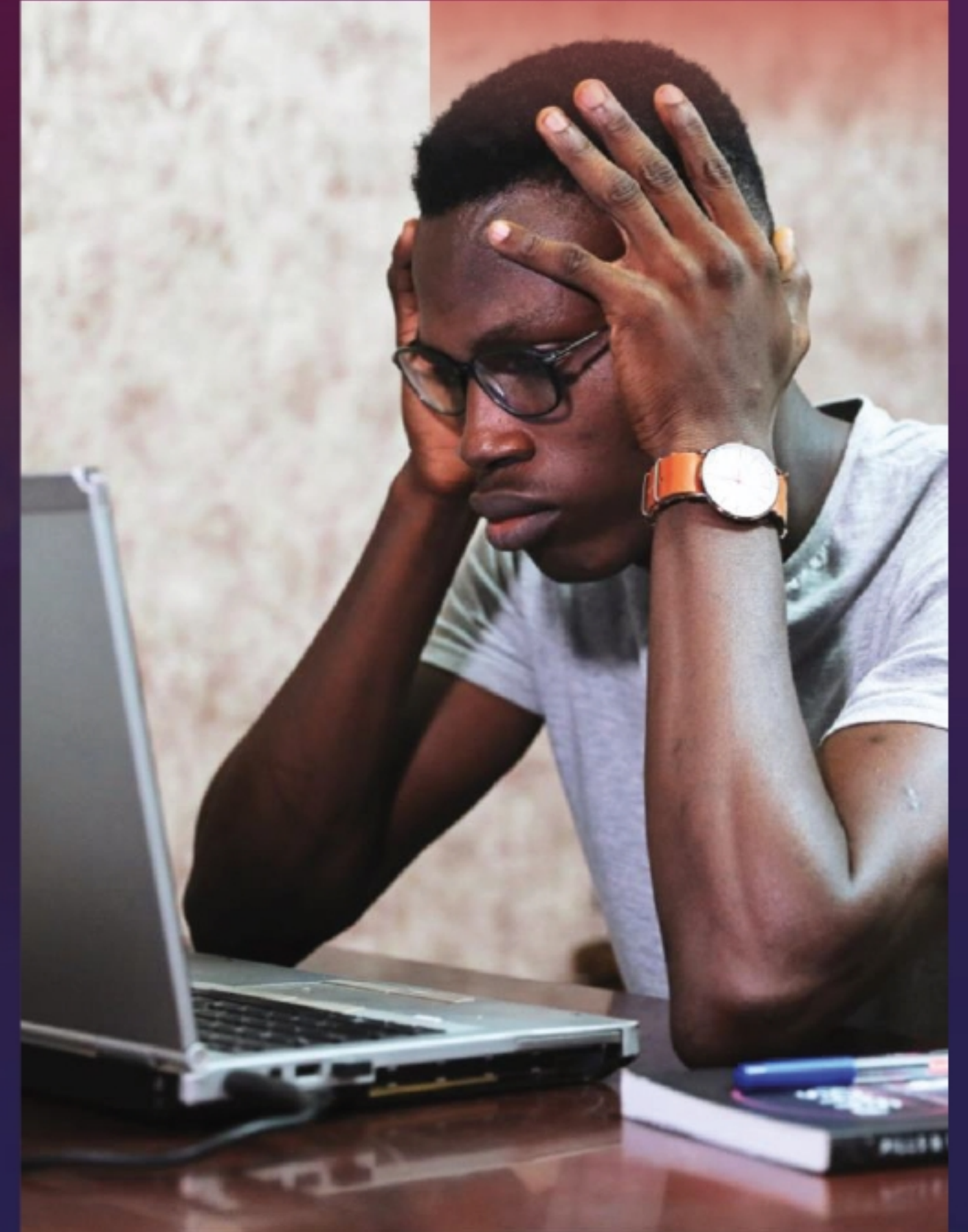
Desafio: Otimizando o Suporte ao Cliente na **Era Digital**



Quando um cliente encontra um problema com um produto, ele espera que o fornecedor ofereça suporte rápido e eficaz. No entanto, para muitas empresas, atender a cada solicitação de suporte através de canais assistidos por agentes seria proibitivamente caro e consumiria muito tempo.

Ao aproveitar nossos próprios produtos, serviços e expertise em suporte ao cliente, a Lenovo criou o **Smart Avatar** — uma solução de IA inovadora que direciona automaticamente cada cliente de PC da Lenovo para os recursos de suporte apropriados em tempo real.

