

IA NO FRONT: TRANSFORMANDO O ATENDIMENTO BANCÁRIO





Capítulo I

Guia Prático: Chatbots para Bancos Públicos

O Que São Chatbots e Como Eles Podem Ajudar?

Chatbots são programas de inteligência artificial projetados para simular conversas humanas. Nos bancos públicos, eles ajudam a resolver dúvidas rápidas, orientam sobre processos e simplificam atendimentos. Imagine um assistente virtual que responde perguntas sobre abertura de contas ou explica como preencher um formulário corretamente – tudo isso sem atrasos.



Capítulo II

Principais Ferramentas para Criar Chatbots

Dialogflow (Google)

Dialogflow é uma ferramenta que permite criar chatbots intuitivos com mínimo conhecimento técnico. Ela usa processamento de linguagem natural (NLP) para entender perguntas e oferecer respostas adequadas.

Exemplo prático: Criar uma intenção que responde sobre documentos necessários para abertura de conta.

Dialogflow (Google)

```
{
  "intent": "Abertura de Conta",
  "trainingPhrases": [
    "Quais documentos preciso para abrir uma conta?",
    "Documentos para abertura de conta",
    "O que levar para abrir uma conta?"
  ],
  "responses": [
    "Você precisa de RG, CPF e comprovante de endereço."
  ]
}
```





IA NO FRONT
TRANSFORMANDO DO
O ANDLOMERTO BANCALHO

Capítulo III

Microsoft Bot Framework

Essa plataforma é poderosa para quem quer integrar o chatbot com outros sistemas, como bancos de dados internos.

Exemplo prático: Criar um chatbot que consulta o status de uma solicitação



```
from botbuilder.core import MessageFactory
from botbuilder.dialogs import ComponentDialog

class ConsultaStatusDialog(ComponentDialog):
    async def handle_turn(self, turn_context):
        user_input = turn_context.activity.text
        if "status" in user_input.lower():
            # Exemplo fictício de consulta a banco de dados
            status = "Processo em análise."
            await turn_context.send_activity(MessageFactory.text(f"Status: {status}"))
```




IA NO FRONT
TRANSFORMANDO DO
O ANDLOMERTO BANCALHO

Capítulo IV

Rasa

Rasa é uma ferramenta de código aberto que permite criar chatbots personalizados e locais, ideal para bancos que precisam de mais controle sobre dados.

Exemplo prático: Criar um bot que orienta sobre horários de atendimento.

```
nlu:
  - intent: horario_atendimento
    examples: |
      - Qual o horário de funcionamento?
      - Que horas o banco abre?

responses:
  utter_horario:
    - text: "Nosso horário de atendimento é das 9h às 16h."
```




Capítulo V

Como Testar e Ajustar Seu Chatbot

Depois de criar o chatbot, é importante testá-lo com situações reais:

1. Teste com perguntas reais dos clientes: Use dúvidas comuns registradas no atendimento.
2. Ajuste com base no feedback: Analise as respostas incorretas e melhore o modelo.
3. Simule atendimentos: Envolve os funcionários no teste do chatbot para garantir que ele esteja realmente útil.



Capítulo VI

Integração com Sistemas Bancários

Os chatbots podem ser conectados aos sistemas internos para oferecer informações personalizadas, como saldo de contas ou atualização de cadastros.

Exemplo prático: Consultar saldo usando uma API interna.

```
import requests

def consultar_saldo(cliente_id):
    resposta = requests.get(f"https://bancoexemplo.com/api/saldo/{cliente_id}")
    if resposta.status_code == 200:
        return resposta.json()["saldo"]
    return "Erro ao consultar saldo."

# Uso
saldo = consultar_saldo(12345)
print(f"Seu saldo é: R${saldo}")
```




Conclusão

Conclusão

Com ferramentas como Dialogflow, Microsoft Bot Framework e Rasa, é possível criar chatbots eficientes que ajudam os funcionários a atender melhor o público. Teste, ajuste e integre o chatbot aos sistemas para garantir sua utilidade no dia a dia do banco. Uma solução simples e bem treinada pode transformar o atendimento público!