



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Florianópolis 2019
Trilha Chatbots

Atendimento híbrido no Whatsapp

Combinando humanos e
chatbots

Erich Rodrigues e Marcelo Koga



Erich



Koga

Quero Educação



Quero Educação

P R Ê M I O

ÉPOCA

ReclameAQUI

AS MELHORES
EMPRESAS PARA
O CONSUMIDOR

2 0 1 8



Quero Educação

5.000.000+ alunos atendidos
em 6 anos



Como funcionava antes



Oportunidade - 2017

Y Combinator

+



WhatsApp Business API



Começamos a pensar o que poderíamos fazer com a API



+ Eficiência

QueroWhats

Vendas ▼ Puxar Ticket

ALUNOS EM ATENDIMENTO

-  **Kevin Willians de Sousa Inês** 20/08/18
RESOLUÇÕES
-  **Erich Rodrigues** Ontem
IDIOMAS

Nome do aluno 551191298349384

Olá! Seja muito bem-vindo! A partir de agora você vai saber tudinho sobre o Quero Bolsa aqui no seu WhatsApp! 😊

27/02/18 - 18:46

Parabéns, sua bolsa de 50% para o curso de Ciências Contábeis na Faculdade SUMARÉ está garantida! Aqui está seu comprovante de pré-matrícula, que você deve apresentar na secretaria da faculdade para aplicar o desconto em suas mensalidades.

27/02/18 - 18:56

 Baixar o arquivo

27/02/18 - 18:56

Oi Kevin, vimos que você se interessou pela bolsa de 50% no curso de Ciências Contábeis na Faculdade SUMARÉ. Para garantir o desconto nas mensalidades você precisa dar continuidade ao processo de pré-matrícula. É só clicar no link para finalizar a sua inscrição:

<https://querobolsa.com.br/pre-matricula/cadastro/a40b4ec2-ac30-456e-a404-91d90f6f3973>

27/02/18 - 19:43

Para a matrícula não é apenas efetuar o pagamento da inscrição?

27/02/18 - 19:45

O valor de R \$ 747 , 50

27/02/18 - 19:45

Ja foi efetuado...

27/02/18 - 19:45



+ Eficiência

Nome do aluno 551191298349384

Olá!! Seja muito bem-vindo! A partir de agora você vai saber tudinho sobre o Quero Bolsa aqui no seu WhatsApp! 😊

27/02/18 - 18:46

Parabéns, sua bolsa de 50% para o curso de Ciências Contábeis na Faculdade SUMARÉ está garantida! Aqui está seu comprovante de pré-matrícula, que você deve apresentar na secretaria da faculdade para aplicar o desconto em suas mensalidades.

27/02/18 - 18:56

Baixar o arquivo

27/02/18 - 18:56

Oi Kevin, vimos que você se interessou pela bolsa de 50% no curso de Ciências Contábeis na Faculdade SUMARÉ. Para garantir o desconto nas mensalidades você precisa dar continuidade ao processo de pré-matrícula. É só clicar no link para finalizar a sua inscrição:

<https://querobolsa.com.br/pre-matricula/cadastro/a40b4ec2-ac30-456e-a404-91d90f6f3973>

27/02/18 - 19:43

Para a matrícula não é apenas efetuar o pagamento da inscrição?

27/02/18 - 19:45

O valor de R \$ 747 , 50

27/02/18 - 19:45

Ja foi efetuado...