A combinação de experiências de autoatendimento perfeitas e canais assistidos por agentes está trazendo grandes benefícios para a Lenovo. O Smart Avatar já proporcionou uma economia de custos de 10 milhões de dólares e um aumento de 15,4 pontos percentuais na satisfação do cliente — e a solução pode oferecer benefícios semelhantes para empresas de diversos setores.



Desafio: Investindo no **Auto-Serviço** para **Satisfação do Cliente**



A Lenovo é o maior fabricante de PC do mundo por unidades enviadas anualmente — e nós queremos que cada cliente obtenha o máximo valor de seus dispositivos. Para ajudar a alcançar este objetivo, a Lenovo investiu pesadamente no suporte ao cliente. O ecossistema eService inclui nossos sites, o aplicativo Lenovo Help, e o fórum da Comunidade Lenovo, bem como chatbots e contas de mídia social.



Ronendro Singh
Operações Globais eService
Lenovo



#1 fabricante de PC por número anual de unidades enviadas



75 centros de contato globais



Suporte ao cliente em **39** idiomas



200 milhões de visitas anuais de suporte de autoatendimento

“Quando os clientes querem encontrar informações sobre reparos e serviços, ou garantias de produtos, 98% deles recorrem aos nossos canais de autoatendimento. A cada ano, mais de 200 milhões de clientes se envolvem com esses serviços — portanto, é crucial para nós oferecer a melhor experiência possível para cada visitante.

Desafio: Buscando Melhoria Contínua



Continuamente analisamos os índices de satisfação do cliente em todo o ecossistema de serviços da Lenovo para medir o desempenho e identificar oportunidades de melhoria. Quando vimos que as pontuações de satisfação para nossos sites eram em média 20 pontos percentuais mais baixas do que para nossos serviços assistidos por agentes, agimos rapidamente para aprimorar a experiência do cliente.



Ronendro Singh
Operações Globais eService
Lenovo



Com o uso da tecnologia de replay de sessão para gravar e analisar as jornadas dos clientes no mundo real, identificamos vários cenários nos quais os clientes tinham dificuldades para obter as informações ou serviços que procuravam. Para facilitar para nossos clientes obterem ótimo suporte em nossos sites, buscamos uma maneira de remover obstáculos das jornadas chave.

Solução: Suporte Personalizado

Impulsionado por IA



A Lenovo identificou várias melhorias para a jornada de suporte ao cliente. Na interface do usuário, decidimos atualizar a aparência e a usabilidade de nossas páginas iniciais, tornando-as mais rápidas e fáceis de usar. Também buscamos melhorias direcionadas em nossos caminhos de diagnóstico e adicionamos trajetos 'fáceis' e 'especializados' para que usuários experientes e não técnicos encontrem o suporte que precisam.

E nós não paramos por aí. Ao melhorar a usabilidade de nossos sites, queríamos personalizar a experiência para cada cliente com base em uma visão de 360 graus, incluindo dispositivos, histórico de serviços, garantias e mais.



Sunil Kumar

Chefe de Ciência de Dados e Análises - Suporte de Serviço Internacional
Lenovo



Sabíamos que a IA tinha o potencial de transformar a experiência de suporte ao autoatendimento. Então, decidimos aproveitar a experiência interna da Lenovo para desenvolver uma solução.

Solução: Lenovo **impulsiona** a Lenovo



Trabalhando com especialistas técnicos de toda a Lenovo, a equipe de Dados e Análises criou um lago de dados para armazenar informações precisas e atualizadas sobre dispositivos, registros de serviço e registros de suporte ao cliente. A partir desses dados, a equipe desenvolveu um algoritmo de personalização impulsionado por IA que atribui a cada cliente uma persona digital baseada nessas características.

Figen Tek-Puentes

Gerente Sênior, Suporte Web Mundial
Lenovo

“Nossa IA está no coração de um novo serviço eService totalmente inovador. O Smart Avatar detecta padrões de comportamento de navegação que indicam quando um cliente está com dificuldades para encontrar o que precisa no site de suporte da Lenovo e cria uma sessão de chat ao vivo com um avatar digital para oferecer assistência altamente personalizada.

