

Junho, 2025

Solução Bosch com Inteligência Artificial conquista a prata no Smart Customer 2025

- ▶ Case premiado foi a plataforma de monitoramento de qualidade, Bosch Quality Monitoring AI Platform
- ▶ A solução analisa automaticamente 100% dos atendimentos ao cliente, fornecendo insights em tempo real sobre a qualidade do serviço prestado
- ▶ Iniciativa com IA precisa ser além de tecnológica, segura e, acima de tudo, ética

Campinas – A Bosch, uma líder global no fornecimento de tecnologias e serviços, conquistou a prata na categoria “Inteligência Artificial em CX” no Smart Customer 2025, um dos principais eventos de Experiência ao Cliente do Brasil. Com o case premiado “Como a Bosch usa IA para redefinir o monitoramento da qualidade e a experiência do cliente”, a empresa apresentou a plataforma de monitoramento de qualidade, Bosch Quality Monitoring AI Platform, que analisa automaticamente 100% dos atendimentos ao cliente, fornecendo insights em tempo real sobre a qualidade do serviço prestado.

"Esse prêmio coroa uma solução desenvolvida pela própria Bosch que nasceu para trazer uma nova perspectiva no atendimento ao cliente e é um reconhecimento ao esforço das nossas equipes. A plataforma impactou positivamente os clientes finais, com atendimento personalizado e resolutivo, além de agentes treinados, gerando maior eficácia. Esse é um claro exemplo de gestão otimizada com dados precisos " afirma Hélio Duenha, diretor da divisão Bosch Service Solutions, divisão de serviços do Grupo Bosch, na América Latina.

Com essa tecnologia Bosch, é possível sugerir ajustes no atendimento ou no suporte digital, com maior precisão dos feedbacks dos agentes. Com

o auxílio da IA generativa, essa inovação detecta tom de voz, sentimentos, palavras-chave e identifica oportunidades de upsell, situações críticas e até mesmo quebra de processos.

E os números comprovam a efetividade da plataforma: 100% das chamadas monitoradas com insights acionáveis, 80% de redução de tempo médio de monitoramento, queda de 20 para 4 minutos por interação, aumento na detecção de problemas e oportunidades, com uma ação 20 vezes mais rápida.

Para garantir precisão nas previsões, a grande aposta é utilizar modelos de IA ajustados localmente e feedback contínuo de agentes e clientes. Ainda há muito debate sobre o uso de Inteligência Artificial, por isso a ética é um norte e sempre deve prevalecer.

“Prezamos pela transparência com clientes e parceiros, oferecendo opções claras de consentimento e mantendo uma governança robusta. Com isso, garantimos que nossas iniciativas com IA sejam tecnológicas, seguras e, acima de tudo, éticas”, afirma Rafael Unruh, gerente de Relacionamento de Negócios de TI da Bosch Service Solutions na América Latina.

Segurança de dados

Para se manter em conformidade com a LGPD, a Bosch cultiva a segurança como cultura, por isso adota medidas que vão de criptografia e controle de acessos, até treinamentos contínuos para colaboradores.

“Nossa adesão aos mais rigorosos padrões internacionais de segurança da informação, comprovada por certificações como a ISO 27001 e a exclusiva TISAX nível 3, posiciona-nos entre as poucas empresas de BPO no Brasil que alcançaram este patamar de excelência”, ressalta Unruh.

Atendimento à imprensa

Carolina Moretti
Tel.: (19) 99919-2692
e-mail: carolina.moretti@br.bosch.com

Gabriela Rossi
tel.: (19) 99676-6812
e-mail: gabriela.rossi@br.bosch.com

Gabriel Nunes
tel.: (19) 99990-8419
e-mail: gabriel.nunes@br.bosch.com

Marina Picon
tel.: (19) 97117-3219
e-mail: marina.picon@br.bosch.com

Com mais de 70 anos de história no Brasil, o Grupo Bosch emprega atualmente no país cerca de 10 mil colaboradores e registrou, em 2024, um faturamento líquido de 8,4 bilhões de reais com a oferta de produtos e serviços para os segmentos da Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. As operações do grupo na América Latina contribuíram para gerar um faturamento de 10,8 bilhões de reais, incluindo as exportações e vendas das empresas coligadas. Para mais informações: www.bosch.com.br, www.bosch-press.com.br.

O Grupo Bosch é um líder global de tecnologia e serviços. A empresa emprega cerca de 418.000 colaboradores em todo o mundo (em 31 de dezembro de 2024) e gerou vendas de 90,3 bilhões de euros em 2024. Suas operações estão divididas em quatro setores de negócios: Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. Com as suas atividades, a empresa pretende utilizar a tecnologia para ajudar a moldar tendências universais como automação, eletrificação, digitalização, conectividade e uma orientação para a sustentabilidade. Neste contexto, a ampla diversificação da Bosch entre regiões e indústrias fortalece a sua inovação e robustez. A Bosch utiliza a sua experiência em tecnologia de sensores, software e serviços para oferecer aos seus consumidores múltiplas soluções a partir de uma única fonte. Também aplica o seu conhecimento em conectividade e inteligência artificial para desenvolver e fabricar produtos sustentáveis e fáceis de usar. Com “Tecnologia para a vida”, a Bosch quer ajudar a melhorar a qualidade de vida e a conservar os recursos naturais. O Grupo Bosch é composto pela Robert Bosch GmbH e suas cerca de 490 subsidiárias e empresas regionais em mais de 60 países. Incluindo parceiros de vendas e serviços, a rede global de produção, engenharia e vendas da Bosch abrange quase todos os países do mundo. A força inovadora da Bosch é a base para o crescimento futuro da empresa. Em 136 locais em todo o mundo, a Bosch emprega cerca de 87.000 colaboradores na área de pesquisa e desenvolvimento. Mais informações: www.bosch.com, www.iot.bosch.com, www.bosch-press.com