

CHATBOT

Robôs de Conversa e Inteligência Artificial

SERVIÇOS COGNITIVOS

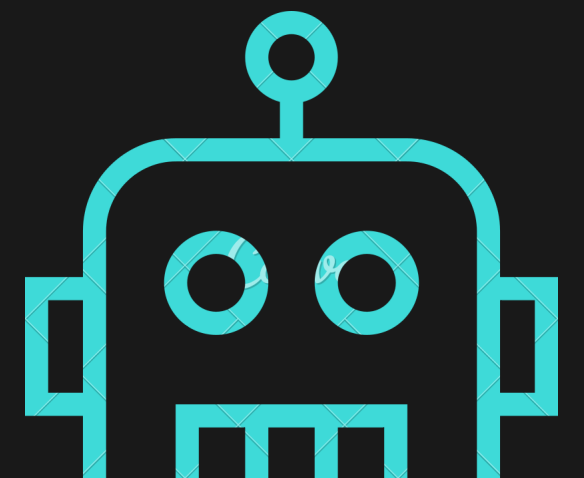
- Algoritmos capazes de inferir, prever, entender e dar sentido à informação;
- Resolução de problemas complexos por máquinas;

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- 1950: Alan Turing;
- Simplifica tomada de decisões;
- Sistemas capazes de entender, compreender, processar e reproduzir linguagem e comportamentos humanos;

CHATBOT

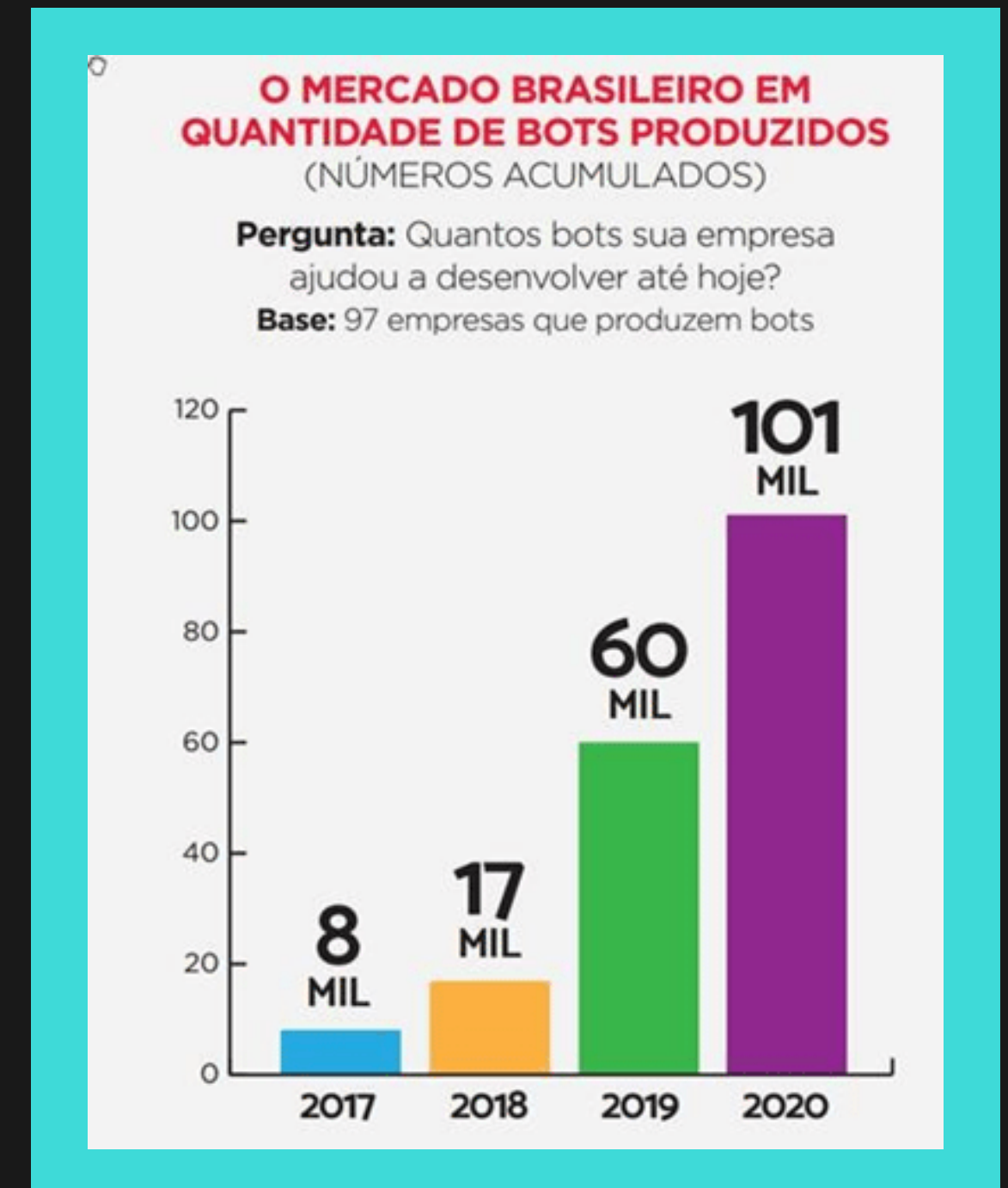
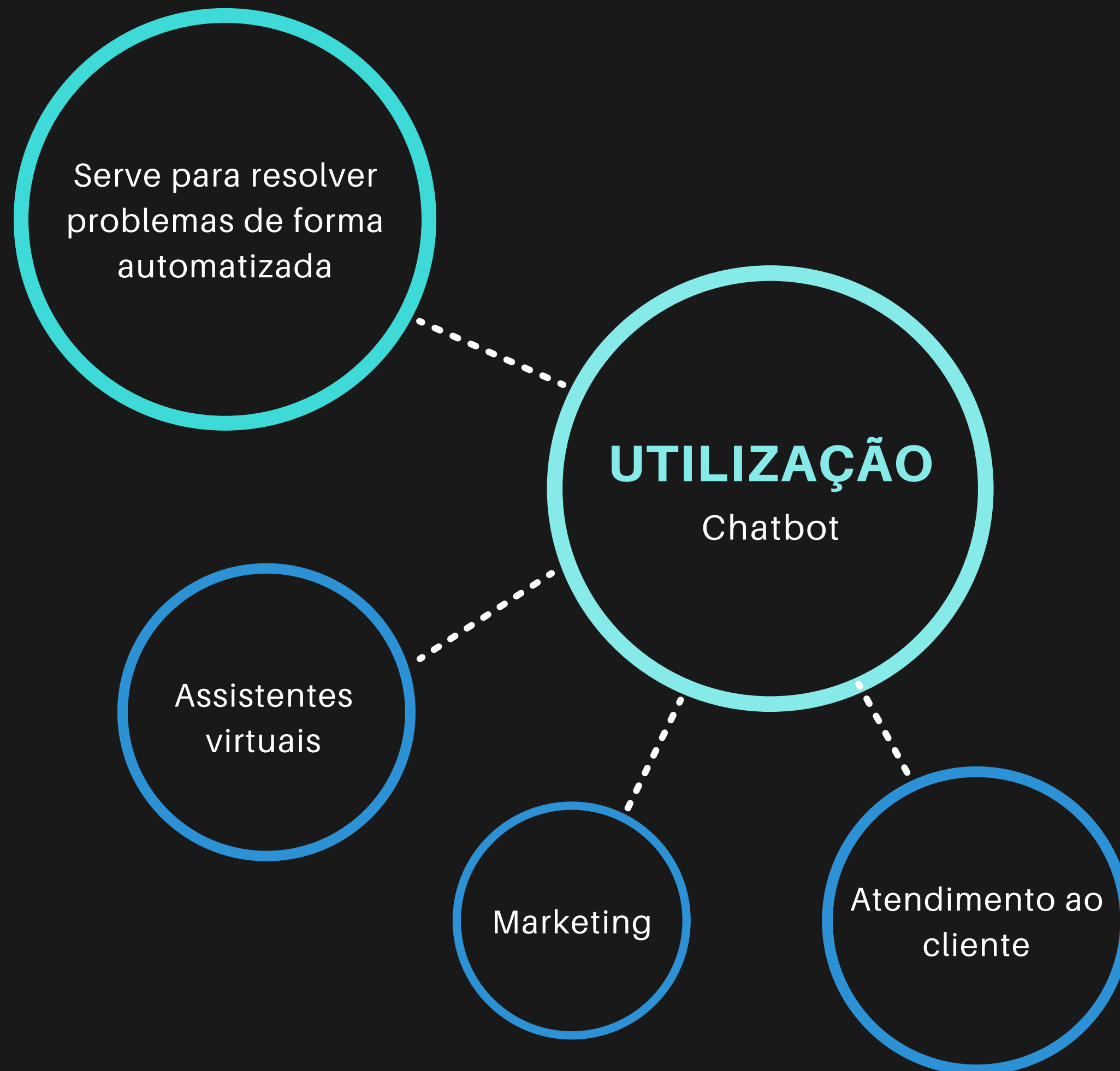
- 1966: Joseph Weizenbaum;
- Eliza: reproduz uma psicóloga;



