

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Inovação artificial: a hype dos chatbots

Maína Pivato Zacho

Inovação é fazer o mesmo de uma
forma mais ajustada.

Hilaine Yaccoub

Forma mais ajustada para...

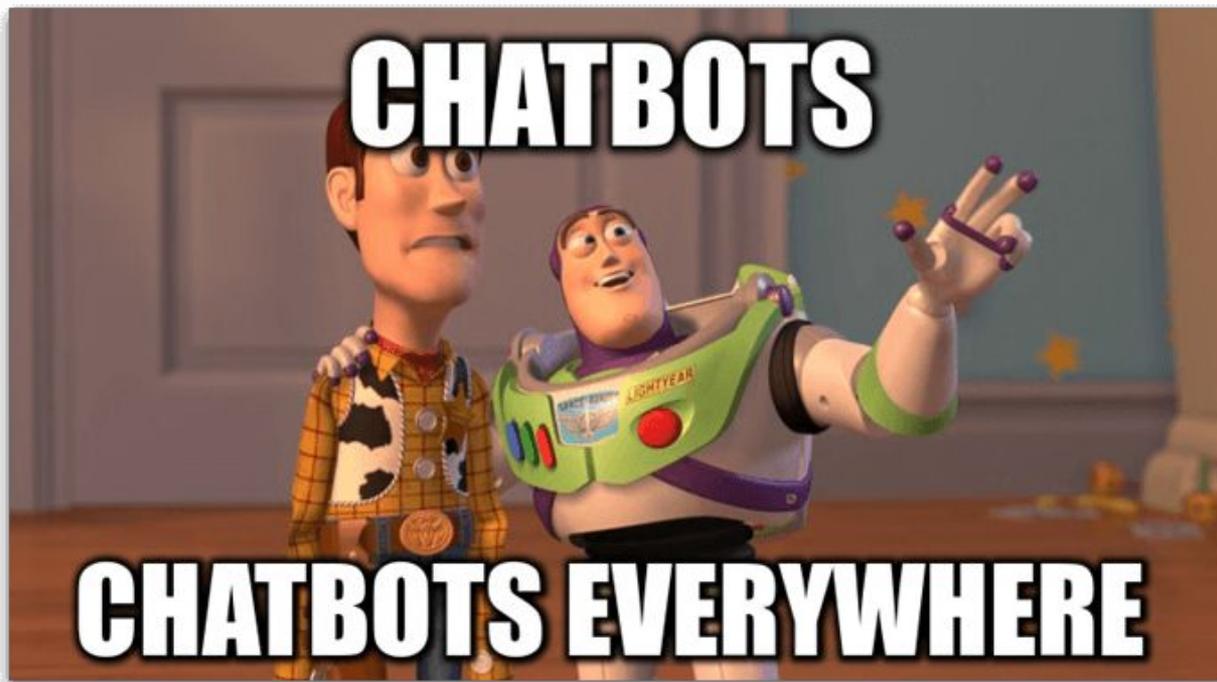
MOMENTO
NEGÓCIO
PRODUTO **NÓS**
CLIENTE
MUNDO
EMPRESA
CENÁRIO



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

TUTORIAIS RECOMENDAÇÕES
AGENDAMENTO
SUORTE COBRANÇA
PEDIR COMIDA **STATUS**
COMPRAS BOLETO
ENTRETENIMENTO **MEME** EMERGENCIAS
NOTÍCIAS **EVENTOS**
RH **RESERVAS** VENDAS
CADASTRO **FAQ** FINANÇAS
RECLAMAÇÕES
ASSISTENTE PESSOAL PREVISÃO TEMPO

Principais tipos de chatbot



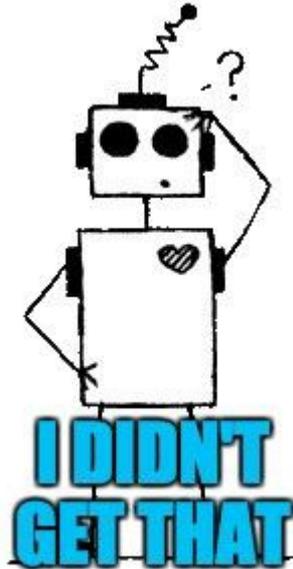
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Chatbot simples

Respostas pré definidas
Baseado em texto
"Desculpe, não entendi"

Chatbot inteligente

Inteligência artificial e NLP
Contexto
"Você quis dizer...?"



Devo criar um chatbot?



