

---



# Vocalize

## Integração ChatGPT ao telefone

---

# Problema

De acordo com o portal Mercado e Consumo, o bom atendimento ao cliente é considerado fundamental por 94% dos entrevistados. No entanto, os resultados da pesquisa indicam que apenas 11% dos brasileiros estão completamente satisfeitos com a qualidade do atendimento, o que sugere uma deficiência e investimento na área. Assim contribuindo para o resultado final do CX(Consumer experience).

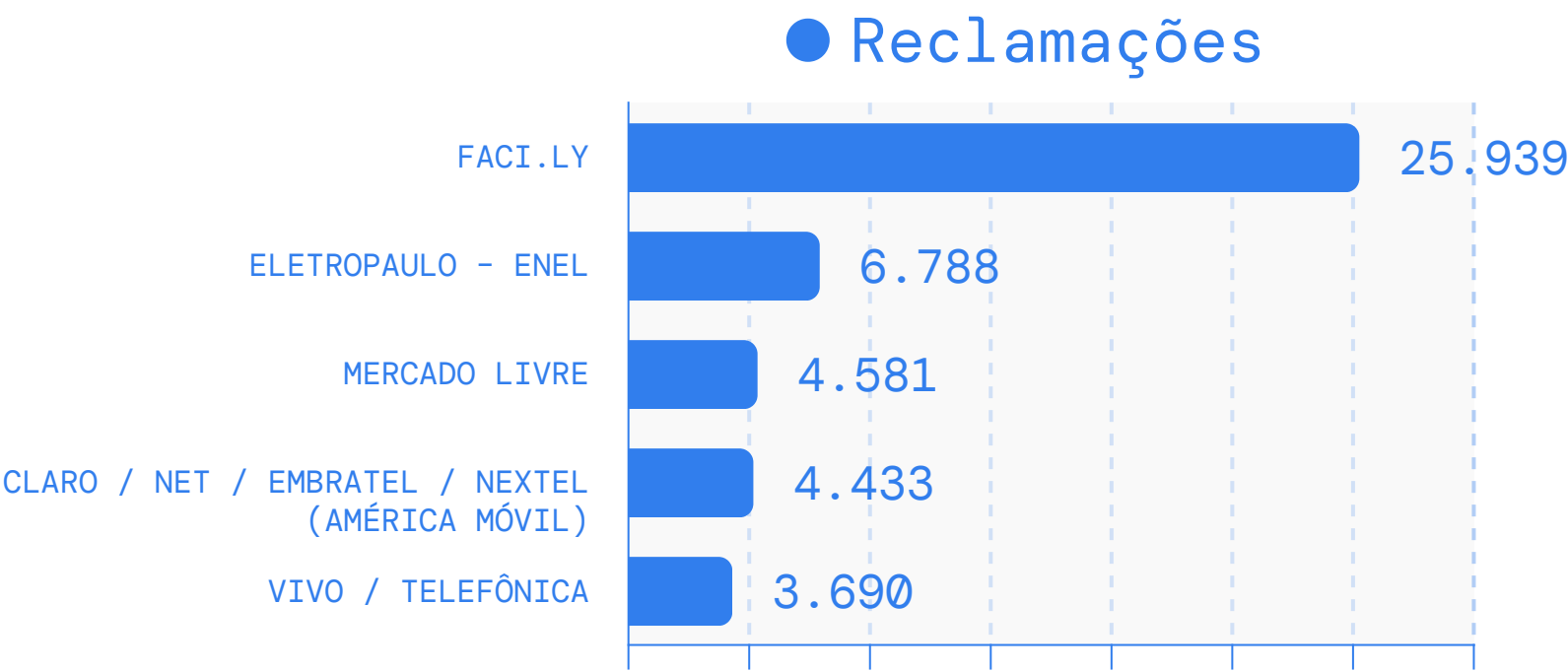
Fonte: [www.terra.com.br](http://www.terra.com.br)

# Impactos do problema:

CASOS FREQUENTES

Com frequência, ao tentar entrar em contato com grandes empresas, como instituições financeiras, muitas pessoas enfrentam problemas de atendimento telefônico, como longos tempos de espera e falta de respostas precisas dos operadores de telemarketing.

