

# ChatBots para o Varejo

Um mar de possibilidades,  
perspectivas e oportunidades

**MSc. Eduardo Germano**



@germanoeduardo

**MSc. William Hart**



@williamhartoliveira



THE DEVELOPER'S  
CONFERENCE

# RoadMap

1. Quem são os apresentadores?
2. O que é o varejo?
3. Evolução do varejo aqui no Brasil!
4. Tempos atuais, o varejo digital!
5. Chatbots no varejo!
6. Previsões do mercado!
7. Perspectivas
8. Oportunidades
9. Conclusão!



# Quem é o Germano?

- BSc. em TIC pela UFSC - 2013
- MSc. em Ciência da Computação pela UFRGS - 2016
- Engenheiro de Software nas Lojas Renner
- Torcedor fanático da Ponte Preta



@eduar.germano



@germanoeduardo



# Quem é o William?

- BSc. em Sistemas de Informação pela FDB - 2013
- MSc. em Computação Aplicada pela UNISINOS - 2016
- Especialista de TI nas Lojas Renner
- Desenvolvedor Full Stack na BierMe
- Amante de Churrascos
- Entusiasta dos Games
- ...



@williamhartoliveira



@williamhartoliveira

**WARNING**



*“Todas as atividades que englobam o processo de **venda**  
**de produtos e serviços** para atender a uma necessidade  
pessoal do **consumidor final**”*



# Onde se iniciou o varejo no mundo e no Brasil?

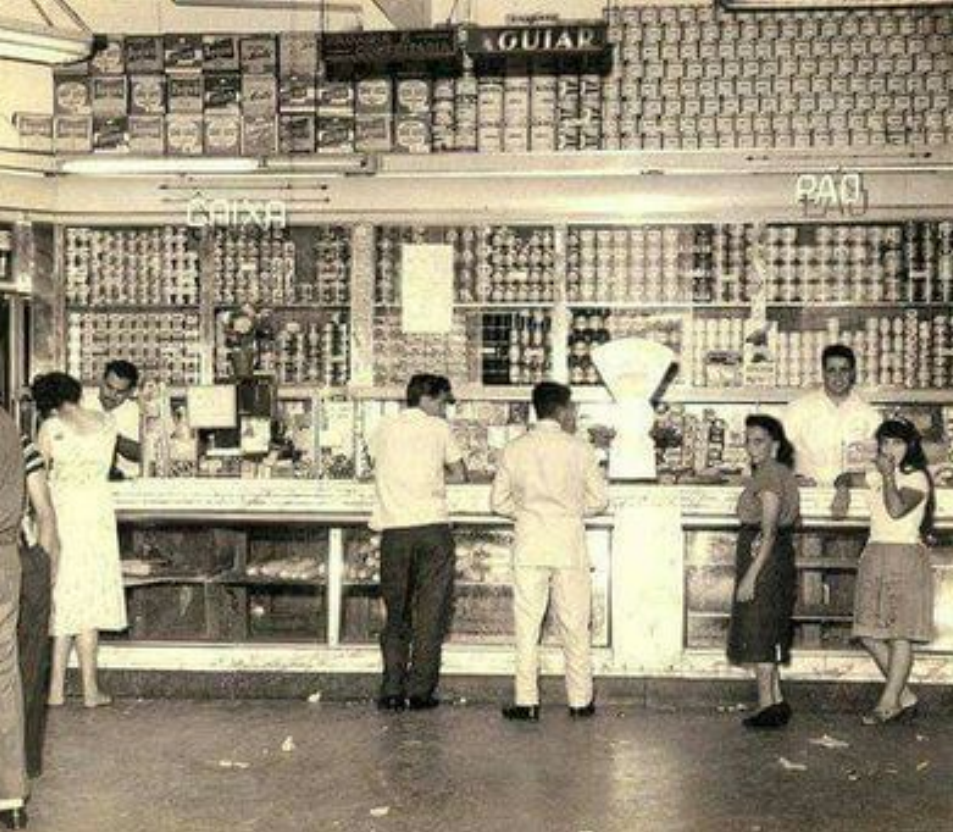
- O ser humano troca mercadorias desde sempre
- No Brasil já rolavam essas trocas lá com os índios
- Tinha até troca de escravo
- Blá blá blá







Hi,  
I am here to  
help you shop!