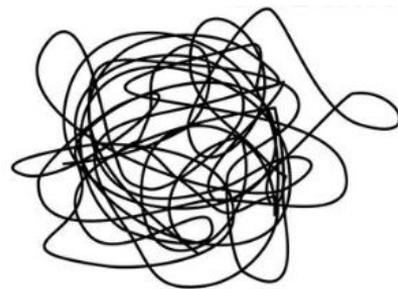
O quê
Comunicar



Pra quem
Comunicar



Tecnologia
Disponível



Exemplo

Como lidar com vazamento de imagens íntimas



Público jovem



IA e Messenger



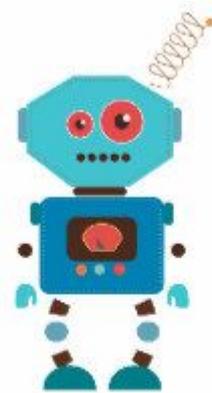


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Construir um chatbot
porque eu posso

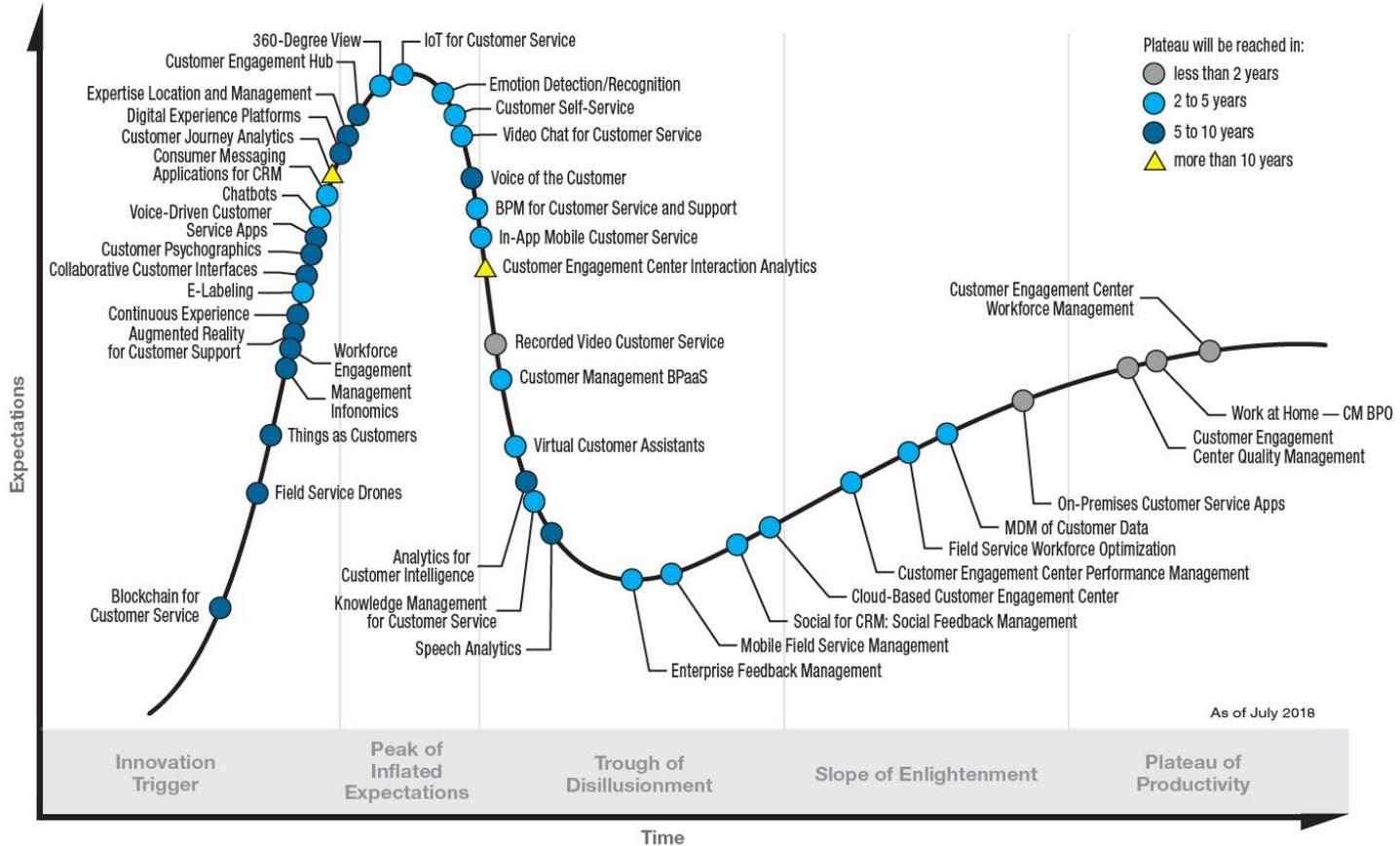
X

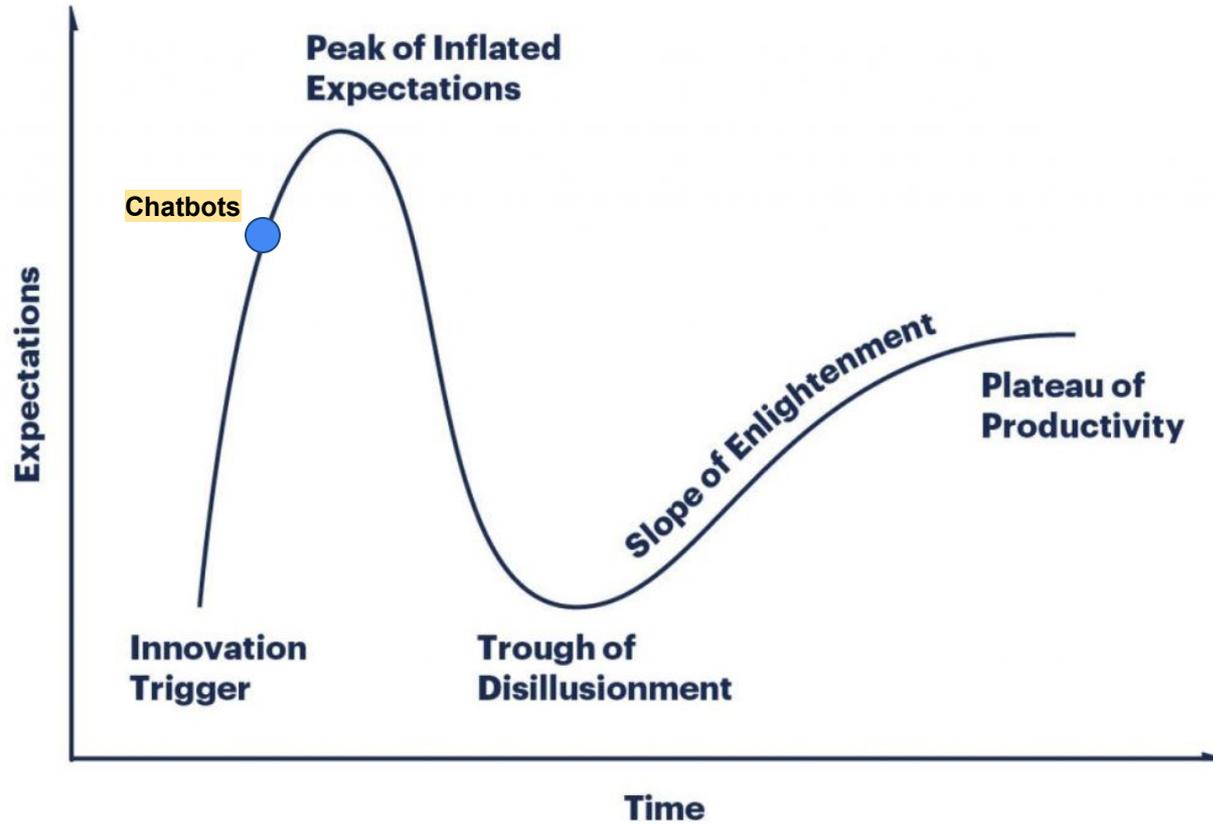
Construir um chatbot
porque faz sentido



HUMANS CONFUSE ME

Hype Cycle for CRM Customer Service and Customer Engagement, 2018





