

JULHO 2025

# Tamago + Zendesk: A solução completa de atendimento com IA



**Rogerio Biondi**

Chief Technology Officer

[www.tamago.cx](http://www.tamago.cx)

# Tamago

Uma combinação perfeita de agilidade e experiência.

A Tamago é uma startup de soluções de CX e IA, incubada pela **Discover Lab**, uma consultoria que conta com uma experiência de 30 anos em projetos de desenvolvimento e de transformação digital.

**1.100**

projetos entregues

**350+**

clientes atendidos

**1M+**

horas de atuação





# O que aprendemos

1

## Eficiência Operacional

As empresas precisam melhorar a satisfação de seus clientes **sem aumentar os seus custos.**

2

## Integração Perfeita

Toda solução nova deve se integrar perfeitamente com o que já existe.

3

## Adoção Suave e Capacitação

Mesmo a melhor tecnologia pode falhar se os seus times não conseguirem usá-la corretamente.

# A IA está transformando o atendimento como nunca antes

## Analógico

As necessidades dos clientes mudam do atendimento presencial para ligações telefônicas

## Digital

A exposição dos clientes aos canais digitais aumenta a demanda

## Impulsionado por IA



A IA está mudando rapidamente as expectativas dos consumidores por um atendimento rápido, personalizado e preciso

