

# Introdução aos ChatBots

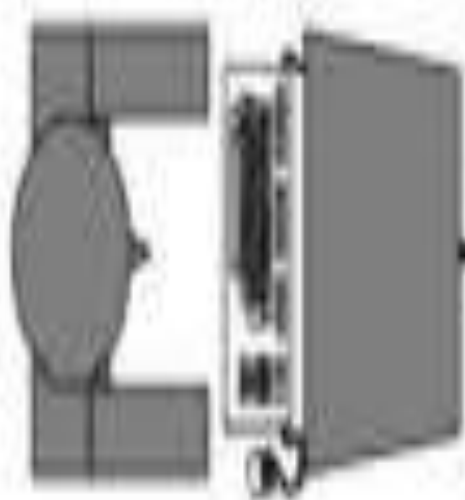
Machine Learning & Chatbot

Prof Alan

# Chatbot

- Programa de computador que simula uma conversa humana, permitindo que as pessoas interajam com dispositivos digitais.
- Chatbots podem ser utilizados em sites, aplicativos e outras plataformas digitais.
- Podem ser simples, respondendo a uma pergunta com uma resposta única, ou mais sofisticados, aprendendo e evoluindo com o tempo.
- São geralmente programados com inteligência artificial (IA) e machine learning (ML), o que lhes permite interpretar a intenção e o sentimento dos usuários.

**HUMAN  
INTERROGATOR**



?



**HUMAN**

**AI SYSTEM**



## **Podem ser usados para:**

- Atendimento ao cliente, respondendo a perguntas e ajudando a resolver problemas
- Marketing e vendas
- RH, respondendo a dúvidas sobre salário, férias, benefícios, políticas, entre outros
- Comunicação interna, permitindo que colaboradores criem grupos, compartilhem arquivos, conversem em tempo real, entre outras funções

## **Exemplos de situações em que você pode encontrar um chatbot são:**

- Ao pesquisar um produto no computador e uma janela aparecer perguntando se precisa de ajuda
- Ao pedir uma carona via chat no smartphone para ir a um show
- Ao pedir um café de uma cafeteria do seu bairro por comandos de voz

- Trata-se de um fluxo conversacional para autoatendimento.
  - Só é eficaz se for capaz de ser entendido e usado pelo público.
- Quais são as pessoas que aquele bot vai atender?
  - Suas necessidades;
  - Suas demandas;
  - Seu grau de instrução;
  - Nível de familiaridade com a tecnologia;
  - Idade e interesses;
  - Nível de formalidade exigido;
  - Hábitos de comunicação;
  - Canais usados.

- Com o público-alvo em mente, deve-se estabelecer quais serão os seus menus e os fluxos de atendimento.

**Exemplo :** Faculdade particular.

- Público-alvo : Alunos
- O chatbot em questão será usado para lidar com as demandas do dia a dia dos estudantes.

## **2. MONTE SUA ESTRUTURA**

- **RESUMO DO BOT**
- **Negócio:** faculdade particular
- **Público-alvo:** alunos da faculdade
- **Finalidade:** lidar com demandas do dia a dia dos alunos.
- Após a mensagem de saudação inicial, o aluno deve receber este menu:

Olá, seja bem-vindo. Escolha uma opção para iniciar seu atendimento.

Serviços pedagógicos

Serviços financeiros

Relatar problema

Sair



**Serviços pedagógicos**



Boletim



Horários das aulas



Provas e trabalhos



Seminários planejados



Sair

**FLUXO  
FACULDADE  
PARTICULAR**

**Menu Principal**

Serviços pedagógicos

Serviços financeiros

Relatar problema

Sair

Boletim

Horários das aulas

Provas e trabalhos

Seminários planejados

Sair

Consultar boletos

Antecipar mensalidades

Solicitar documentos

Sair

Problema no campus

Problema pessoal

Sair



# Benefits of an AI Chatbot

Scalability

24/7 availability

Fast, consistent  
service

Multilingual  
support

Integration  
capabilities

## Planejamento

### Entender

- a) Coleta de informações
- b) Qual é o problema identificado?
- c) Porque o chatbot precisa ser construído?
- d) Que valor teria para a instituição?
- e) Viabilidade (técnica, econômica e organizacional)

