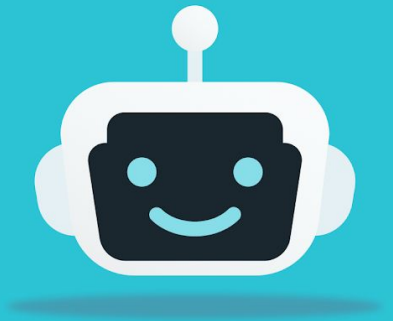


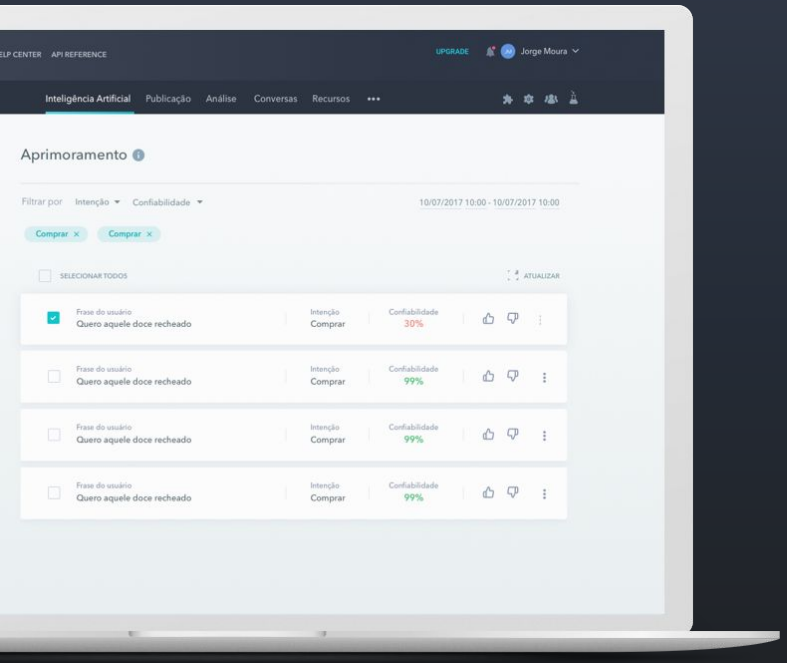
# Chatbots & Inteligência Artificial

O que fazer para amadurecer?

# Anny Caroline

Product Designer na Take

- 22 anos
- Manauara
- Formada em Design pela Universidade Federal do Amazonas em 2017
- Squad de Inteligência Artificial e Integrações do **BLiP**




BLiP

https://portal.blip.ai/

BLiP

# Maturidade de Inteligência Artificial em Chatbots

BLiP

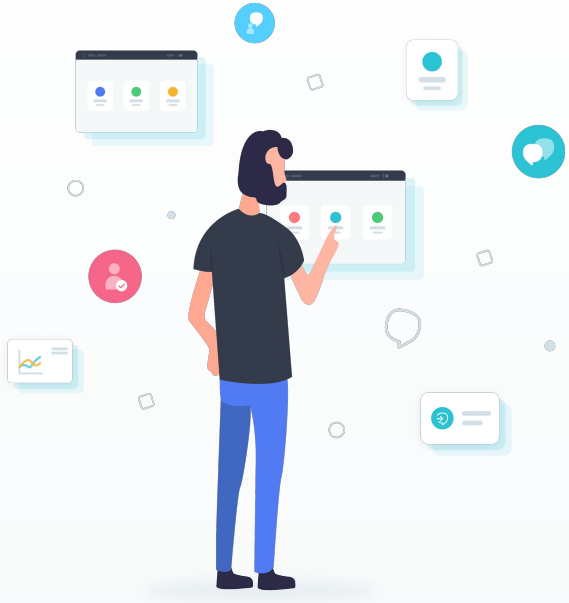
# Visão compartilhada de Take.Seres

BLiP

# Não é resultado final

# Chatbot
# X
# Contato inteligente

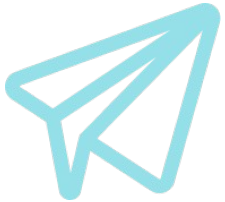
BLiP



# Contato inteligente significa colocar o usuário no centro da jornada

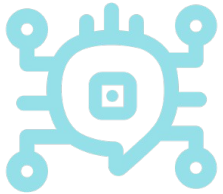
BLiP

# Maturidade



**Estratégia**

**Experiência**



**Tecnologia**

# Estratégia

Como a empresa investe seus esforços e recursos para a criação e operação de seu chatbot.