# À medida que as expectativas aumentam, os líderes ficam limitados

por tecnologias legadas e soluções improvisadas

**Experiências desconectadas causadas por ferramentas isoladas**

**Ambientes de trabalho complicados e difíceis de usar**

**Sistemas caros, rígidos e que demandam muita manutenção**

**“Plataformas” complicadas que não entendem a experiência do cliente (CX)**

Baixa satisfação do cliente

Longos tempos de espera dos clientes

Baixas taxas de resolução para o cliente

SLAs não cumpridos

Baixa produtividade dos agentes

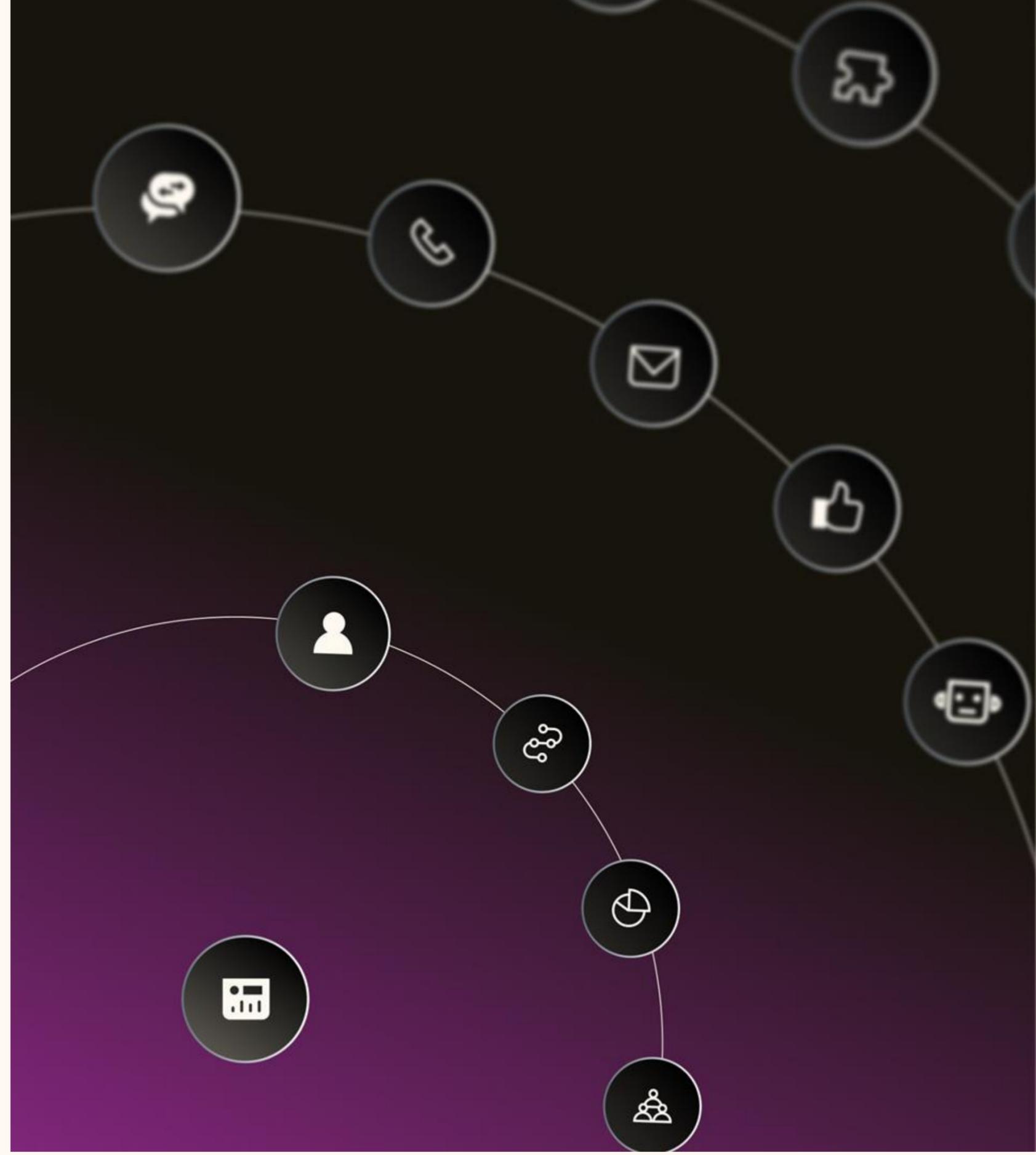
Alta rotatividade

Altos custos

“55% dizem que a implementação da pilha tecnológica é uma das principais barreiras para a adoção de IA”

**Gartner**

**Para aproveitar a IA,  
é preciso ter a base  
certa estabelecida**



**ZENDESK**

# **A solução completa de atendimento com IA**

**A combinação perfeita de automação e assistência humana para oferecer o melhor atendimento ao cliente na era da IA.**



**SIEMENS** Uber **TESCO**

**REDFIN**     
SQUARESPACE Ingersoll Rand.

**NHS**   **KFC**  
GitHub

 Staples. **COMPASS**   
**MEDLINE**

Por mais de 15 anos, a  
Zendesk tem ajudado  
empresas líderes do  
setor a **transformar**  
seu atendimento ao  
**cliente**



# A Zendesk foi construída de forma diferente



## **IA a serviço das pessoas**

IA e expertise humana combinadas em uma solução unificada e omnicanal, para que cada interação seja tratada com eficiência e empatia.



## **Projetado especialmente para atendimento**

IA treinada com mais de 18 bilhões de interações, o maior conjunto de dados criado especificamente para atendimento, para que você realmente resolva os problemas dos clientes todas as vezes.



## **Qualidade em que você pode confiar**

A única solução completa de CX com controle de qualidade nativo e impulsionado por IA para monitorar e melhorar a qualidade e a precisão de 100% das suas interações humanas e com IA.



## **Fácil de implementar, fácil de usar, fácil de escalar**

Pronto desde o primeiro dia e projetado para escalar em qualquer tamanho ou complexidade, proporcionando um tempo mais rápido para gerar valor.

