



**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
COM CHATBOTS**

# ABOUT.ME

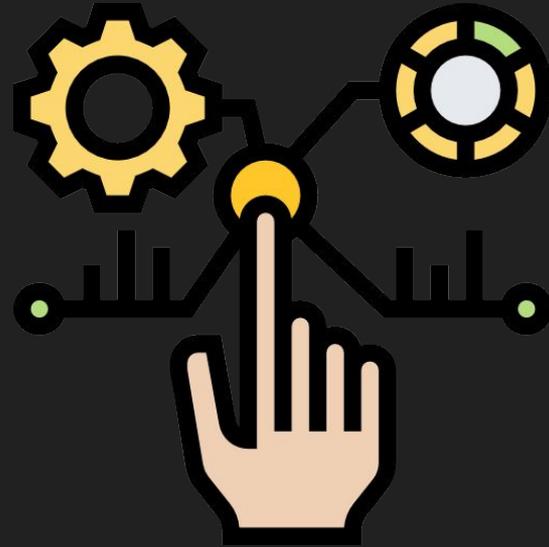


**Carlos Victor Gomes**  
Principal Developer @ Pitang



- 9 anos de experiência como Desenvolvedor Fullstack;
- No momento estou liderando uma iniciativa chamada **Pitang Labs**, onde o foco são projetos voltados para inovação;
- Alguns exemplos:
  - Computação Cognitiva;
  - Machine Learning;
  - Big Data;
  - Chatbots

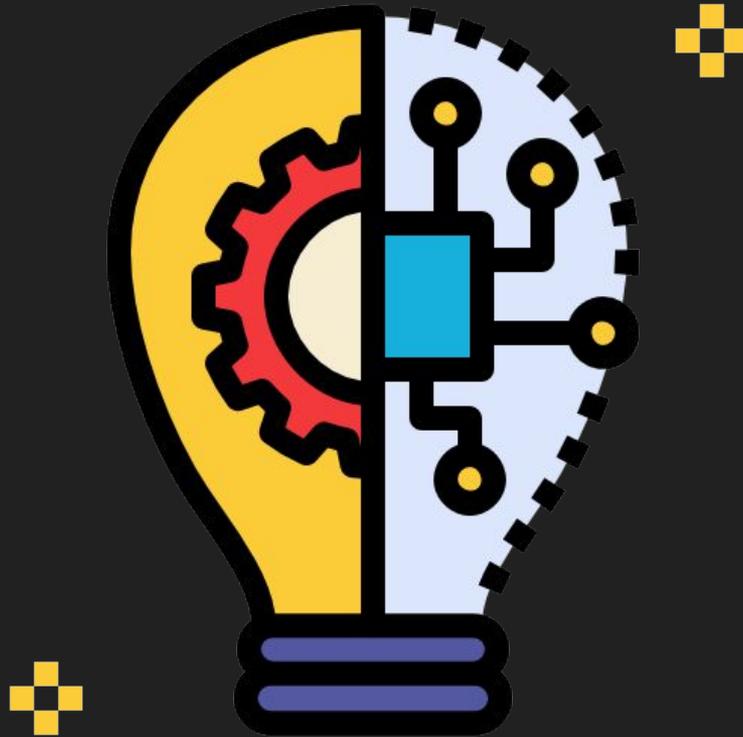
# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



O QUE É ?