## Análise

### Definir

- a) Área de atuação
- b) Quem usará o sistema (personas)
- c) Os requisitos de cada público (personas)
- d) Quando será usado
- e) Qual o conceito/objetivo do bot

## Design

### Conversas

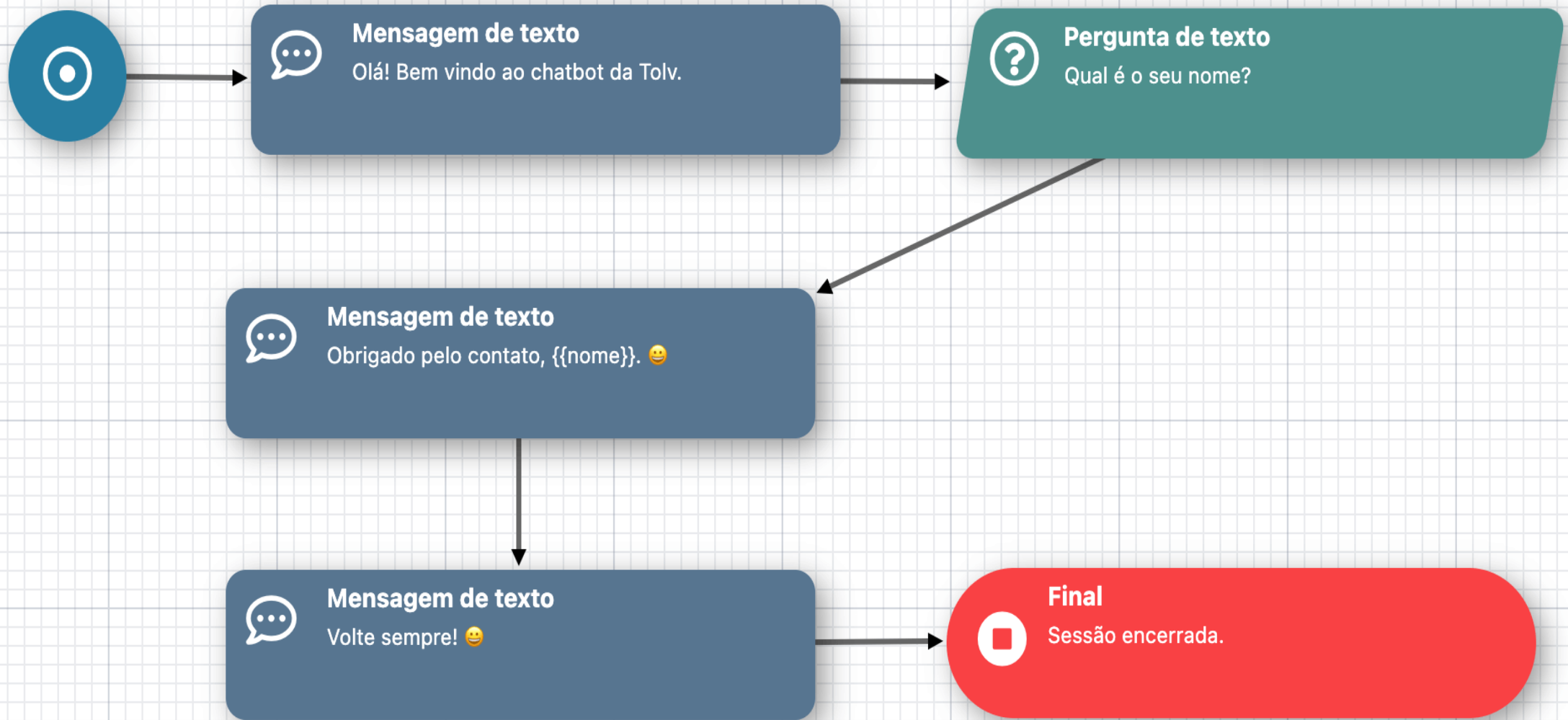
- a) Qual ferramenta gratuita utilizar Chatfuel ou Manychat
- b) A interface do usuário
- c) Criação da sequência e seus respectivos fluxos de mensagens