## RANKING DE PIORES ATENDIMENTOS AO CLIENTE



As falhas humanas nos canais de atendimento geram desgaste emocional, perda de tempo para os clientes, desgaste na fidelidade e confiabilidade na marca.

---

# Solução

A solução que a Vocalize propõe é uma plataforma de atendimento aos diversos tipos de clientes de forma inteligente e automatizado que utiliza a tecnologia do ChatGPT para prestar um atendimento personalizado e eficiente para os usuários, dessa maneira oferecer informações mais precisas e com disponibilidade de 24/7.

O funcionamento da Vocalize se dá por meio da tecnologia de reconhecimento de voz e processamento de linguagem natural (**ChatGPT**), que permitem uma interação fluida e informal entre a máquina e o usuário. Além disso, a metodologia API first permite a integração com diversos sistemas e aplicativos, tornando a experiência do usuário ainda mais completa.

Os principais benefícios que os serviços da Vocalize oferecem são a escalabilidade do atendimento, a redução de custos com operadores de call center, a melhoria da qualidade do atendimento, a disponibilidade 24/7 e a precisão das informações fornecidas aos clientes. Com isso, a solução se destaca no mercado como uma alternativa inovadora e eficiente para empresas que buscam melhorar a experiência do usuário e se destacar da concorrência.

---

# Estudo de produtos semelhantes

1

## TalkDesk

Plataforma de central de atendimento em nuvem que oferece recursos como discador automático, roteamento inteligente de chamadas e gravação de chamadas. Oferece integração com outros sistemas de CRM e de suporte ao cliente.

[HTTPS://WWW.TALKDESK.COM/](https://www.talkdesk.com/)

2

## RingCentral

Plataforma de comunicação em nuvem que oferece recursos de telefonia, videoconferência, mensagens e fax. Oferece integração com sistemas de CRM e outras ferramentas empresariais.

[HTTPS://WWW.RINGCENTRAL.COM/](https://www.ringcentral.com/)

3

## Freshcaller

Sistema de telefonia em nuvem que oferece recursos como números de telefone virtuais, gravação de chamadas e roteamento inteligente de chamadas. Oferece integração com sistemas de CRM e outras ferramentas empresariais.

[HTTPS://WWW.FRESHWORKS.COM/](https://www.freshworks.com/)

---

## Com base nos estudo de produtos semelhantes

- ✓ A Vocalize se diferencia desses produtos por utilizar tecnologia de Processamento de Linguagem Natural (PLN) para oferecer um atendimento ao cliente mais personalizado e eficiente.
- ✓ Enquanto as outras plataformas oferecem recursos de telefonia em nuvem e integração com sistemas de CRM, a Vocalize vai além disso, permitindo que os clientes conversem com um assistente virtual por meio de linguagem natural, sem precisar se preocupar com menus complexos ou escolhas limitadas.
- ✓ Ademais, a Vocalize pode aprender com as interações anteriores dos clientes e fornecer recomendações personalizadas, o que aumenta a satisfação do cliente e otimiza o tempo de atendimento.

---

# Público alvo e mercado

Queremos ser utilizado em todo mercado e servir como inspiração para a utilização mais abrangente das IA e queremos fornecer a **Vocalize** como um serviço

TELECOM

VAREJO

E-COMMERCE

SUPORTE

SOLUÇÃO

TECNOLOGIA



---

# Benefícios



## Redução de custos

SEGUNDO UMA PESQUISA DA ACCENTURE, OS CHATBOTS PODEM REDUZIR OS CUSTOS DE ATENDIMENTO EM ATÉ 30%.



## Aumento da satisfação do cliente

DE ACORDO COM UM RELATÓRIO DA ORACLE, 80% DOS CONSUMIDORES JÁ TIVERAM UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA COM CHATBOTS.