# É O USO DA TECNOLOGIA



# PARA MELHORAR O DESEMPENHO



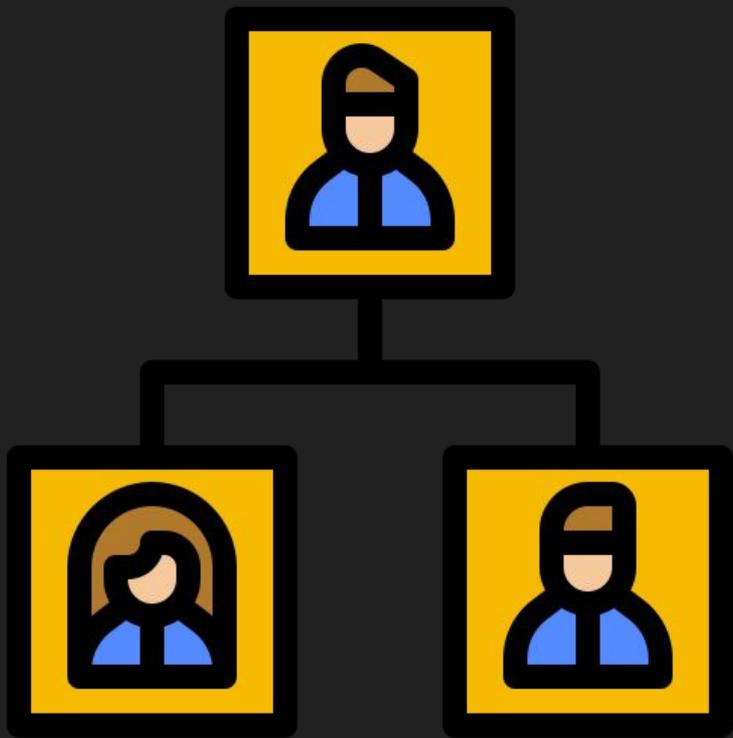
# PARA AUMENTAR O ALCANCE



# PARA MELHORAR OS RESULTADOS



# PARA MODIFICAR ESTRUTURALMENTE AS ORGANIZAÇÕES



**ITS GOT TECHNOLOGY**



**AND STUFF**

# CHATBOT



O QUE É ?