A close-up, high-contrast photograph of a computer keyboard. The keys are dark, and the white characters and symbols are prominent. The image is slightly blurred, creating a sense of depth. The word 'DEFINIÇÃO' is overlaid in white, bold, sans-serif capital letters.

DEFINIÇÃO

- Simula uma conversa real entre humanos por mensagem;
- Estabelecimento de uma comunicação imediata;
- Redução de custos operacionais;
- Ampliação da capacidade de resposta;





VIVO

A Aura é a inteligência artificial da Vivo disponível em várias plataformas.



BRADESCO

BIA (Bradesco Inteligência Artificial).



BURGUER KING

Robô de atendimento para envio de currículos.



SEPHORA

Chatbot de atendimento que oferece uma experiência personalizada para cada cliente.

OUTROS:



EXEMPLOS

COMO FUNCIONA?

Chatbot

Base de
Conhecimento

É preciso criar os conteúdos que
serão apresentados aos usuários;

Interação

Usuário entra em contato com o
bot, através de perguntas, etc.

Procura

Chatbot analisa a interação e
vasculha sua base de conhecimento
à procura do melhor conteúdo;

Um chatbot, para funcionar, precisa entender e responder a mensagem do usuário.

Parece fácil, mas são várias etapas:



MENSAGEM
DO USUÁRIO



ANÁLISE DO
CONTEÚDO



IDENTIFICAÇÃO
DA INTENÇÃO



EXTRAÇÃO DE
DADOS IMPORTANTES



FORMULAÇÃO
DE RESPOSTA

IMPLEMENTAÇÃO

Obrigado!