

ASSISTENTE VIRTUAL ADMINISTRATIVO PARA ESTUDANTES: RESOLUÇÃO IMEDIATA DE SOLICITAÇÕES ADMINISTRATIVAS

RESUMO

Este artigo apresenta um assistente virtual administrativo inovador, desenvolvido para melhorar a eficiência do atendimento aos estudantes em uma instituição educacional. Enfrentando desafios como o aumento da demanda estudantil e a ineficiência dos processos de atendimentos tradicionais, a solução proposta utiliza tecnologias de Big Data, aprendizado de máquina e IA para fornecer um serviço personalizado e disponível 24/7 via WhatsApp. O piloto demonstrou um impacto quantitativo significativo, com uma taxa de resolução de 76,53% no primeiro contato e uma redução de 40% no tempo de espera. Qualitativamente, o assistente promoveu uma melhor experiência para os alunos, maior autonomia dos colaboradores e redução de custos operacionais. Com a implementação planejada para se expandir em 2025, o projeto sinaliza um avanço na transformação digital da instituição, prometendo uma experiência acadêmica aprimorada e consolidando a posição da instituição como líder em educação.

Palavras-chave: Educação, experiência de estudantes, Inteligência Artificial, serviço de atendimento ao cliente.

ABSTRACT

This article introduces an innovative administrative virtual assistant designed to enhance the efficiency of student services at an educational institution. Facing challenges such as increased student demand and inefficiency of traditional methods, the proposed solution employs Big Data technologies, machine learning, and AI to provide personalized service available 24/7 via WhatsApp. The pilot demonstrated significant quantitative impact, with a 76.53% first-contact resolution rate and a 40% reduction in waiting time. Qualitatively, the assistant promoted a better experience for students, greater autonomy for staff, and operational cost reduction. With implementation planned to expand in 2025, the project signals an advancement in the institution's digital transformation, promising an improved academic experience and consolidating the institution's position as a leader in quality education.

Keywords: Education, students experience, artificial intelligence, customer service center.

1. INTRODUÇÃO

O assistente virtual administrativo surge como uma resposta estratégica ao desafio enfrentado pela instituição educacional em relação ao aumento da quantidade de estudantes junto com a eficiência do atendimento administrativo tradicional aos estudantes no contexto de ápice da Inteligência Artificial.

Este artigo descreve em detalhes a inovação desenvolvida e sua diferenciação de outros assistentes virtuais experimentados anteriormente, seus impactos quantitativos e qualitativos em período de piloto, os aprendizados e cuidados necessários para sua curadoria e experiência dos estudantes, bem como os próximos passos para sua implementação escalada.

2. DESAFIOS E OBJETIVOS

O principal desafio era enfrentar o aumento de base de estudantes com a ineficiência do atendimento administrativo convencional, caracterizado pelo alto tempo de espera, custos elevados, falta de personalização e processos manuais propensos a erros.

Em experimentos anteriores com *bots*, antes da evolução da inteligência artificial generativa, as soluções não eram inteligentes suficiente para entender a necessidade do estudante de forma personalizada, buscando informações relevantes em diferentes documentos, e conseqüentemente, não atendendo as expectativas.

O objetivo era desenvolver uma solução inovadora com análises inteligentes que oferecesse respostas assertivas e personalizadas para reduzir o tempo de espera, aumentar a satisfação dos alunos, personalizar o atendimento, automatizar os processos e melhorar a eficiência geral do serviço.

3. INOVAÇÃO DESENVOLVIDA

O Assistente Virtual Administrativo dos estudantes, desenvolvido como parte do Programa Geração IA, é uma solução inovadora que mescla e utiliza tecnologias de Big Data, algoritmos de aprendizagem de máquina e IA para oferecer um atendimento inteligente e personalizado.

A plataforma, baseada em WhatsApp como *front-end* para o usuário, é capaz de fornecer respostas precisas e resolver automaticamente uma variedade de problemas comuns dos alunos, como dúvidas sobre boletos, matrículas e disciplinas. Diferentemente de testes anteriores com árvores de decisão e busca rápida de informações, essa solução faz o cruzamento de dados do estudante em documentos diversos para poder atender solicitações mais complexas. Essa solução foi desenvolvida junto com o parceiro e conta com um time de curadores para gestão da ferramenta, considerando as solicitações recebidas, respostas geradas, satisfação dos estudantes com a interação e com a resolução do seu atendimento.