Expectativas



Ferramenta mágica

Aprender sozinho

Entender tudo que o usuário precisa

Reduzir massivamente os custos de atendimento

Aumentar receita

Substituir atendimento humano

Solução rápida e barata

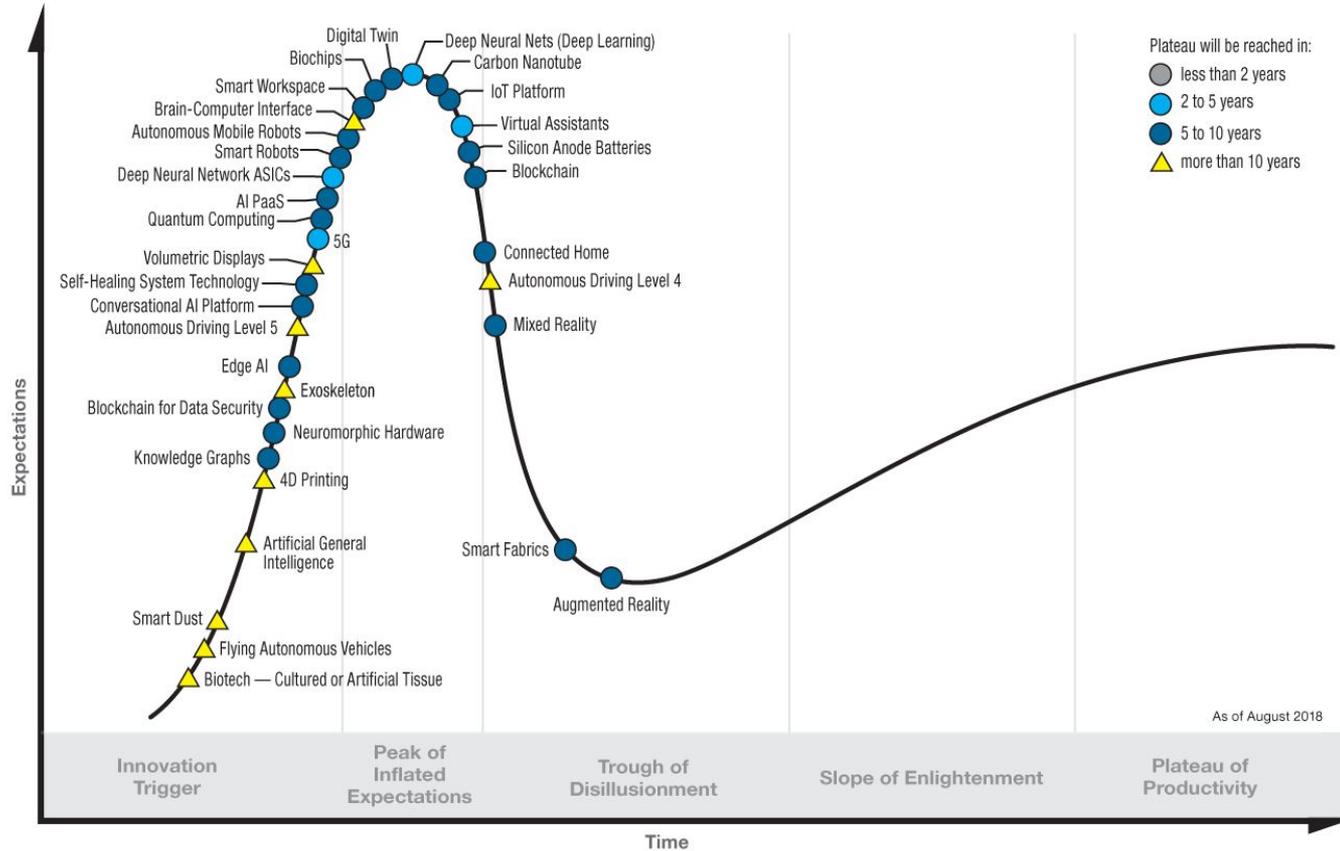


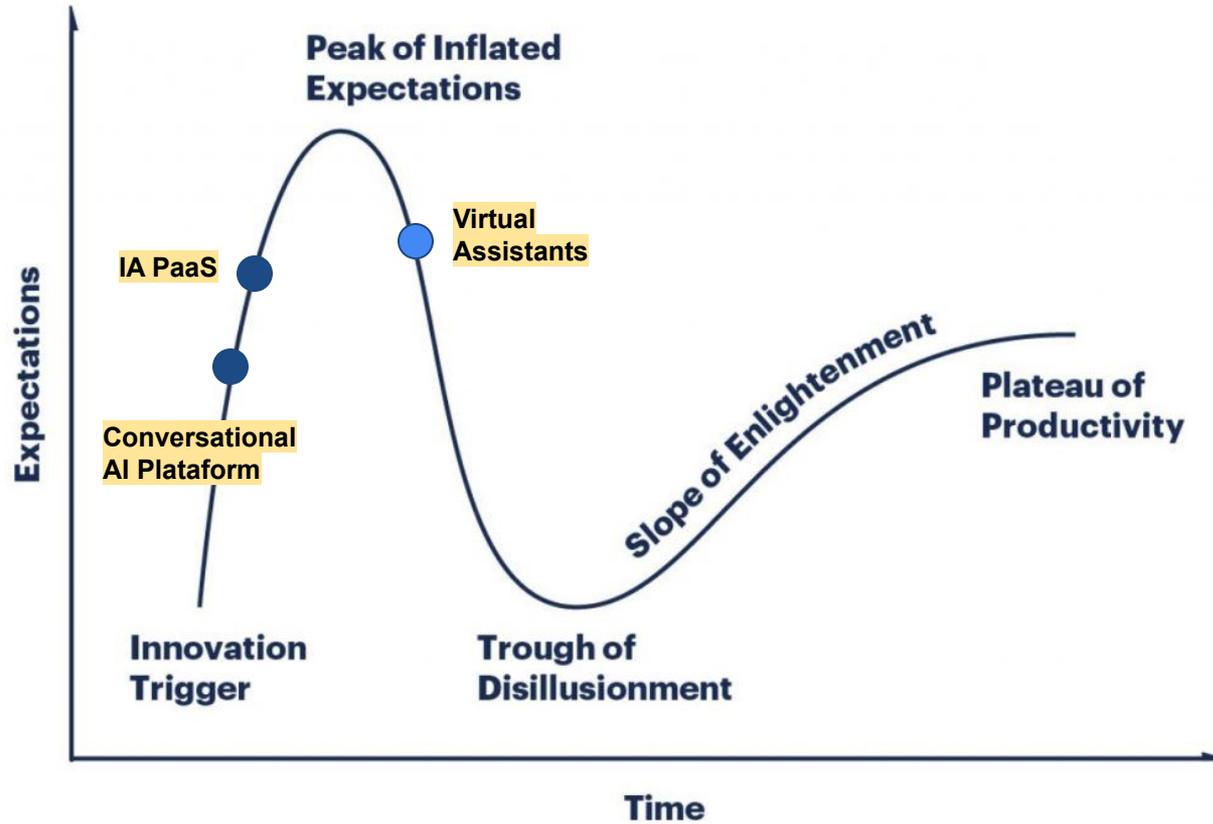
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

A melhor coisa que já aconteceu no atendimento e suporte ao cliente.



Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018





Realidade



Chatbot não serve pra tudo
