

Elevação da experiência do cliente: Assistente Virtual Sofi revoluciona atendimento na Omni.

Rogério Barreto CEO – Ingrid Almeida Diretora Comercial
Ana Menezes Gerente de Relacionamento

RESUMO

Proa.AI & Omni: IA Estratégica que Transformou o Atendimento ao Cliente

A Proa.AI foi a responsável por liderar a transformação digital da operação de atendimento da Omni, uma das maiores instituições financeiras do país, ao desenvolver e implantar a Sofi — uma assistente virtual com inteligência artificial que revolucionou a experiência do cliente. A atuação da Proa.AI foi completa e estratégica: desde o diagnóstico da jornada do consumidor, mapeamento de processos críticos e análise de dados, até a criação, implementação e evolução contínua da assistente virtual, com tecnologia baseada em IBM Watson, NLP e integração total com os sistemas internos do cliente.

🔧 Soluções entregues pela Proa.AI:

- Desenvolvimento e treinamento da IA Sofi com foco em autosserviço, personalização e linguagem natural;
- Construção de jornadas inteligentes e fluxos conversacionais com base em regras de negócio e contextos operacionais;
- Integração com CRM, canais digitais, sistemas legados e plataformas regulatórias;
- Criação de um squad de curadoria contínua, responsável por analisar dados, retroalimentar a IA e gerar insights preditivos;
- Expansão da IA para novos canais estratégicos, como ouvidoria, renegociação e educação financeira;
- Implementação de segurança via autenticação com tokens e validação de CPF/CNPJ;
- Estruturação de relatórios de performance em tempo real com dashboards integrados ao time de operação;
- Adoção de práticas de hibernação e reengajamento inteligente para retenção de usuários;
- Bloqueio de duplicidade de canais e consolidação de histórico conversacional unificado;
- Resumo automático das interações com apoio de IA Generativa para apoiar os atendentes humanos;
- Abertura automática de tickets e integração com sistemas de backoffice para reduzir etapas manuais.

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiveek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



Elevação da experiência do cliente: Assistente Virtual Sofi revoluciona atendimento na Omni.

Rogério Barreto CEO – Ingrid Almeida Diretora Comercial
Ana Menezes Gerente de Relacionamento

RESUMO

Proa.AI & Omni: IA Estratégica que Transformou o Atendimento ao Cliente

📊 Impactos diretos da atuação da Proa.AI:

- 30% de aumento em atendimentos automatizados, com maior resolutividade no primeiro contato;
- Redução expressiva de custos operacionais com reestruturação do modelo de atendimento;
- CSAT superior a 74% e NPS positivo (78), reforçando a boa aceitação do canal automatizado;
- +30% de retenção em renegociações digitais, com abordagem proativa e empática da IA;
- Autonomia total do cliente em processos antes 100% humanos, como renegociação, segunda via e atualizações cadastrais;
- Aumento da eficiência da operação humana, com priorização de casos críticos e melhor uso da força de trabalho;
- Governança e compliance garantidos, com logs estruturados e inteligência para auditoria regulatória;
- Tempo de resposta reduzido em 60% nos atendimentos híbridos (IA + humano);
- Reconhecimento institucional com a conquista do Troféu Prata no Prêmio Smart Customer na categoria Inovação em Atendimento Digital

Mais do que tecnologia, a Proa.AI entregou valor estratégico por meio de uma metodologia colaborativa, dados em tempo real e evolução contínua da solução, provando que startups especializadas podem escalar inovação real com impacto mensurável para grandes empresas. Este case é um exemplo concreto do poder da inovação aberta aplicada com profundidade técnica, visão de negócio e foco em resultado.

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



PALAVRAS-CHAVE:

Automação;
Inteligência Artificial;
Customer Experience;
Inovação;
Eficiência Operacional

NOME DO AUTOR	PAPEL NO ECOSISTEMA
Proa.ai	Startup
Omni	Corporação

¹ Proa.ai - Rogério Barreto – rogerio.barreto@proa.ai

² Proa.ai – Ingrid Almeida – ingrid.almeida@proa.ai

³ Proa.ai – Ana Menezes – ana.menezes@proa.ai

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A Omni, uma das maiores instituições financeiras do país, enfrentava um cenário de ineficiência operacional no atendimento ao cliente. Com o crescimento da base de clientes, o volume de interações humanas se tornou insustentável, elevando os custos, aumentando o tempo de resposta e comprometendo a experiência do consumidor. Além disso, processos críticos como renegociação de contratos exigiam alta carga manual, dificultando a escalabilidade e impactando negativamente a satisfação dos usuários. A empresa também sofria com baixa personalização no atendimento, dificuldades de integração entre canais e baixa retenção em autosserviços. Diante desse cenário, tornou-se evidente a necessidade de uma solução inovadora, escalável e digital, capaz de atender às demandas crescentes sem comprometer a qualidade. Foi nesse contexto que a Omni buscou uma parceria estratégica com a startup Proa.AI, reconhecida por seu domínio em soluções de Inteligência Artificial aplicadas à experiência do cliente. O objetivo era implementar uma transformação radical nos canais de relacionamento, reduzindo custos, acelerando processos e melhorando os indicadores de satisfação e retenção. A escolha por inovação aberta foi essencial para trazer agilidade, especialização tecnológica e uma abordagem disruptiva, por meio de uma colaboração que unisse a robustez da Omni com a expertise técnica da Proa.AI.