Além disso, o sistema está disponível 24/7 em uma ferramenta de preferência para nossos estudantes, reduzindo significativamente o tempo de espera e aumentando a satisfação dos alunos. E caso o estudante não fique confortável ou tenha preferência pelo atendimento por um humano, ele tem essa opção disponível em todos os momentos da sua interação, garantindo que ele, realmente, possa escolher o formato que mais se adequa ao seu perfil e suas preferências.

4. IMPACTO QUANTITATIVO

Durante o piloto do assistente virtual administrativo, realizado entre outubro e dezembro de 2023, foram registrados mais de 5 mil atendimentos, com uma taxa de resolução no primeiro contato de 76,5%, mantendo o nível médio de satisfação.

Além disso, houve uma redução de 40% no tempo médio de atendimento e espera, demonstrando claramente o impacto positivo da solução na eficiência do serviço.

Durante o piloto, mais de 300 mil estudantes de uma universidade puderam ter contato com essa solução, dependendo do tipo de dúvida e solicitação aberta. Agora em fase de implantação escalada, todos os estudantes (mais de 700 mil) terão contato com ela no primeiro contato para atendimento administrativo de quaisquer tipos de solicitação, podendo seguir o atendimento com ela ou com um humano, conforme preferência.

5. IMPACTO QUALITATIVO

A execução do piloto com os estudantes mostrou que o assistente virtual administrativo é um investimento benéfico para a instituição e para os estudantes: A solução proporcionou uma melhor experiência para os alunos, aumentou a autonomia dos colaboradores e contribuiu para a redução de custos operacionais.

Em uma IES que está em crescimento, essa solução também ajuda na organização, na primeira análise e na produtividade dos colaboradores que realizam os atendimentos. Essa solução foi desenvolvida, experimentada e avaliada pelo time responsável por esse processo na empresa, valorizando as pessoas que foram além do seu trabalho diário, para ajudar na construção de uma solução para aumentar o potencial e eficiência do atendimento para estudantes. Além disso, os atendentes foram incentivados a desenvolver novas competências relacionadas à análise e curadoria da aprendizagem da ferramenta, promovendo uma cultura de inovação e aprendizagem contínuo.

Essa iniciativa mobilizou não apenas os colaboradores dos times de atendimento, mas também promoveu uma atuação colaborativa entre diferentes times da companhia e inteligência coletiva dos executivos sobre aplicações e casos de uso de inteligência artificial.

6. PRÓXIMOS PASSOS

Em fase de implantação escalada, a tecnologia será disponibilizada para todos os alunos até o início do próximo ano (2025), expandindo o uso do assistente virtual administrativo para todas as filas de atendimento disponíveis, proporcionando uma experiência ainda mais personalizada e eficiente para os alunos. A previsão é de uma redução de até 90% do tempo de espera para atendimento de estudantes ainda em 2024, para uma experiência ainda mais ágil.

Os *prompts* dessa solução estão de acordo com nossas diretrizes de segurança e ética, constantemente em análise pelo time de curadores. Nesse momento, a solução está em aperfeiçoamento de tom de voz e linguagem adotada, conforme identidade visual e características dos públicos das universidades.

Além disso, a solução está sendo avaliada como tecnologia para o primeiro nível de atendimento também a nossos parceiros, com foco em também melhorar a experiência deles conosco. Atualmente, a IES não possui um atendimento com uma inteligência artificial que consiga cruzar dados entre documentos diferentes para atender dúvidas e

solicitações do parceiro, prevendo resultados positivos em eficiência e resolutividade no primeiro contato.

7. CONCLUSÃO

Em conclusão, o projeto representa um avanço significativo na transformação digital da instituição educacional, demonstrando seu compromisso com a inovação e a melhoria contínua dos serviços oferecidos aos alunos. Ao integrar gestão de dados e tecnologias de inteligência artificial ao atendimento administrativo, a instituição está preparada para enfrentar os desafios do futuro e proporcionar uma experiência acadêmica excepcional para sua comunidade acadêmica.

Este artigo destacou o desenvolvimento, os impactos e os próximos passos do projeto do Assistente Virtual Administrativo, demonstrando seu potencial para revolucionar a experiência em processos administrativos nas instituições educacionais. A implementação bem-sucedida dessa inovação proporciona benefícios tangíveis para todos os envolvidos, desde os colaboradores participantes do desenvolvimento da inovação até os estudantes que tem/terão contato com ela no dia a dia, consolidando a eficiência e posição da instituição como líder em educação de qualidade.