The screenshot shows a shopping cart page with the following elements:

- Your Cart (1 item(s))**: A table with one item: Legion Ultimate Support x 12 Months (12 months remaining), Part No: SWS1B21243, Price: ₹6,263, Est Value: ₹6,960, Saving of ₹697. A 'Remove' button is present.
- Shopping cart bill**: A summary table showing Sub-Total (₹6,960), Saving of (-₹697), and Shipping (Free). The **Estimated Total** is ₹6,263, with a green 'Checkout' button.
- Recommended (Get up to 10% discount now)**: A section for 'Smart Lock Services' with a 'Learn more' link. It lists features like 'Locate My Lenovo', 'Remote Lock', 'Data Wipe', and 'Recover Device'. A table shows pricing for 12, 24, 36, and 48 months.
- Have a coupon or discount?**: A section with a coupon code 'REMOTE10' and a 'REMOVE' button.
- How can I help you?**: A chatbot icon in the bottom right corner.

O Smart Avatar fornece uma página personalizada quando o cliente faz um checkout.

Solução: Otimizando as Jornadas dos Clientes



A Lenovo configurou o Smart Avatar para ajudar clientes em múltiplos cenários de suporte. Por exemplo, se um visitante permanecer no site por um período prolongado sem fornecer seus dados, o Smart Avatar pode solicitar e tentar detectar automaticamente o número de série do dispositivo do cliente — acelerando sua jornada de suporte.

Figen Tek-Puentes

Gerente Sênior, Suporte Web Mundial
Lenovo

Smart Avatar nos permite interpretar o comportamento online do cliente e oferecer assistência personalizada proativamente. Iniciamos um projeto piloto para clientes Lenovo na América do Norte e, em pouco tempo, expandimos o serviço globalmente. Hoje, o Smart Avatar está ajudando os clientes a obterem acesso mais rápido aos nossos excelentes recursos de suporte.



Resultado: Medindo o Impacto da Transformação



À medida que a transformação do eService continua, a Lenovo já está experimentando o impacto positivo de sua iniciativa de IA em tudo, desde custos operacionais até satisfação do cliente.



Ronendro Singh
Operações Globais de eService
Lenovo



“ Em menos de um ano, o Smart Avatar nos ajudou a resolver milhões de problemas dos clientes que poderiam ter levado ao contato com um serviço assistido por agentes, permitindo-nos evitar mais de \$10 milhões em custos operacionais. Ao ganhar uma compreensão mais profunda das necessidades e preferências individuais dos clientes, conseguimos impulsionar as receitas de serviços da Lenovo PC Group em 10% a 20% ano após ano, o que é um testemunho do poder dos serviços personalizados.

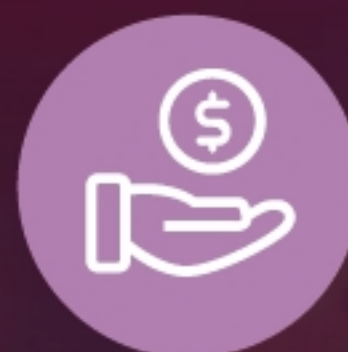
Resultado: Suporte Rápido, Clientes Felizes



Mais importante ainda, nossa nova abordagem de suporte está permitindo que a Lenovo encante os clientes com experiências de alta qualidade nos canais de suporte de autoatendimento.

As pontuações de experiência do cliente para nossos sites de eService aumentaram 7,3 pontos, e o número de clientes que classificaram o suporte ao cliente como 'excelente' subiu em 15,2 pontos. As pontuações gerais de experiência do cliente tiveram um salto de 15,4 pontos, e as taxas de rejeição em todos os sites da Lenovo diminuíram em 8,7% — mostrando que mais clientes estão encontrando as informações de que precisam.

Abordando esse ponto crítico com esta ferramenta interna, a Lenovo experimentou:



\$10 milhões em economia de custos totais



Aumento de até 20% na receita de serviços ano após ano



Aumento de 15,4 pontos na satisfação do cliente

Resultado: Planejando Serviços de Suporte Proativos



Olhando para o futuro, a Lenovo está planejando a próxima fase de sua transformação eService. A intenção é utilizar os dados sobre as personas dos clientes para oferecer páginas de produtos personalizadas, com links diretos para manuais, guias e páginas de diagnóstico específicas para seus produtos.



Ronendro Singh
Operações Globais eService
Lenovo



Além de personalizar o conteúdo que apresentamos aos clientes em nossos sites, estamos preparando para implementar serviços de suporte proativo via email. Por exemplo, quando um cliente compra um novo PC, eles receberão uma mensagem personalizada incluindo links diretos para todos os recursos de suporte do produto



Para saber como o Lenovo Smart Avatar pode ajudar sua organização a moldar uma experiência de suporte contínua e de alta qualidade, visite [Lenovo.com](https://lenovo.com) ou fale com seu contato na Lenovo.