



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Transformação Digital e Inteligência Artificial
Evolução do service desk utilizando Chatbots

Daniel Alfenas
Gerente de Inovação



Matheus Kumano
Software Engineer

Agenda





- Apresentação
- Transformação Digital
- Inteligência Artificial
- Help Desk
- Tudo junto e misturado
- Chatbots
- Cases
- E o futuro?

Daniel Assis Alfenas



Mestre em Eng. de Computação
pela Poli-USP 






Gerente de Inovação na Certsys

Pai coruja, amo vida selvagem e
música  

Falo muito rápido

Matheus Yukio Kumano



- Mestrando em Inteligência Artificial – USP

- Engenheiro de Computação – USP
- Engenheiro de Software e Consultor na Certsys
-    



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



**Desenvolvimento &
Inovação**

Projetos

Produtos

Product e UX Designers

Cientistas de dados

Engenheiros de software

Transformação Digital



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

- O que é ser uma empresa Digital?
- Experiência Digital do Cliente desde o início do atendimento



Inteligência Artificial

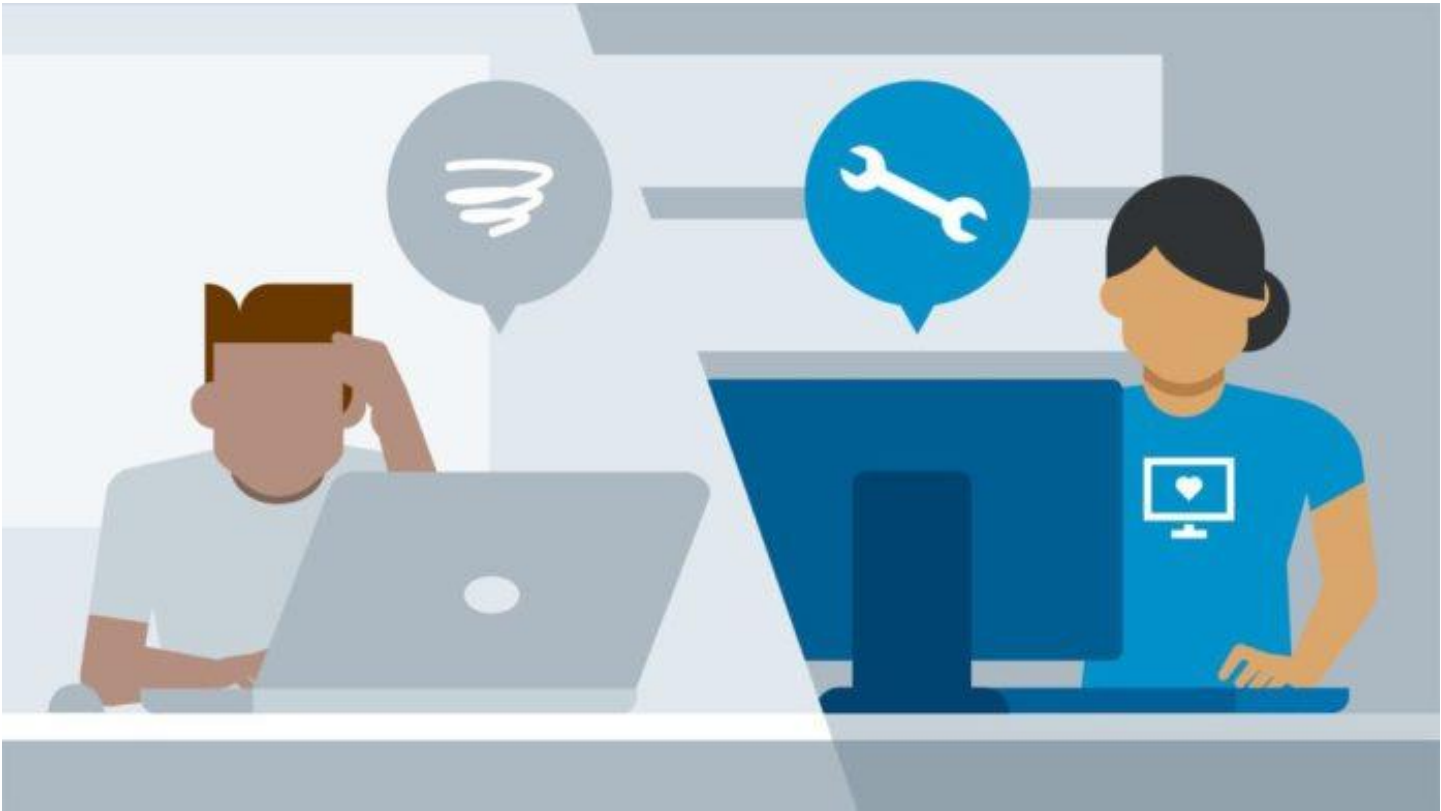
AI IS COMING



Help Desk



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Tudo junto e misturado

- IA e Empresas Não Digitais
 - A Falta de Dados

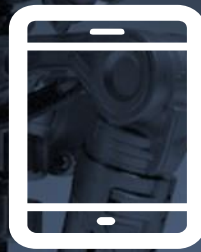


Tudo junto e misturado

➤ IA + Chatbot + Help Desk = 😊 Customer Experience

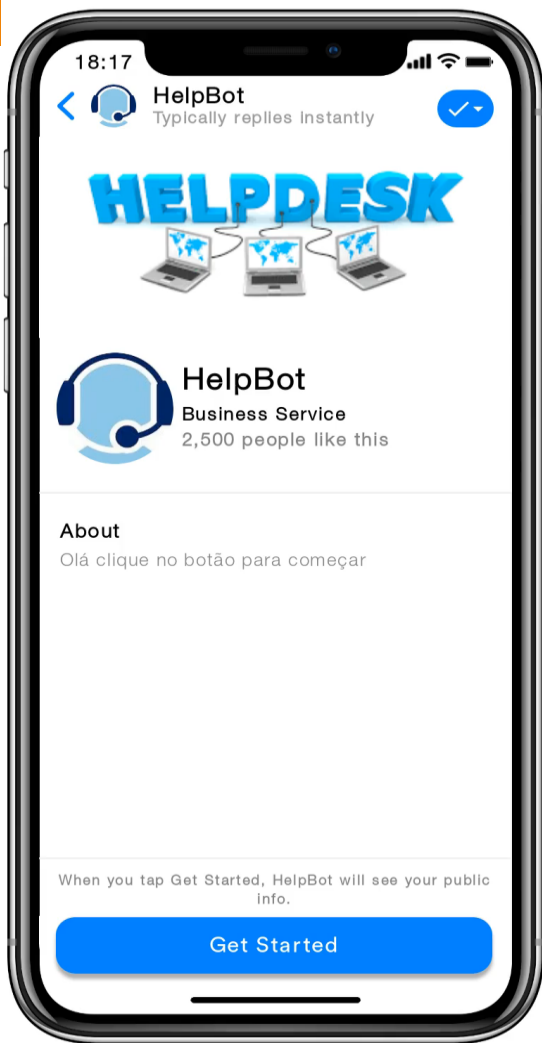


Chatbots



Case 1- Interface Facebook & Clio ITRP





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

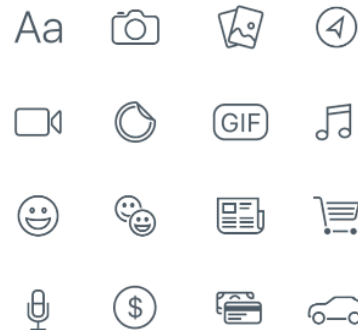
Benefícios

Desktop  ou Celular 

Interações Ricas  

Dados e Evidências 

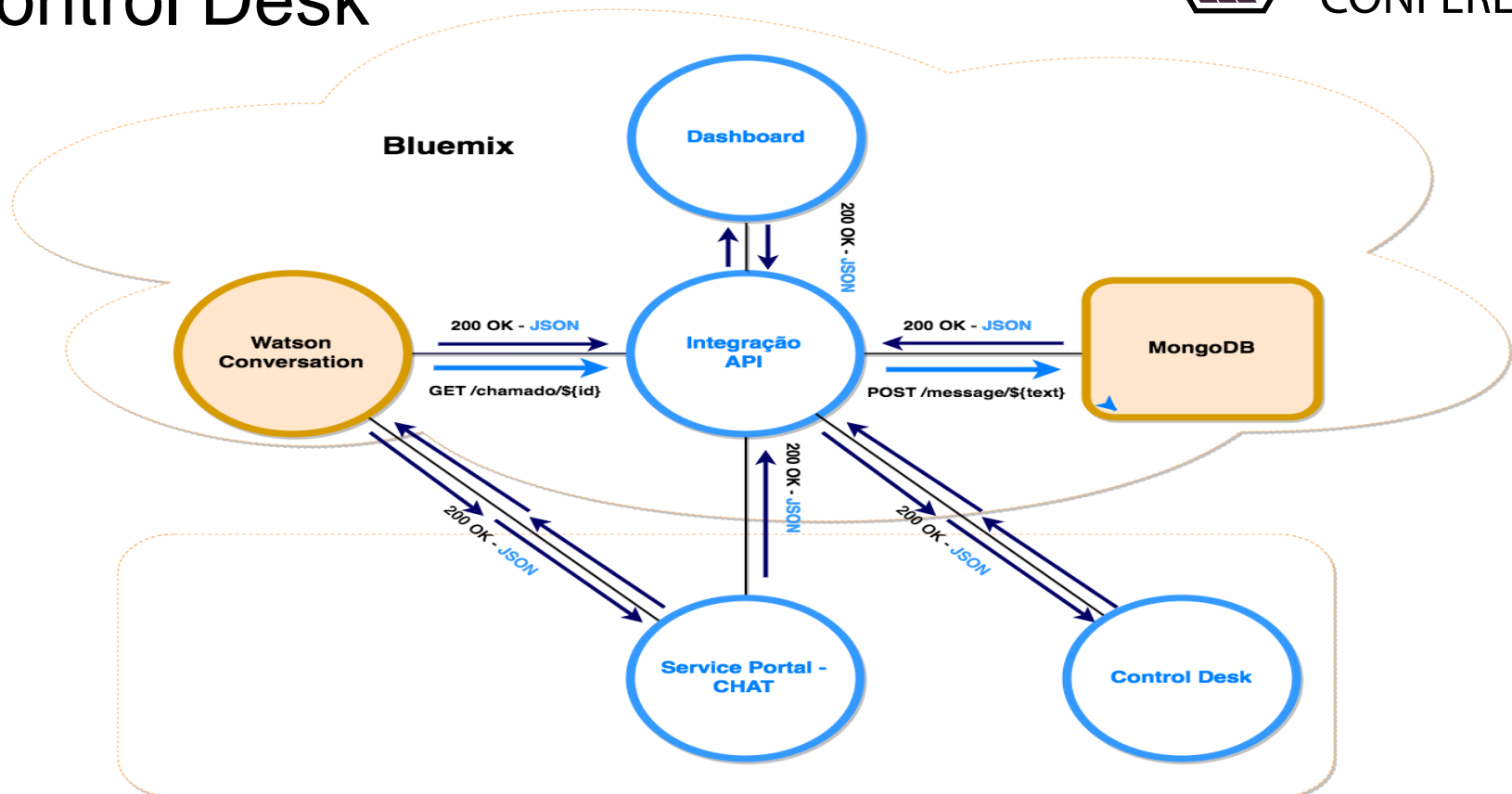
Respostas rápidas 



Case 2 – Interface Web & IBM Control Desk



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE





Welcome

Efetue login para usar o IBM Control Desk Service Portal.

Nome do Usuário

Senha

Idioma

Login

Benefícios



Liberação da equipe de telefonia 

Início

Total de interações dos usuários:	399
Quantidade de diálogos onde entregou a informação correta	307
% de assertividade	77%
Quantidade de usuários que interagiram	63

Atualmente

Total de interações dos usuários:	2386
Quantidade de diálogos onde entregou a informação correta	2218
% de assertividade	93%
Quantidade de usuários que interagiram	382

62% Redução do TMA

Suporte a **3** línguas

53 Assuntos

3 Serviços

E o futuro?



Contatos e Dúvidas



daniel.alfenas@certsys.com.br



matheus.kumano@certsys.com.br



[/danielalfenas](https://www.linkedin.com/in/danielalfenas)



[/matheus-kumano](https://www.linkedin.com/in/matheus-kumano)



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Obrigado!!!



THE DEVELOPER'S CONFERENCE