27/02/18 - 19:45

Nome do aluno

CPF: 416.095.111-11

Contatos e endereço

Telefone: (11) 98035-1111

Email: nome@hotmail.com

Estado: São Paulo

Cidade: São Paulo

Bairro: Vila Bonilha

Ver mais dados

Matriculas



= Eficácia

Criação de contas

Dúvidas simples

Finalizações

Envio de boletos

Envio de comprovantes

Spam

Correntes

Engano



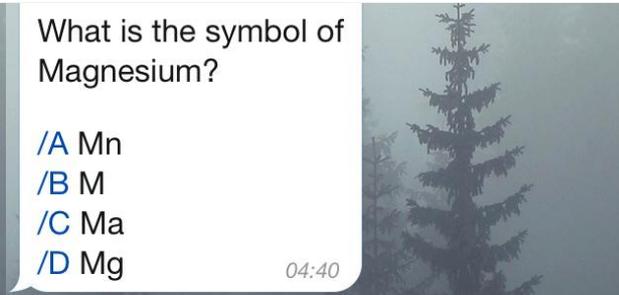
Chatbots - expectativa



PollBot
Poll created. 04:47

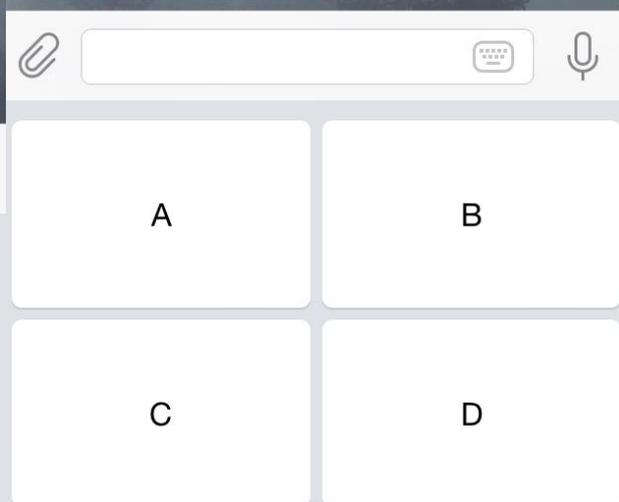
PollBot
Aren't those custom keyboards cool?

/1. Yes, they certainly are
/2. I'm not quite sure
/3. No. 🤩 04:47



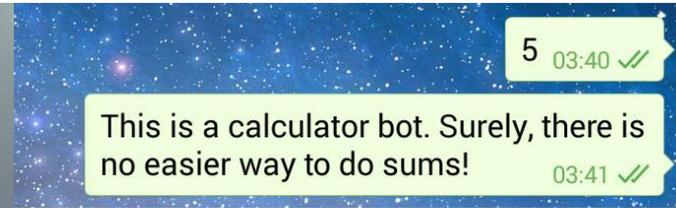
What is the symbol of Magnesium?

/A Mn
/B M
/C Ma
/D Mg 04:40



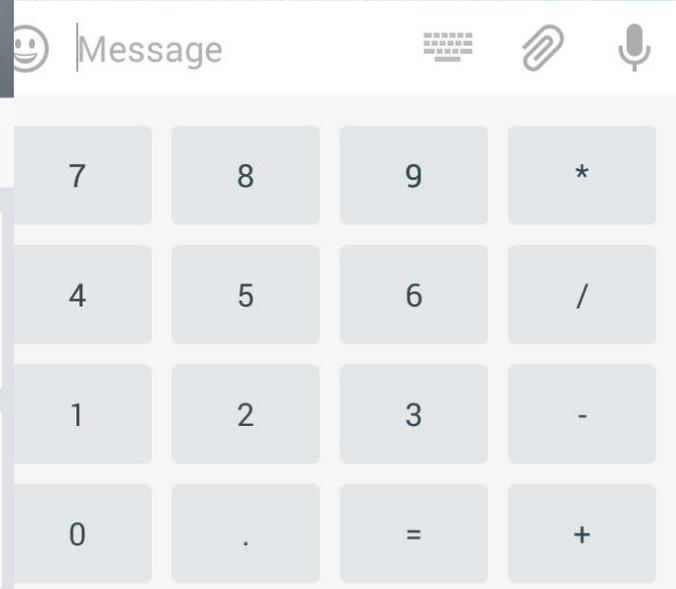
Message input field with icons for attachments, keyboard, and voice recording.