um app ou email funcionaria melhor

Tecnologia limitada
IA ainda não faz tudo que imaginamos

Não vai substituir o humano
empatia, contexto, assuntos complexos

Não aprende sozinho
curadoria de conteúdo, design, ux

Vale investir em chatbot?



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Vale!



Acesso

Não é necessário fazer download de um app
Dentro das plataformas de mensagens

Investimento

Solução relativamente barata se comparada a outras formas de atendimento

Aceitação

Usuários entendem e aceitam falar com robôs

Evolução

Tecnologias relacionadas estão em ascensão

Ficar de olho



Curadoria

ensinar e treinar o chatbot de forma constante

Integração os dados da empresa

informações, memória e contexto

Canal adequado

fácil acesso para o público

Ferramenta de atendimento

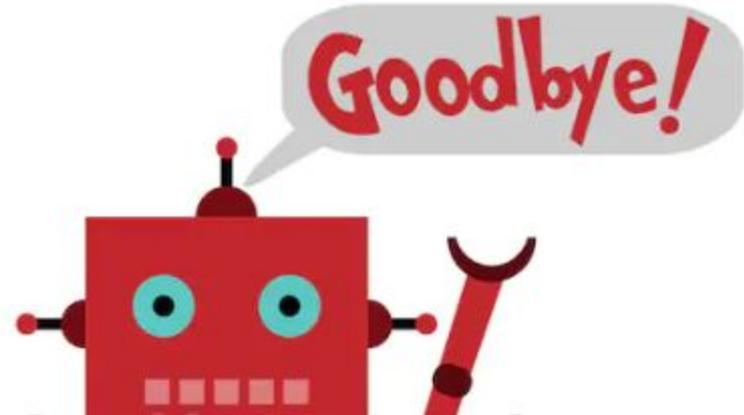
indicadores, satisfação, nível de serviço

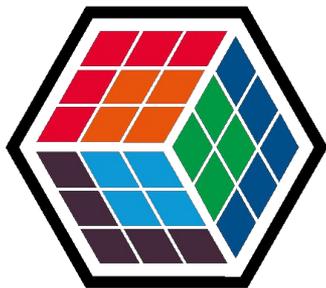


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Obrigada!

<https://www.linkedin.com/in/mainapivato>





THE DEVELOPER'S CONFERENCE