## Disponibilidade 24/7

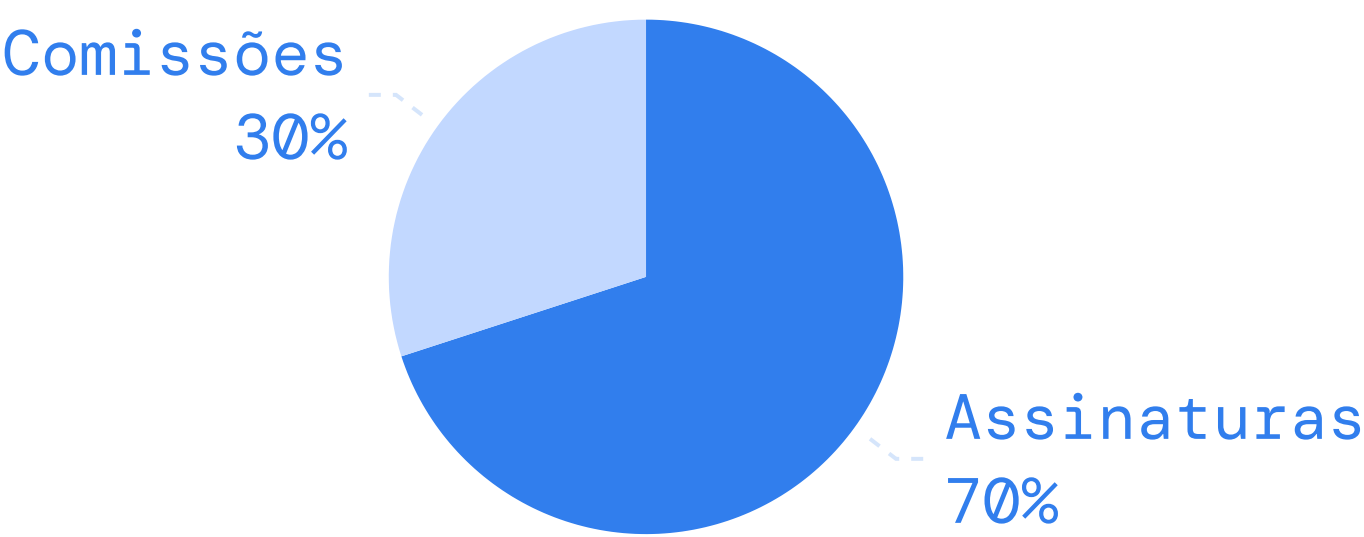
VOCALIZE ESTARÁ DISPONÍVEL 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, O QUE SIGNIFICA QUE OS CLIENTES PODEM OBTER AJUDA A QUALQUER HORA DO DIA OU DA NOITE.



---

# Modelo de receita

O serviço da Vocalize terá um modelo de receita baseado em assinaturas mensais. Os usuários terão acesso ao serviço por meio de planos que variam de acordo com o número de atendimentos mensais e recursos disponíveis. Além disso, a empresa também terá um modelo de receita baseado em comissões, no qual uma porcentagem será cobrada sobre as transações (vendas) realizadas pela Vocalize;



## Como funcionará a assinaturas e comissões?

Comissões podem ser cobradas de empresas que usam a Vocalize para fazer vendas ou oferecer serviços. Por exemplo, a Vocalize pode ser usada por empresas de delivery para fazer atendimento e pedidos dos clientes. Nesse caso, será cobrar uma comissão em cima do valor das vendas realizadas.

Comissões  
30%



Assinaturas  
70%

Assinaturas mensais será uma forma de cobrar das *empresas* o acesso ao uso da aplicação. Por exemplo, pode haver diferentes planos de assinatura com preços e recursos diferentes, como limites de chamadas mensais, suporte prioritário, integração com outras plataformas, entre outros.

---

## Avaliação do potencial de mercado

Envolve a análise da demanda pelo serviço e a concorrência existente no mercado. A **Vocalize** atenderá um público-alvo amplo, composto por empresas de diversos segmentos que necessitam de atendimento telefônico para seus clientes. O mercado de atendimento ao cliente está **sempre** em constante crescimento.

Segundo a empresa *NIC.br* (*Núcleo de Informação e Coordenação do .br*) O Brasil destaca-se com uma maior proporção de empresas que usaram IA para automatização de processos de fluxos de trabalho, seguido por reconhecimento e processamento de imagens.”