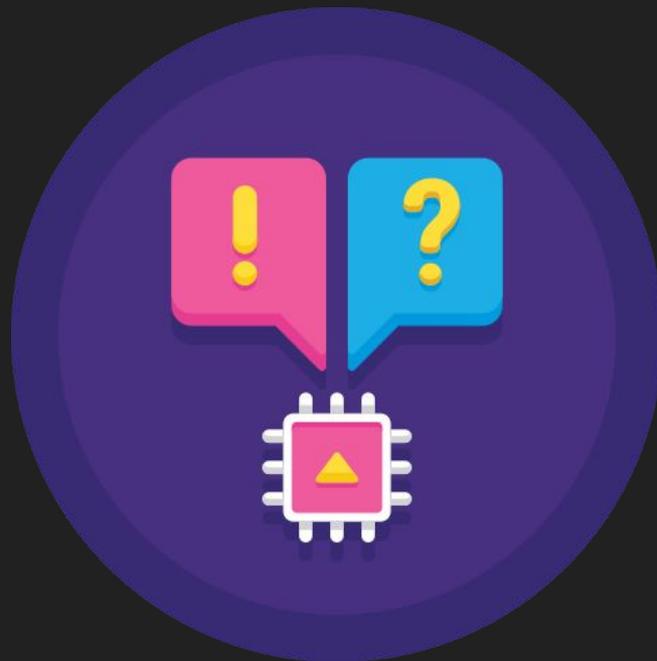
# É UM PROGRAMA DE COMPUTADOR



# TENTA SIMULAR UM SER HUMANO NA CONVERSAÇÃO



# ENTENDE E RESPONDE EM LINGUAGEM NATURAL



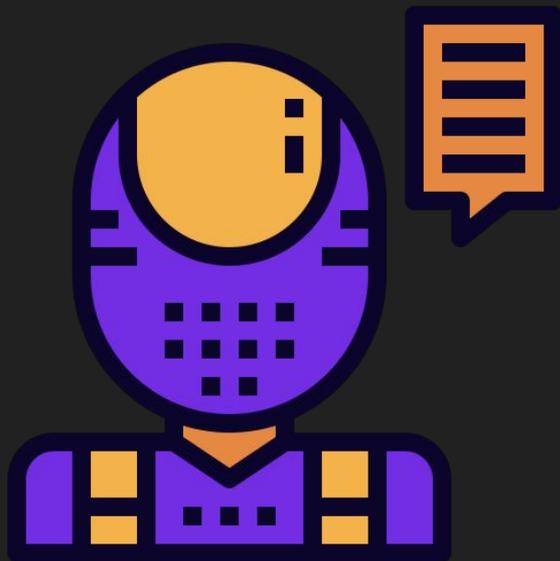
**NOT SURE IF HUMAN**



**OR A VERY CLEVER CHATBOT**

**OK, MAS O QUE OS  
CHATBOTS TÊM A VER COM  
A TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL?**

# TUDO



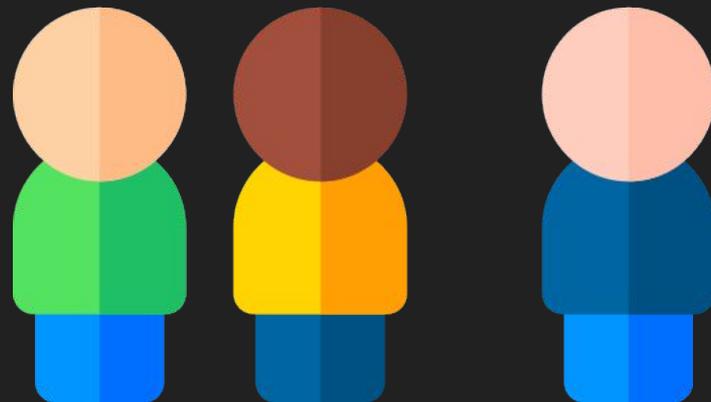
# REDUZ CUSTOS OPERACIONAIS



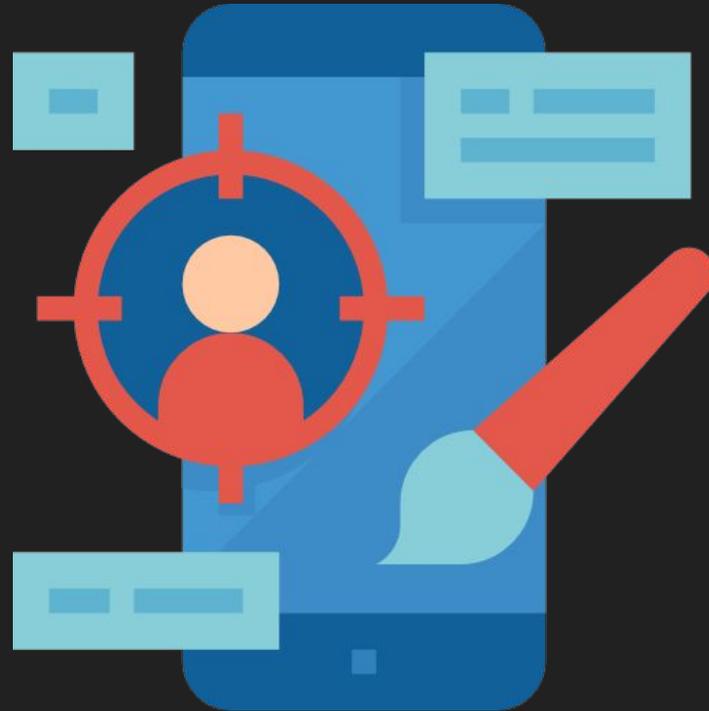
# GARANTE UM ATENDIMENTO ESCALÁVEL



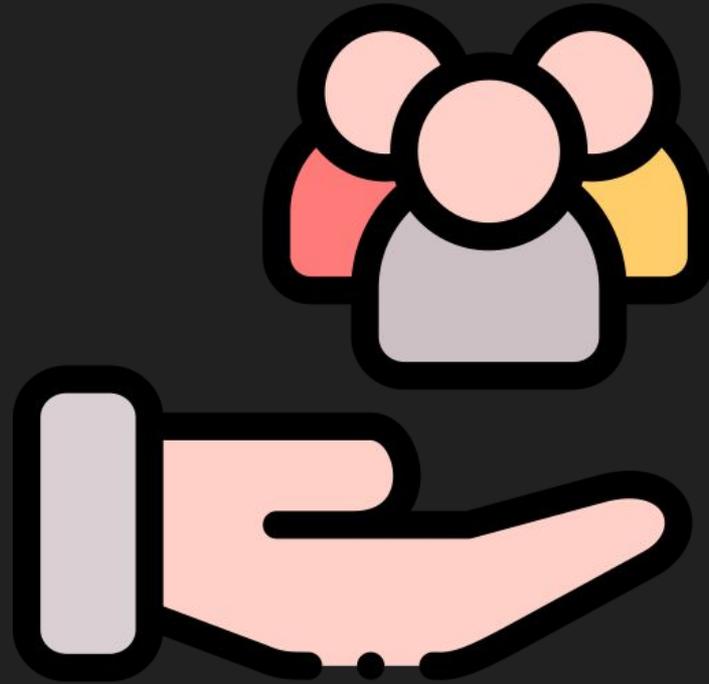
# GERA LEADS PARA O NEGÓCIO



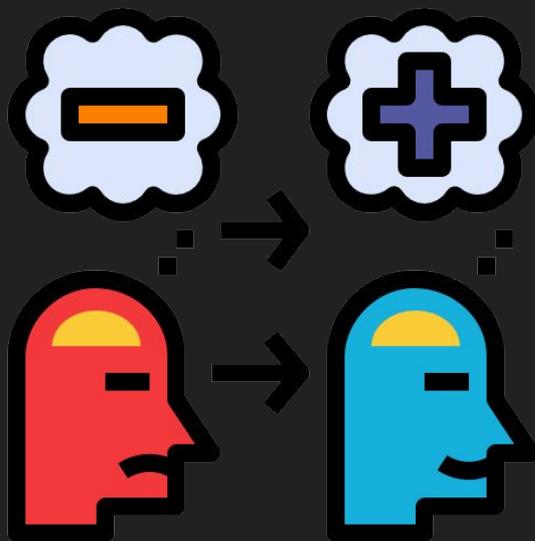
# MELHORA A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO



# FORTALECE A RELAÇÃO COM OS CONSUMIDORES



# E COMO A GENTE ANDA TRANSFORMANDO AS EMPRESAS POR AÍ ?



# CHEGOU A HORA DO CASE



# ERA UMA VEZ...



# UM SQUAD CHAMADO WOW QUE TRABALHAVA NA SKY



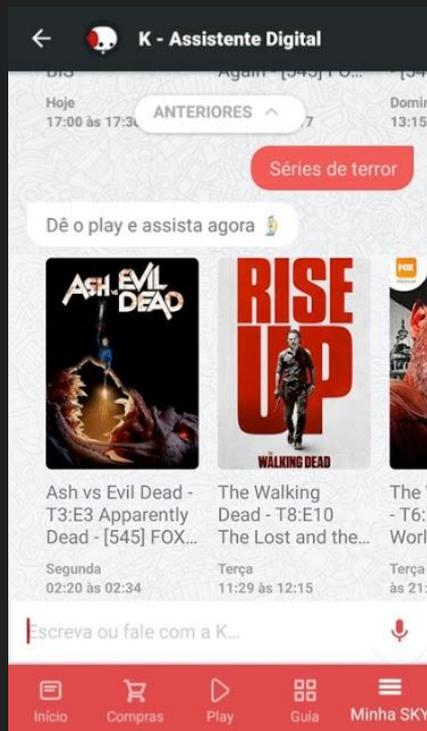
# CRIAMOS UM CHATBOT, A ASSISTENTE "K"



SEMPRE ME PERGUNTAM O  
PORQUÊ "K", UMA VEZ OUVI  
FALAR QUE "K" É O CENTRO  
DA SKY



# ELA NOS AJUDA A ENCONTRAR A PROGRAMAÇÃO NO APP



**A "K" EVOLUIU E PASSOU TAMBÉM  
A ATUAR EM OUTROS CANAIS**



🔒 Messages to this chat and calls are now secured with end-to-end encryption. Sky Whatsapp may use another company to store, read, and respond to your messages and calls. Tap for more info.

This chat is with the official business account of "SKY Brasil". Tap for more info.

Oi 16:43 ✓

Olá! Sou o assistente virtual da SKY e estou aqui pra te ajudar. 😊 16:43

Conte comigo pra **negociar faturas** ou encontrar a sua **programação** preferida. 16:43

Só preciso confirmar algumas informações, é rapidinho. 🚀 Qual é o CPF do assinante da conta SKY? 16:43

[Redacted] 16:44 ✓

Você pode buscar o que assistir me falando o nome da programação, por exemplo: jogo do Barcelona, filmes de comédia, série Friends, etc. É moleza 😊

Filmes  
Séries  
Esportes  
Desenho animado 16:44

Filmes 16:44 ✓

Boa! Tem tanto filme legal que fica até difícil de escolher, mas vamos lá: qual gênero você quer assistir? Veja alguns exemplos que posso buscar pra você.