| | |
|---|---|
| A | B |
| C | D |



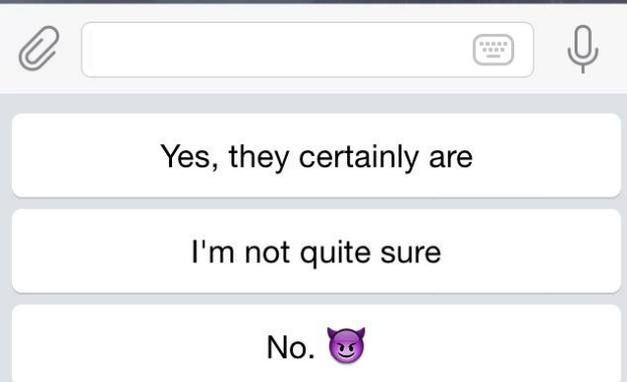
5 03:40 ✓

This is a calculator bot. Surely, there is no easier way to do sums! 03:41 ✓



Message input field with icons for emojis, keyboard, attachments, and voice recording.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | 8 | 9 | * |
| 4 | 5 | 6 | / |
| 1 | 2 | 3 | - |
| 0 | . | = | + |



Message input field with icons for attachments, keyboard, and voice recording.

| |
|-------------------------|
| Yes, they certainly are |
| I'm not quite sure |
| No. 🤩 |

Chatbots - realidade

Eu não quero boleto nenhum

29/05/18 - 09:46

Prontinho!

Estou enviando pra você o boleto referente à pré-matrícula da sua bolsa de 51% no curso de Filosofia na UNISA. Depois de pagá-lo, seu comprovante de pré-matrícula ficará disponível em sua conta no nosso site, na área "Pré-Matrículas", em até 2 dias úteis! Ah, e muita atenção à data de vencimento, tá?



| Iniciativas & dificultades



Cadastro



Bom dia

Vamos lá! Para encontrar sua bolsa de estudo, a gente precisa saber:

- Nome
- E-mail
- CPF

Assim que recebermos sua mensagem um de nossos Guias entrará em contato com você! 😊



Marcelo Li Koga
mlk@email.com
505.788.778-56



Bom dia

Vamos lá! Para encontrar sua bolsa de estudo, a gente precisa saber:

- Nome
- E-mail
- CPF

Assim que recebermos sua mensagem um de nossos Guias entrará em contato com você! 😊



Marcelo Li Koga

mlk@email.com

505.788.778-56



Bom dia

Vamos lá! Para encontrar sua bolsa de estudo, a gente precisa saber:

- Nome
- E-mail
- CPF

Assim que recebermos sua mensagem um de nossos Guias entrará em contato com você! 😊



Oi gostaria de encontrar uma bolsa mais não para mim é a minha sogra que vai pagar para o filho dela



Classificação



Obrigado: finaliza

Obrigado

Ok obrigado

Obrigado!!