Alinhamento Organizacional

Proposta de Valor

Abrangência de Atuação

BLiP

# Experiência

Aplicação de boas práticas centradas no usuário na construção do chatbot.

Canais e comunicação | Atendimento humano | Indicadores e evolução

# Tecnologia

Que tecnologias dão suporte à construção e operação do chatbot.

Inteligência artificial

Integrações e segurança

Orquestração de bots

BLiP

Estratégia
Experiência
Tecnologia
Abrangência de Atuação
Alinhamento Organizacional
Proposta de Valor
Canais e Comunicação
Atendimento Humano
Indicadores e Evolução
Inteligência Artificial
Integrações e Segurança
Orquestração de Bots
Experimental
Inicial
Avançado
Otimizado

Estratégia
Experiência
Tecnologia
Abrangência de Atuação
Alinhamento Organizacional
Proposta de Valor
Canais e Comunicação
Atendimento Humano
Indicadores e Evolução
Inteligência Artificial
Integrações e Segurança
Orquestração de Bots
Experimental
Inicial
Avançado
Otimizado

BLiP

# Inteligência artificial

## Como amadurecer?

# Experimental

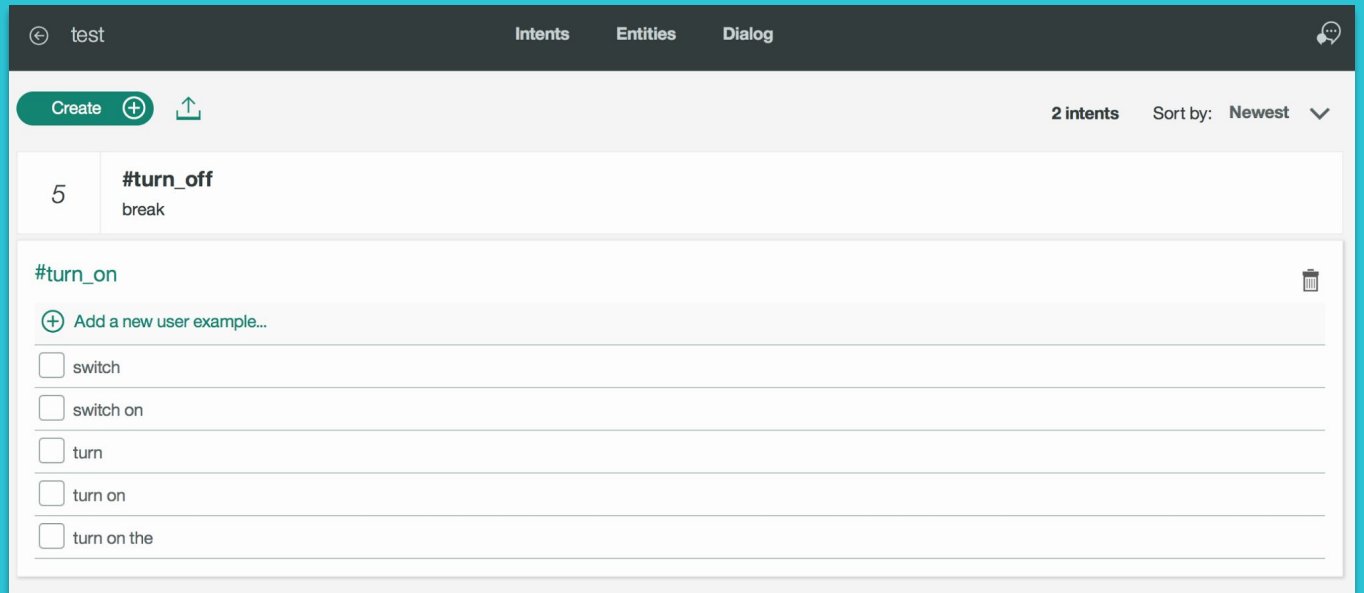
- Conecta com **um provedor**
- Cria **muitas intenções** em um mesmo bot
- Não **sabe usar** entidades ou não usa da **forma correta**
- Não testa antes de publicar ou **releva o teste**
- **Não aprimora** com frequência ou não se preocupa com isso