Suspense  
Comédia  
Animação 16:44

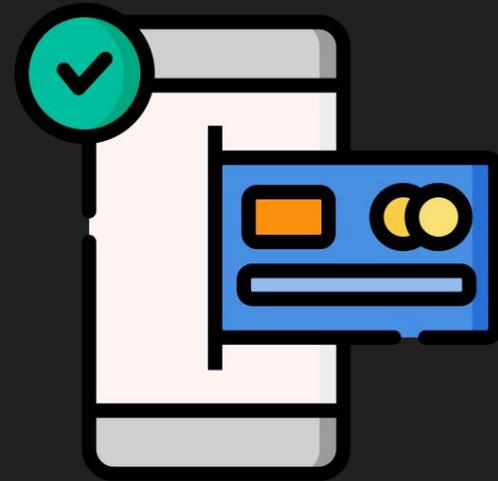
Suspense 16:45 ✓

Vou te ajudar a encontrar! 😊 Veja se você gosta de algum destes: 16:45

Blade Runner 2049  
HBO PLUS Hoje às 16:45  
minhasky.app.link  
<https://minhasky.app.link/zrD4znRu2W> 16:45

V de Vindanca

# ELA TAMBÉM COMEÇOU A APRENDER ALGUMAS COISAS NOVAS



07:48



SKY Brasil

Typically replies instantly



Recarga

Pelo o que eu entendi você quer saber sobre ...



#### Recarga - custo

Com a recarga programada você só tem vantagens!  
É possível contratar recargas d...

Cancela

Selecionar



Selecionar

Com a recarga programada você só tem vantagens! É possível contratar recargas do pacote Smart, Master ou Advanced por um valor promocional e você não precisa fazer recargas todo mês, pois o valor é debitado mensalmente no seu cartão de crédito, acesse ??



[www.skyprepago.com.br/recarga-programada](http://www.skyprepago.com.br/recarga-programada)



Aa



**E HOJE EM DIA ESSAS SÃO  
AS ÚLTIMAS NOVIDADES QUE  
SOUBEMOS DELA**





Aqui é a K (a robozinha, lembra?), eu estou aprendendo cada vez mais sobre **entretenimento** e aqui estão algumas novidades:



Respondo sobre mais de 60 campeonatos de futebol: últimos resultados, próximas partidas, canais onde estão sendo transmitidos, e mostro se o jogo está passando no momento. Busque por: próximos jogos do Brasileirão, La Liga ou Champions League



Também estou “craque” na liga esportiva de futebol americano, a NFL. Além dos canais pra assistir, partidas, resultados, curiosidades, também tenho um quiz pra testar suas habilidades. Busque por: campeonato NFL, últimos resultados futebol americano ou curiosidades NFL



Dou dicas de séries que são as “minhas queridinhas” dentro dos principais gêneros que estão no SKY Play e/ou em alta. Se você é fã de Friends eu tenho os horários, dicas e um teste pra saber quem é você na série “Eu sou a Rachel hehe”. Busque por: maratona Friends ou Friends



Fui treinada com uma seleção especial de Filmes de Terror, além de separar os clássicos pra você assistir, falo sobre algumas lendas assustadoras que viraram filmes, curiosidades e vários quizzes que meus humanos criaram. Busque por: filmes de terror ou quiz de terror



Também aprendi sobre o Emmy Awards e Rock in Rio, falei sobre os canais pra assistir, playlists, indicados, bandas e muitos quizzes. Os humanos que me criaram já fizeram algumas alterações nos meus dados pq os eventos encerraram. Busque por: Emmy Awards ou Rock Rio

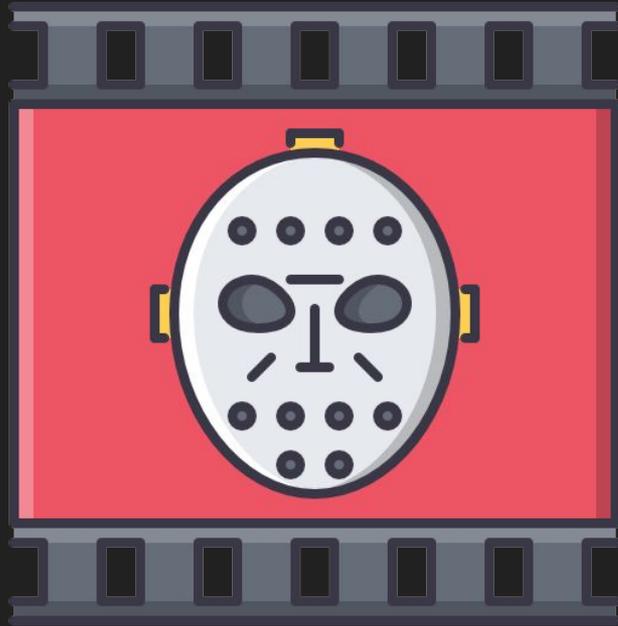
*Em breve terei outras novidades e volto pra contar pra vocês!*