# Garanta resultados excepcionais para o cliente com a Zendesk



OFEREÇA UM  
ATENDIMENTO  
RÁPIDO E  
PERSONALIZADO

**17%**

aumento na  
satisfação do cliente



MELHORE O  
DESEMPENHO DOS  
AGENTES

**20%**

aumento na  
eficiência dos agentes



AUTOMATIZE AS  
OPERAÇÕES DE  
ATENDIMENTO

**40%**

redução no  
custo por chamado



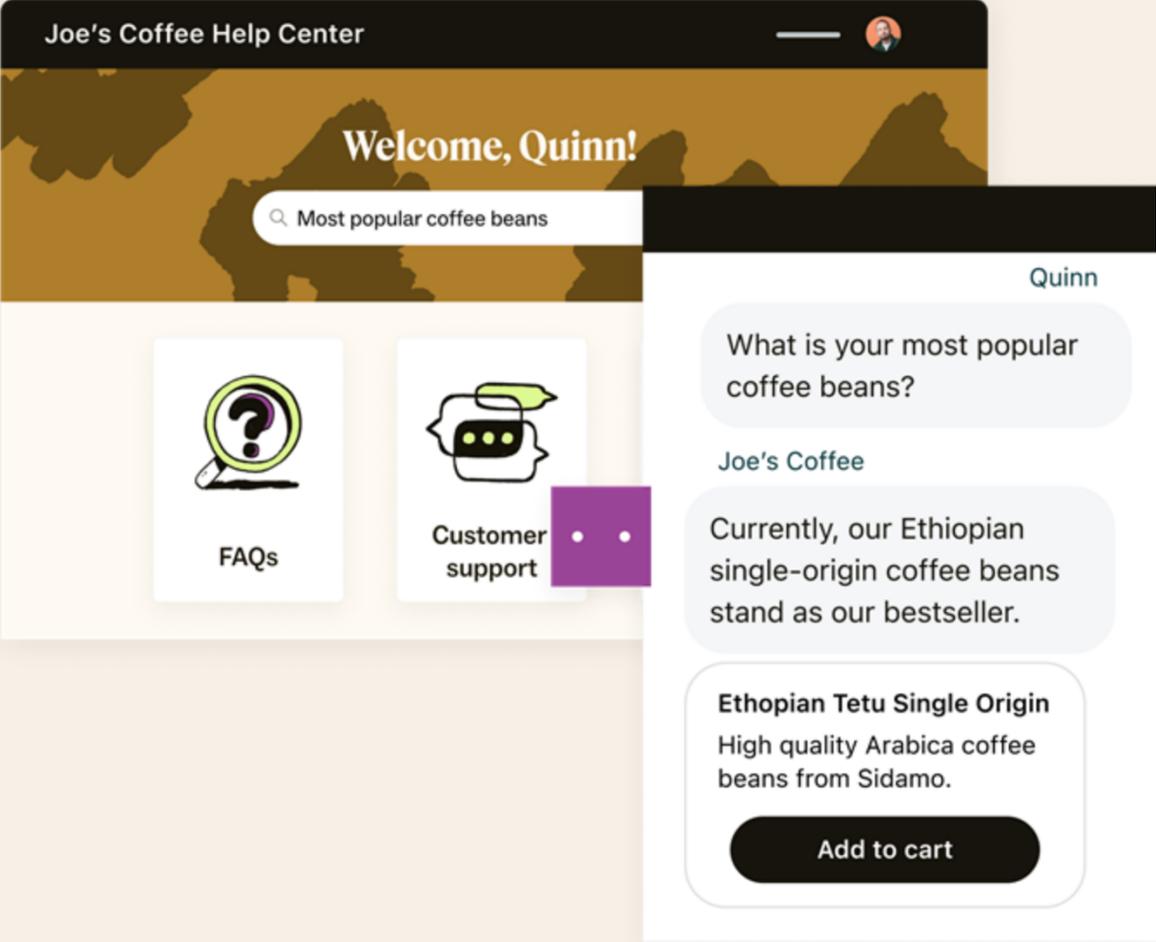
DESBLOQUEIE  
INSIGHTS OCULTOS  
DE NEGÓCIOS

**10%**

redução nos  
custos operacionais

# Um serviço rápido e personalizado

- **Permita que os clientes escolham seu canal de suporte preferido** oferecendo um serviço omnichannel.
- **Capacite clientes a se ajudarem sozinhos** com o autoatendimento baseado em IA.
- **Ofereça atendimento instantâneo 24/7** com os agentes de IA interativos.
- **Personalize cada interação** com um perfil detalhado do cliente, incluindo preferências e interações anteriores com sua empresa.



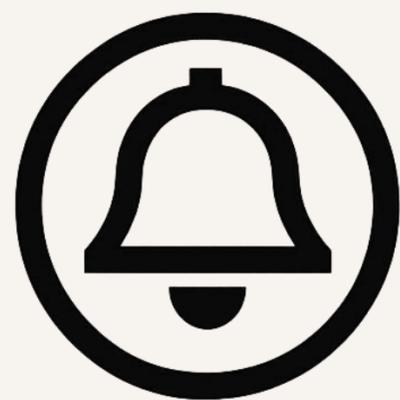
The screenshot displays the 'Joe's Coffee Help Center' interface. At the top, it says 'Welcome, Quinn!' and shows a search bar with the text 'Most popular coffee beans'. Below this are two main options: 'FAQs' (represented by a question mark icon) and 'Customer support' (represented by a chat bubble icon). A chat window is open on the right, showing a conversation with 'Quinn'. The chat history includes a question: 'What is your most popular coffee beans?' and a response from 'Joe's Coffee': 'Currently, our Ethiopian single-origin coffee beans stand as our bestseller.' Below the response is a product card for 'Ethiopian Tetu Single Origin' coffee beans, described as 'High quality Arabica coffee beans from Sidamo', with an 'Add to cart' button.

até  
**80%**

**resoluções totalmente automatizadas**

# Demonstração da solução





# Belltech

Tocando o terror na sua casa!

# A Promessa Zendesk

## Soluções para todos ...

... significa que, não importa em que fase da sua jornada com a Zendesk você esteja, podemos ajudar a acelerar seu caminho para o sucesso.



15 ANOS DE  
SUCESSO  
COMPROVADO



zendesk