BLiP

BLiP

# Compreender conceitos

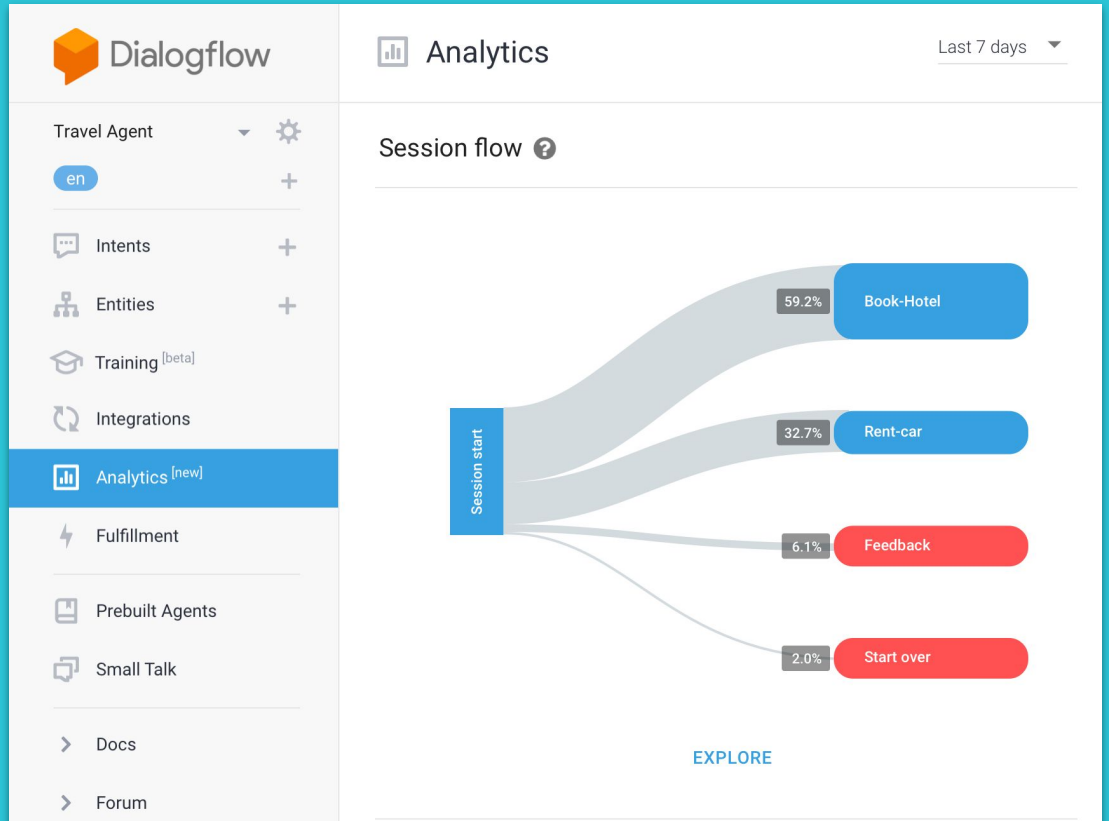
## Intenções e entidades



# Inicial

- Faz **aprimoramento** de forma regular
- Não possui um **processo estruturado** para evoluir a base
- **Começa a utilizar** entidade ou utiliza da **forma correta**
- Faz **correções pontuais** na base
- Já começa **analisar as interações** para ver métricas
- Os **testes** começam a ser feitos antes de publicar