**A era do balcão...**

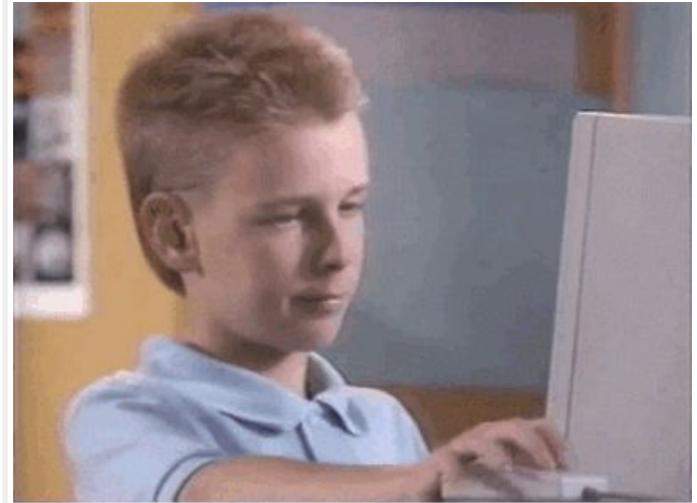


# **Chega o Autosserviço**

# Mas chegou a Internet, tecnologia...

E assim, na metade dos anos 90, começou uma nova era no varejo... O Varejo Digital, ou Digital Retail se quisermos

- **1995** - Surgimento de e-Commerces
- **2007** - Chegou o iPhone, surgiram os apps
- E agora?





Welcome to the Third  
Era of Digital Retail

- **Melhorar** processos relacionados à logística de produtos
- **Facilitar** a entrega de serviços
- **Fornecer informações** precisas, detalhadas e em tempo-real para os níveis estratégico, tático e operacional das corporações
- **Identificar** novas oportunidades





**Informação na palma  
da mão**

A close-up profile of a person's face, showing the nose, lips, and chin. The person is holding a silver smartphone in their hand, which is visible on the left side of the frame. The phone is held horizontally, and the person's hand is positioned as if they are about to speak into it. The background is a plain, light-colored wall. Overlaid on the phone is a white rectangular box containing the text "... ou ao som da sua VOZ".

**... ou ao som da sua  
VOZ**



**Como estabelecer  
contato direto com o  
consumidor?**



# Chatbots!

- Assistentes virtuais
- Contatos inteligentes
- Robôs
- Skills
- Actions...

Chame como quiser, isso já é realidade!



# Chatbot não nasceu hoje!



## 1940 - Eu, Robô

Isaac Asimov escreve sobre robôs inteligentes que pensam e conversam

## 1966 - Eliza do MIT

Robô que simula uma psicóloga virtual. A mãe de todos os chatbots

## 1950 - Teste de Turing

Um computador é considerado inteligente caso ele se comporte igual um humano

## 1984 - Carla do

Baseada na Eliza, foi publicada até em revista :)





**Mas por onde meu público pode conversar com o meu chatbot?**


**Gartner Says 25 Percent  
of Customer Service  
Operations Will Use  
Virtual Customer  
Assistants by 2020**

- Gartner, February 2018

Gartner's  
TOP 10  
IT predictions

”By 2021, more than 50% of enterprises will be **spending more per annum on bots and chatbot creations** than traditional mobile app developments\*”

- Gartner, October 2017

A man with short brown hair and glasses, wearing a white shirt and a blue apron, is standing in a grocery store aisle. He is holding a tablet computer in his left hand and a handheld device in his right hand. He is looking down at the handheld device. In the background, there are shelves stocked with various products. A white circular graphic is overlaid on the image, containing the text "Soluções que já estão surgindo...".