Obrigada ❤️

Tá bom obrigada

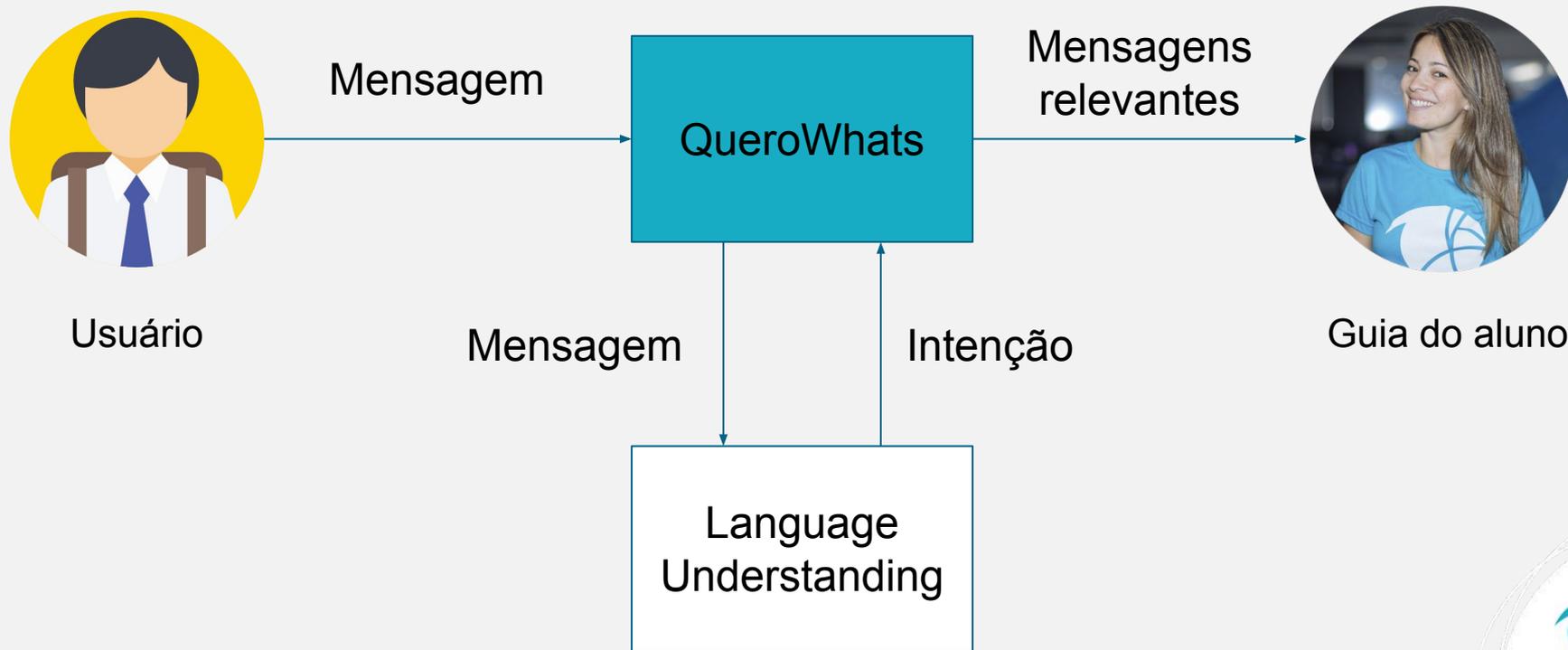
Muito obrigado!



Vlw!



Arquitetura



- ▾ App Assets
 - Intents**
 - Entities
- ▾ Improve app performance
 - Review endpoint utterances
 - Phrase lists
 - Patterns

Intents ?

[+ Create new intent](#) 

| <input type="checkbox"/> Name ^ | Labeled Utterances |
|--|--------------------|
| Ainda não começou | 75 |
| Cadastro | 3 |
| Comentário sobre faculdade | 37 |
| Confundiu com faculdade | 1 |
| Correntes | 42 |
| Dúvida | 117 |
| Engano | 227 |
| Envio de boleto por e-mail | 37 |

Obrigado

Delete Intent

Type about 5 examples of what a user might say and hit Enter

Entity filters 



Show All



Entities View



Utterance

Labeled intent 

muito obrigado !!!!!!

Obrig... 



ok , obrigada

Obrig... 



sim claro

Obrig... 



não obrigado !

Obrig... 



obrigada !

Obrig... 



bom

Obrig... 



Spam



A **CreditoFácil** está disponibilizando
Limite de R\$6,800,00. no **cartão de
crédito** e não faz consulta ao **SPC** e
Serasa



"   BUSCAR A DEUS EM DIAS DIFÍCEIS
DEMONSTRA DEPENDÊNCIA, E
BUSCÁ-LO EM DIAS BONS DEMONSTRA
FIDELIDADE."          



Pedidos personalizados



Pode me enviar o boleto?

Ok! Aqui está o seu boleto:



boleto.pdf



Perdi o comprovante de pré-matrícula,
pode reenviar?

Claro! Aqui está seu comprovante:



comprovante.pdf



Atendimento híbrido



Mensagens filtradas

Obrigado, spam, correntes, etc



Chatbot

Cadastro inicial, pedidos frequentes



Guia do aluno

Demais mensagens



Próximos passos

- Busca de cursos - bot pergunta cidade, curso e turno e bot apresenta sugestões de bolsa
- Perguntas frequentes





QUERO
EDUCAÇÃO

**Estamos
contratando!**

que.bo/vagas-tdc