BLiP



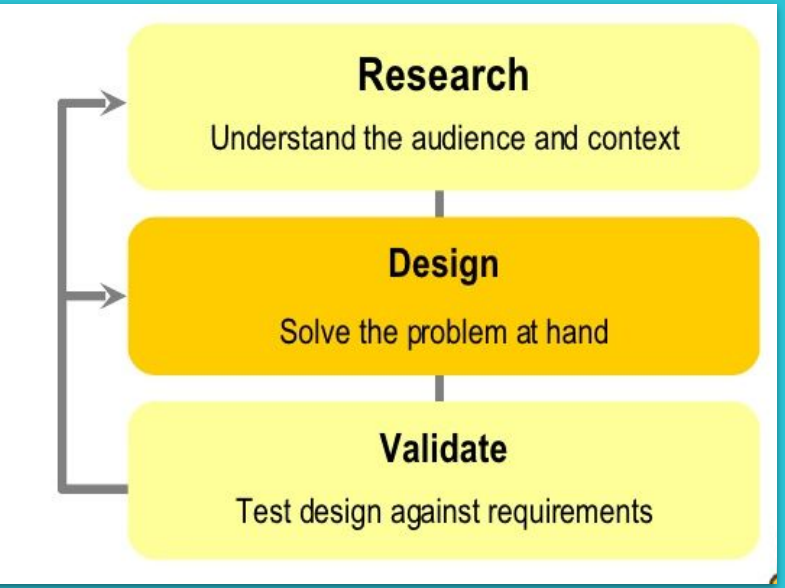

# Entender como evoluir o modelo

## Análise de interações e métricas

# Avançado

- **Processo estruturado** de aprimoramento
- **Equipe dedicada** para inteligência artificial
- Análise dos **insights são primordiais** para evolução do modelo
- Matriz de confusão, **métricas** são usadas com frequência
- As **boas práticas** estão presentes em todo o projeto

BLiP



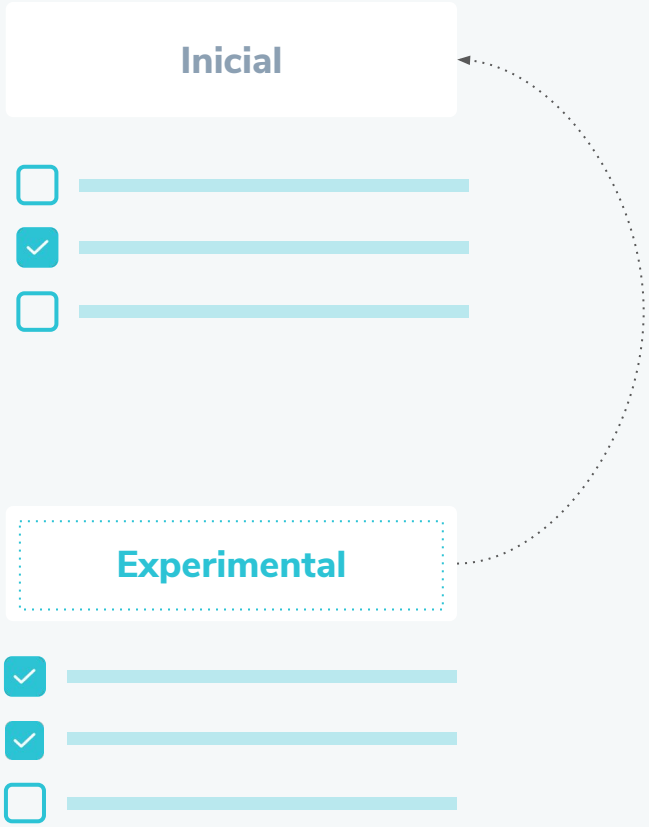

# Realizar manutenções mais rápidas

Simplificação de processos

# Otimizado

- Modelagem **avançada**
- Sabe como resolver **conflitos**
- **Reestrutura a base** de conhecimento quando necessário
- Compara **performance** de provedores
- Faz **análises avançadas** com a matriz de confusão
- Usa **recursos avançados** dos provedores

