

# XXVI

## ENCONTRO CIENTÍFICO

6 a 8 de maio de 2026

**UNIP**  
UNIVERSIDADE PAULISTA

## **IA + OMNICHANNEL: A NOVA FRONTEIRA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

**Autor:** Prof. Dr. Guilherme Juliani de Carvalho

A inteligência artificial (IA) aliada à estratégia omnichannel surge como um importante diferencial competitivo, permitindo a conexão eficiente entre diferentes canais de comunicação, como lojas físicas, e-commerce, redes sociais e aplicativos. Esta palestra apresenta as contribuições da IA para automatizar atendimentos, prever comportamentos, personalizar ofertas e aprimorar a tomada de decisão, promovendo uma experiência mais fluida, consistente e centrada no cliente. Serão abordados conceitos fundamentais, aplicações práticas e exemplos de uso em diferentes setores, evidenciando como a integração entre tecnologia e estratégia fortalece o relacionamento com o consumidor e impulsiona resultados organizacionais. O objetivo é proporcionar aos participantes uma visão clara e estratégica sobre o papel da IA no fortalecimento do omnichannel e seus impactos no presente e no futuro das organizações. Espera-se que os participantes possam compreender o papel estratégico da IA no omnichannel, identificar oportunidades de aplicação em suas organizações, melhorar a experiência do cliente, otimizar processos e apoiar decisões mais assertivas baseadas em dados com foco em resultados reais.