# RESPONDE SOBRE MAIS DE 60 CAMPEONATOS DE FUTEBOL, ÚLTIMOS RESULTADOS, PRÓXIMAS PARTIDAS E ETC



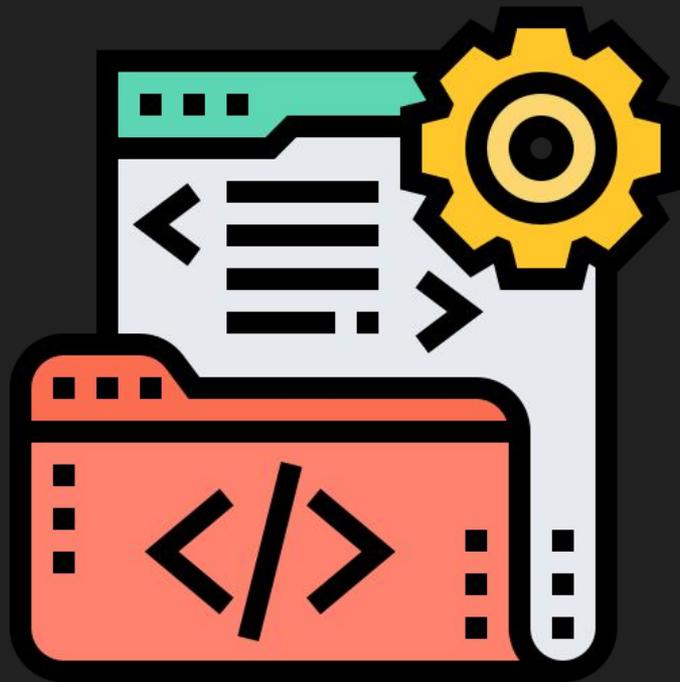
# DICAS SOBRE SÉRIES E FILMES, ALÉM DE QUIZZES SOBRE AS SÉRIES E FILMES DE TERROR

