


Empresa ANOVA SISTEMA	
ChatBot para help desk 1° nível	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	16/09/2020	João Uchoas	Inclusão de conteúdo
1.0	17/09/2020	João Uchoas	Inclusão de conteúdo

## Inclusão de Inteligência Artificial no Sistema

### Contextualização da dificuldade

Durante as reuniões de briefing com o cliente, foi constatada a dificuldade de comunicação interna entre os agentes do sistema, dificuldade essa que motivou a abertura do projeto.


Diante disso, é válido lembrar que a comunicação, de acordo com o dicionário *Michaelis*, é definida como “Ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor”, ou seja, o tempo de resposta entre a transmissão e a recepção da mensagem são fatores primordiais para o bom funcionamento desta, que também pode ser comprovado pelo briefing com o cliente, que tomou como resultado de problemas centrais a comunicação interna das autoescolas e seus prazos.

### Um novo “problema”

A partir do momento que entendemos a urgência desse tempo de resposta para a comunicação ser mais efetiva, podemos ter “um novo problema” na implantação desse sistema, que pode advir da velocidade de resposta da empresa conforme demanda de chats, ou seja, se houver muita demanda nos atendentes, a comunicação que deveria ser rápida se torna lenta.

### A possível solução

Partido do conceito que “A Inteligência Artificial, em sua essência, permite que os sistemas tomem decisões de forma independente” (Tecnoblog, acesso 17 set 2020), a implantação de um agente artificial poderia suprir uma demanda de questionamentos simples, passíveis de necessidade humana para suprir o atendimento. Tornando ideia em informação, com a aplicação da IA no projeto, viabilizamos inúmeros atendimentos sem presença humana, evitando um gargalo no funil de atendimento da empresa.

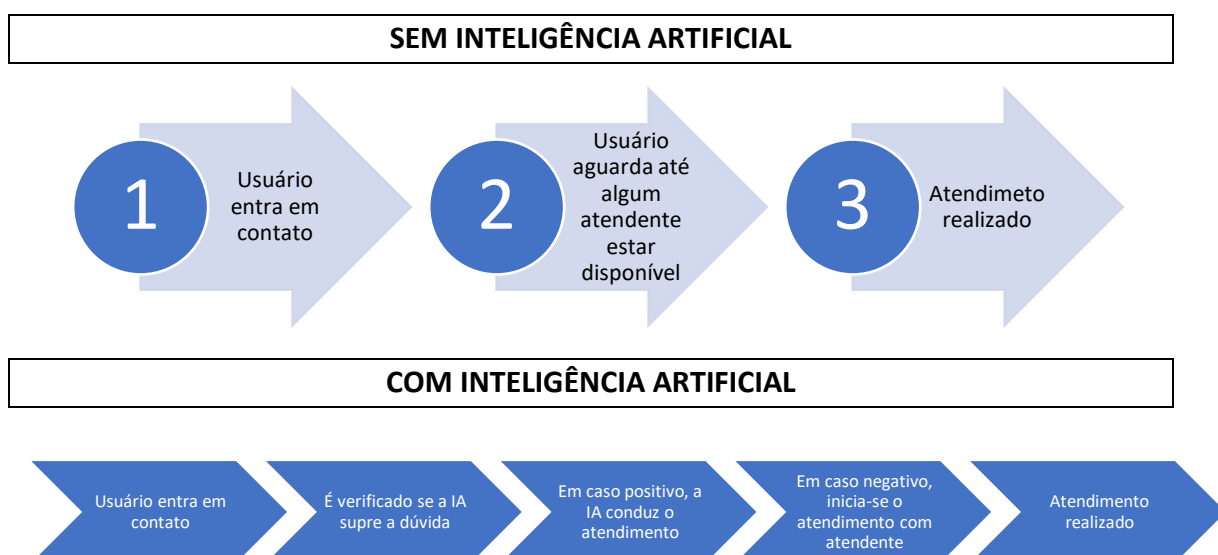
Empresa ANOVA SISTEMA	
ChatBot para help desk 1° nível	

## Por que usar?

Segundo a MCKINSEY, empresa de consultoria americana conceituada, 71% das empresas esperam que o investimento em IA cresça nos próximos anos. Toda empresa que utilizar essa tecnologia em seus sistemas deverá ter um ganho de produtividade imenso.

## Comparativo de utilização

Abaixo segue uma cronologia de utilização comparativa:



## Considerações finais

Com base em todas as informações apresentadas anteriormente, considera-se que a utilização de Inteligência Artificial no projeto pode suprir uma demanda de atendimentos comuns e corriqueiros, de maneira a não gerar gargalo no funil de atendimentos e garantir efetividade nos atendimentos realizados pelos atendentes.