BLiP

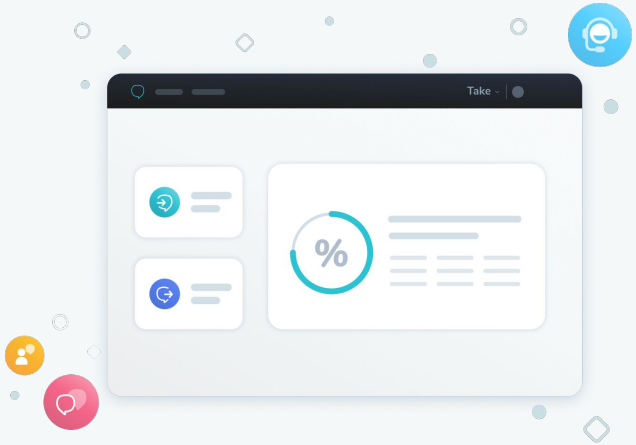



A mudança de maturidade depende da maioria dos **comportamentos**

BLiP

# Como a matriz ajuda a organização amadurecer seu contato?

# Diagnóstico antes de iniciar o projeto




# Guia de boas práticas

BLiP

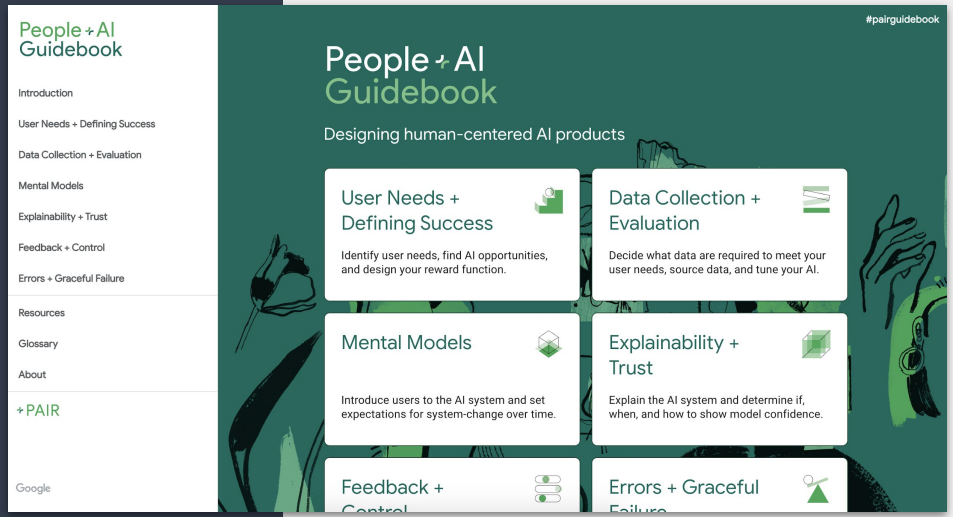
BLiP

# O que podemos tirar de insight da matriz de maturidade?

# O primeiro passo é uma análise dos resultados

BLiP

# Busque as boas práticas




https://pair.withgoogle.com/

BLiP

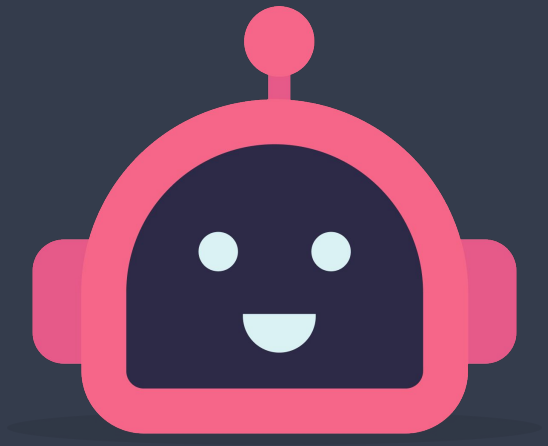
# Depois, pense em evolução da inteligência artificial

BLiP

AYLIEN

aws

**Na matriz de maturidade, inteligência artificial é somente um aspecto.**



BLiP

BLiP

# Anny Martins

Anny@take.net

in/Annymartins