2. INTERVENÇÃO

A Proa.AI foi a responsável pela concepção, desenvolvimento e evolução da **Sofi**, assistente virtual com Inteligência Artificial treinada para transformar a jornada de atendimento da Omni. A solução nasceu de um projeto completo de consultoria de IA em CX, com mapeamento profundo da jornada do cliente, definição de fluxos conversacionais, criação de autosserviços e integração aos sistemas internos da empresa (CRM, mesas de aprovação, ouvidoria, entre outros). Utilizando tecnologia IBM Watson, NLP e autenticação via tokens, a Sofi foi desenvolvida para atuar em múltiplos canais digitais (site, app, WhatsApp), oferecendo desde informações básicas até renegociações contratuais 100% digitais e personalizadas. A Proa.AI estruturou um squad de curadoria contínua, responsável por alimentar e calibrar a IA com dados reais e regras de negócio, garantindo evolução permanente da solução. O projeto foi conduzido com metodologia iterativa, com ciclos de testes, ajustes e expansão progressiva para novos serviços e canais, incluindo ações de educação financeira e suporte à ouvidoria. A intervenção da Proa não se limitou à tecnologia: envolveu estratégia, governança, gestão da mudança e capacitação do time da Omni para operar e evoluir com a nova solução digital.

3. RESULTADOS

A atuação da Proa.AI trouxe impactos significativos e mensuráveis para a Omni. Em apenas três meses, os atendimentos automatizados cresceram mais de 30%, com expressiva **redução de custos operacionais** e aumento de produtividade das equipes humanas. O índice de retenção em renegociações digitais superou 73%, e o CSAT alcançou 74,15%, acompanhado de um NPS positivo de 78. Além de liberar o time para demandas mais complexas, a Sofi aumentou a **autonomia dos clientes**, que passaram a resolver suas demandas diretamente pelo canal digital. O sucesso da intervenção também refletiu na expansão do projeto para novos canais e produtos, como a ouvidoria digital e um hub de educação financeira. Fora os ganhos para a Omni, o case gerou **validação de mercado e reputação** para a Proa.AI como uma fornecedora de alto impacto em inovação aberta. Internamente, a startup fortaleceu sua metodologia de implementação e curadoria de IA, o que ampliou sua capacidade de escalar o modelo para outros clientes e segmentos. O sucesso do projeto com a Omni serviu ainda como referência para o mercado financeiro, mostrando como startups podem protagonizar transformações digitais robustas com agilidade, qualidade e resultados concretos.

4. CONTRIBUIÇÕES

O projeto entre Proa.AI e Omni gerou **benefícios econômicos diretos**, com redução significativa de custos operacionais, aumento da eficiência no uso de recursos humanos e elevação da conversão em autosserviços. No aspecto **tecnológico**, consolidou uma solução proprietária de IA conversacional altamente personalizável, segura e integrável — com impacto direto na escalabilidade e evolução contínua da ferramenta. Socialmente, o projeto promoveu **acesso facilitado a serviços financeiros**, especialmente para públicos com pouca familiaridade digital, ao simplificar processos e democratizar o atendimento. Também contribuiu para o empoderamento do cliente, promovendo autonomia nas decisões e maior controle da própria jornada. No campo **prático-gerencial**, a atuação da Proa.AI reposicionou o papel do atendimento dentro da organização cliente: de um centro de custo para um vetor estratégico de relacionamento. O projeto também fortaleceu a cultura de dados e inovação contínua, tanto na Proa quanto na Omni, estimulando novas frentes de colaboração em inovação aberta. Ainda que o impacto ambiental não tenha sido o foco central do projeto, a digitalização de processos reduziu o uso de recursos físicos (papel, deslocamento e infraestrutura presencial), contribuindo de forma indireta para uma operação mais sustentável.

AGRADECIMENTOS

A Proa.AI agradece à equipe da Omni pela confiança, colaboração e abertura ao processo de inovação aberta, que possibilitou a construção de uma solução de impacto real para a experiência do cliente. Agradecemos também aos times técnicos, de curadoria e de atendimento envolvidos, que contribuíram diretamente para o sucesso do projeto.

Estendemos nosso reconhecimento à 100 Open Startups pela oportunidade de participar desta premiação, que valoriza parcerias transformadoras entre startups e grandes empresas. É uma honra integrar esse movimento de inovação colaborativa no Brasil.