**Soluções  
que já estão  
surgindo...**



# VOICE-COMMERCE

---

## THE NEXT PHASE OF E-COMMERCE



**Tudo está virando  
chatbot...**

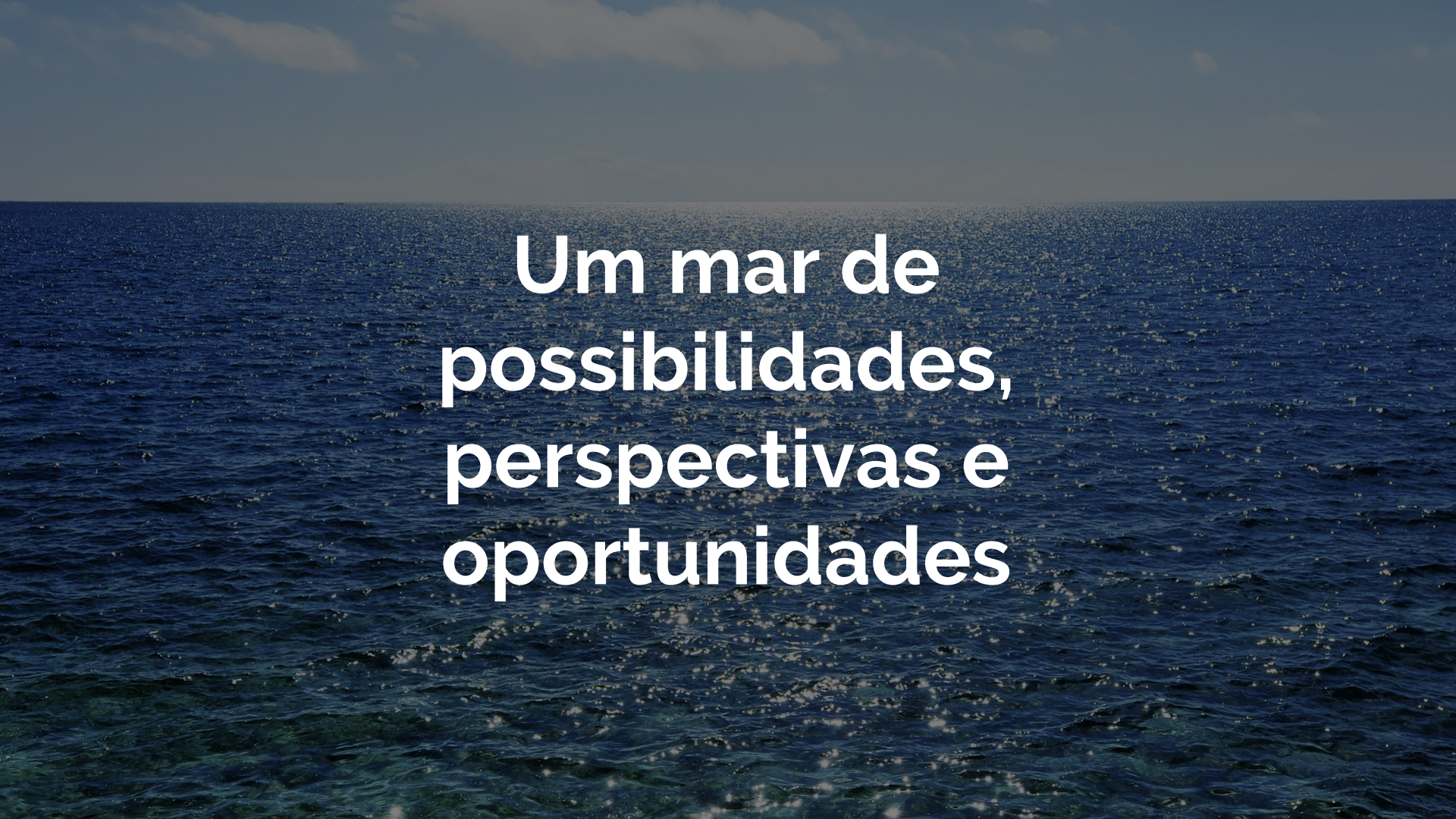


# E quem ganha com isso?

- UX Writers
- Especialistas em IA
- Desenvolvedores Front, Back e FullStack
- Especialistas de Negócio
- Quem trabalha com Data Science e Analytics
- E o mais importante de todos...

**O Cliente!**



A wide-angle photograph of a deep blue ocean under a clear sky. The water is textured with small waves and ripples. The horizon line is straight and divides the image roughly in half. Overlaid in the center is white text.

**Um mar de  
possibilidades,  
perspectivas e  
oportunidades**

# ChatBots para o Varejo

Um mar de possibilidades,  
perspectivas e oportunidades

**MSc. Eduardo Germano**



@germanoeduardo

**MSc. William Hart**



@williamhartoliveira



THE DEVELOPER'S  
CONFERENCE