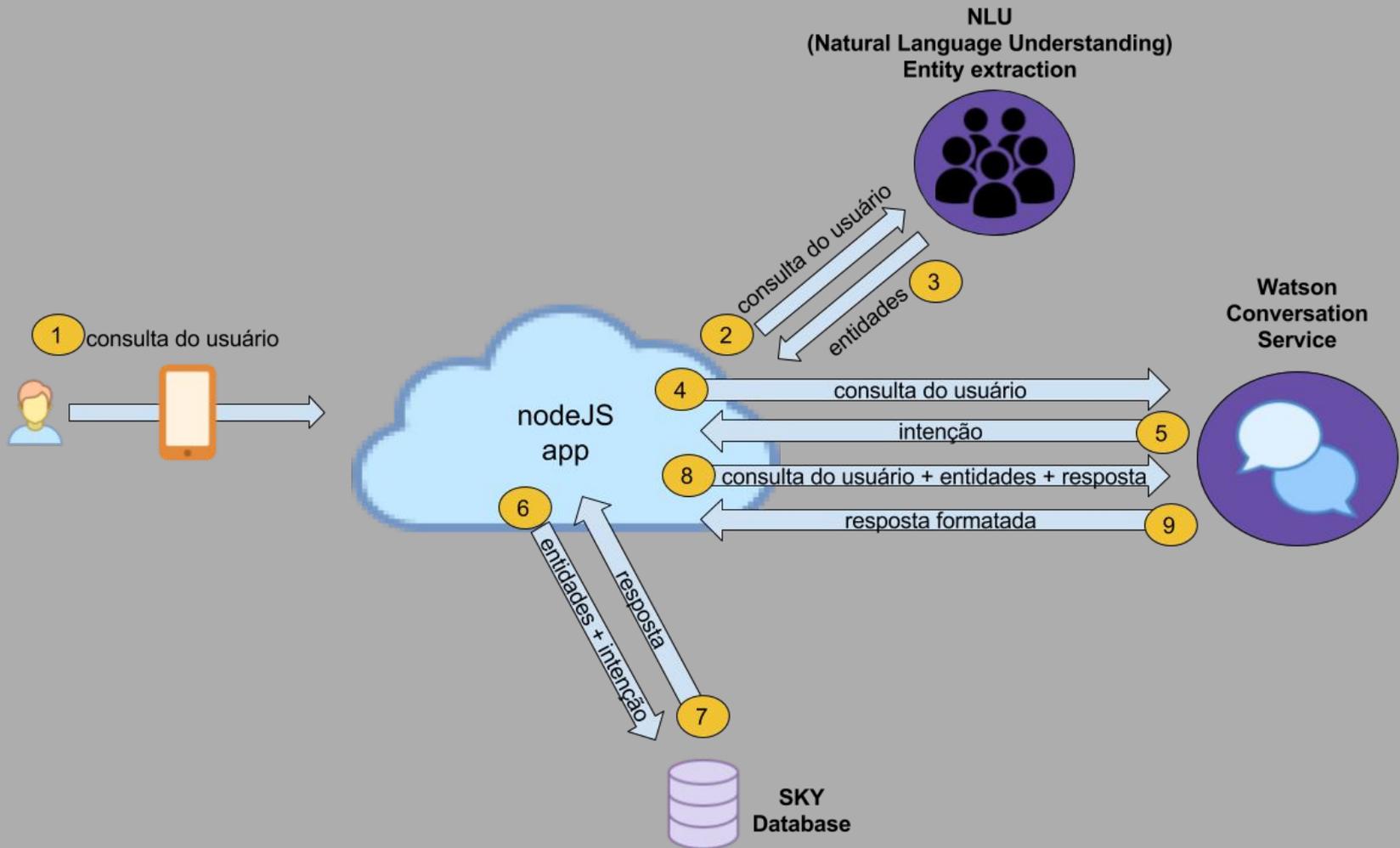


# ADQUIRIU CONHECIMENTO SOBRE EVENTOS E SHOWS COMO EMMY AWARDS E ROCK IN RIO



OK... MAS COMO FOI A  
CONSTRUÇÃO?





# E OS RESULTADOS?



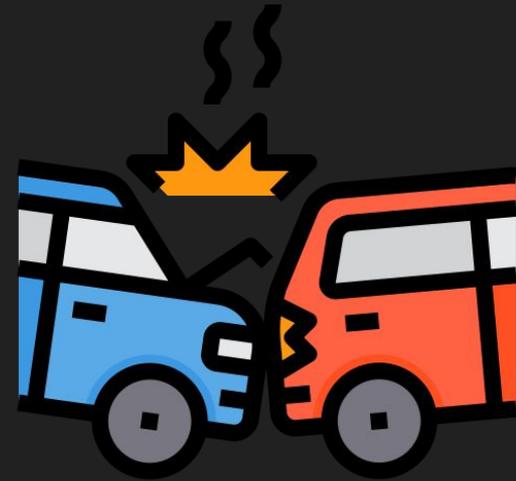
**APÓS TODO ESSE RESULTADO  
OBTIDO COM A K, A SKY COMEÇOU A  
PENSAR NA TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL INTERNA, TAMBÉM  
UTILIZANDO CHATBOTS PARA  
AUXILIAR OS COLABORADORES  
COM SUAS TAREFAS**



**COM A EXPERIÊNCIA QUE  
ADQUIRIMOS, TAMBÉM TEMOS  
ALGUNS OUTROS CLIENTES  
QUERENDO REALIZAR A  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL COM  
CHATBOTS**



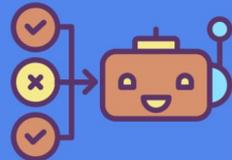
ENTÃO TEMOS TAMBÉM  
SEGURADORAS TENTANDO  
FACILITAR A VIDA DOS SEUS  
CLIENTES



# EMPRESAS AUTOMATIZANDO SUA MANEIRA DE ABRIR OCORRÊNCIAS



UMA COISA QUE COMEÇAMOS A  
EXPLORAR BASTANTE NA SKY  
FORAM SISTEMAS  
CONVERSACIONAIS UTILIZANDO  
ALEXA E GOOGLE HOME... MAS ISSO  
É TEMA PRA UMA OUTRA PALESTRA :)



# DÚVIDAS ?



**OBRIGADO!**



**Loibs**



pitang.labs