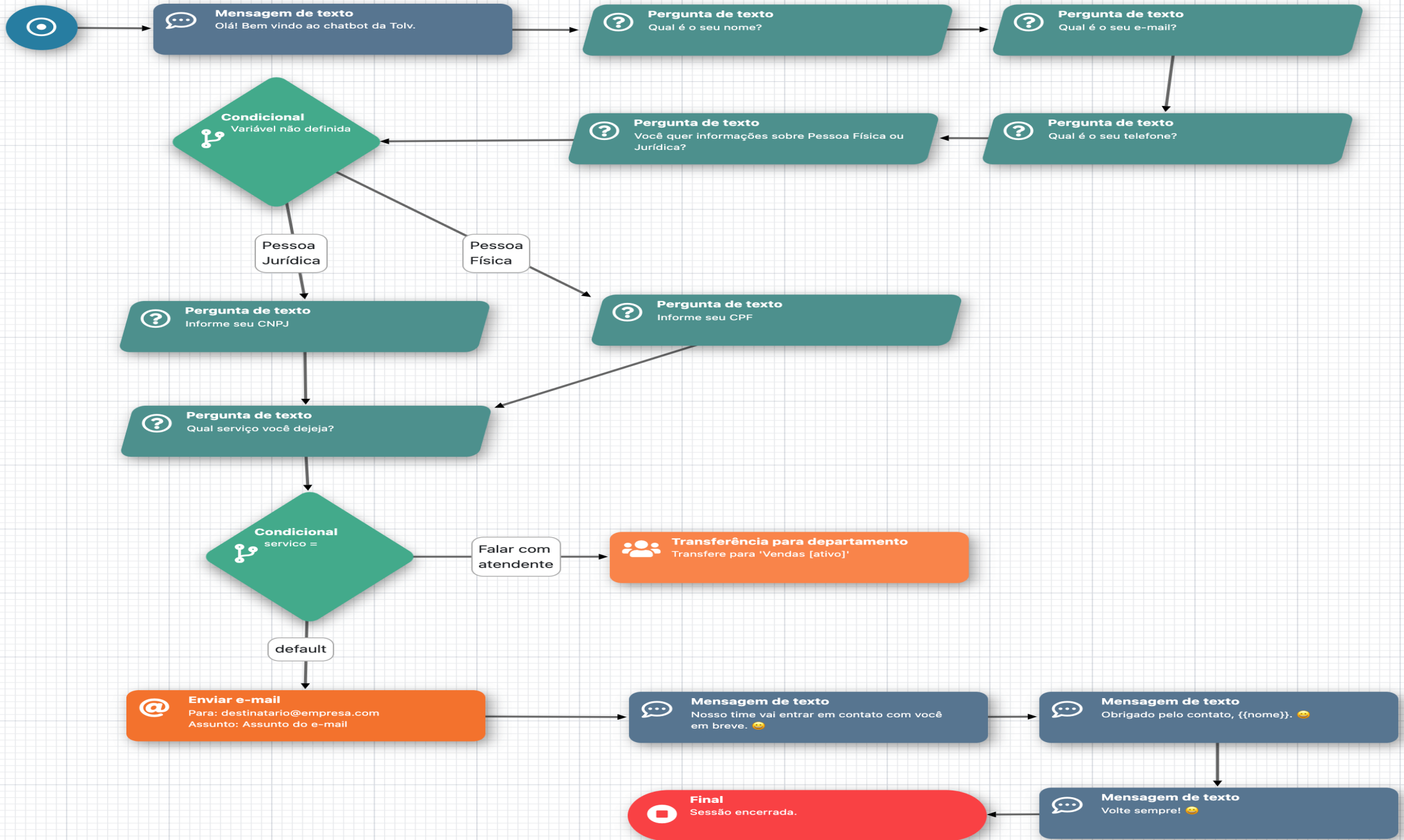
## Implementação e manutenção

### O chatbot

- a) Implementar as mensagens na ferramenta escolhida
- b) Publicação do chatbot no Messenger
- c) *Feedbacks* do usuário
- d) Criar respostas automáticas para algumas perguntas que o chatbot ainda não responde
- e) Manter o chatbot atualizado Remover/alterar alguma mensagem previamente programada

# Chatbots: Fluxo Conversacional (Exemplos)





# Integrações das ferramentas de Chatbots

- Teams
- Whatsapp
- Telegram
- ....

# Ferramentas para criação de Chatbots

- Botpress
- IBM Watsonx Assistant
- Kore.ai
- Dialog.Flow
- Amazon.Lex
- Uchat
- ChatBot Appy Pie
- LivePerson