## FATIA DE MERCADOS A CONQUISTAR

### 1. Empresas de Telecomunicações:

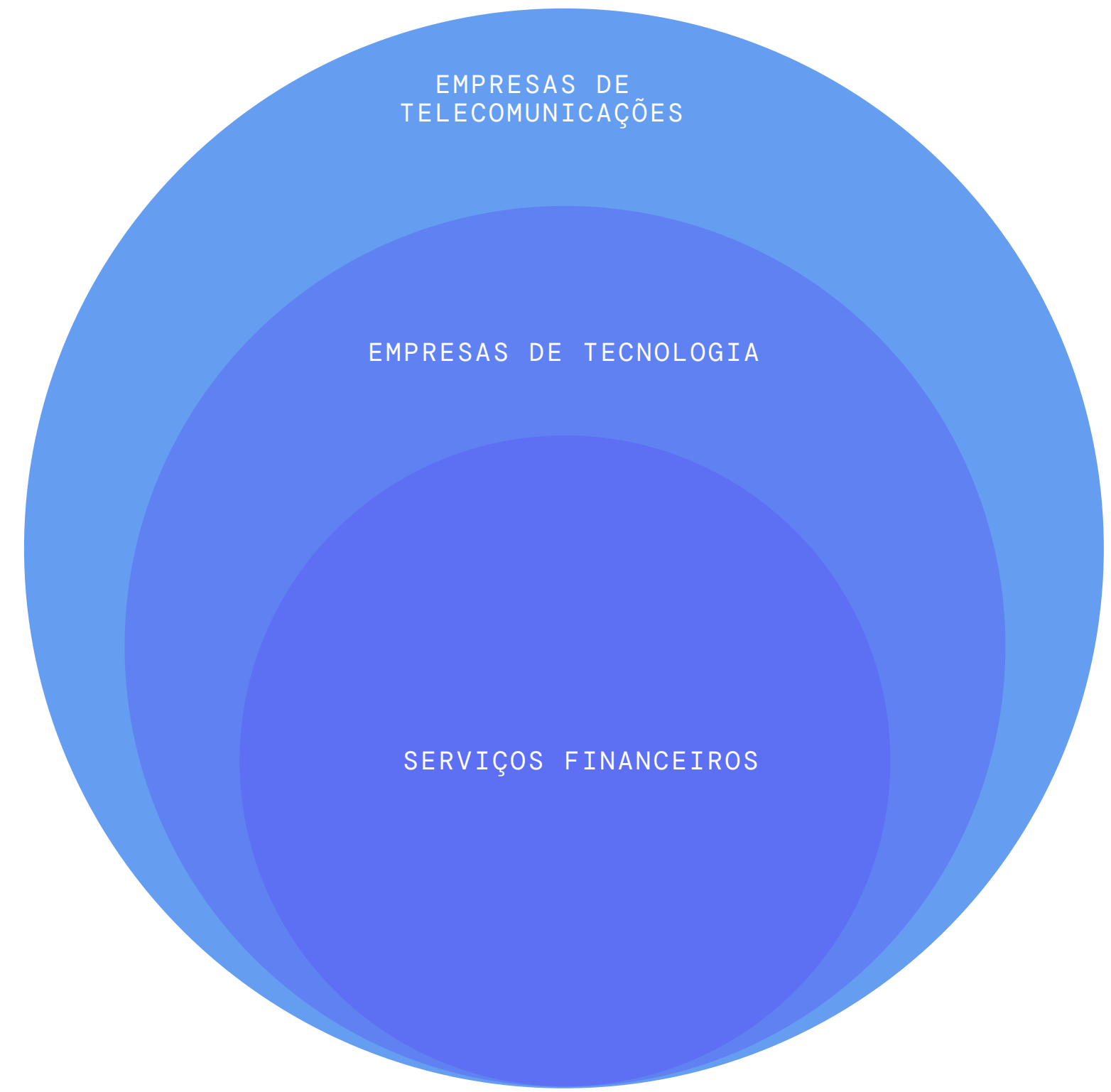
Empresas de telefonia e provedores de internet que lidam com um grande volume de chamadas e precisam otimizar seu atendimento ao cliente.

### 2. Empresas de tecnologia:

Empresas que vendem produtos ou serviços online e precisam de uma solução de atendimento ao cliente eficiente para lidar com questões de pagamento, entregas e devoluções.

### 3. Serviços Financeiros:

Bancos, seguradoras e outras instituições financeiras que precisam de uma solução de atendimento ao cliente eficiente para lidar com questões relacionadas a contas, pagamentos e investimento



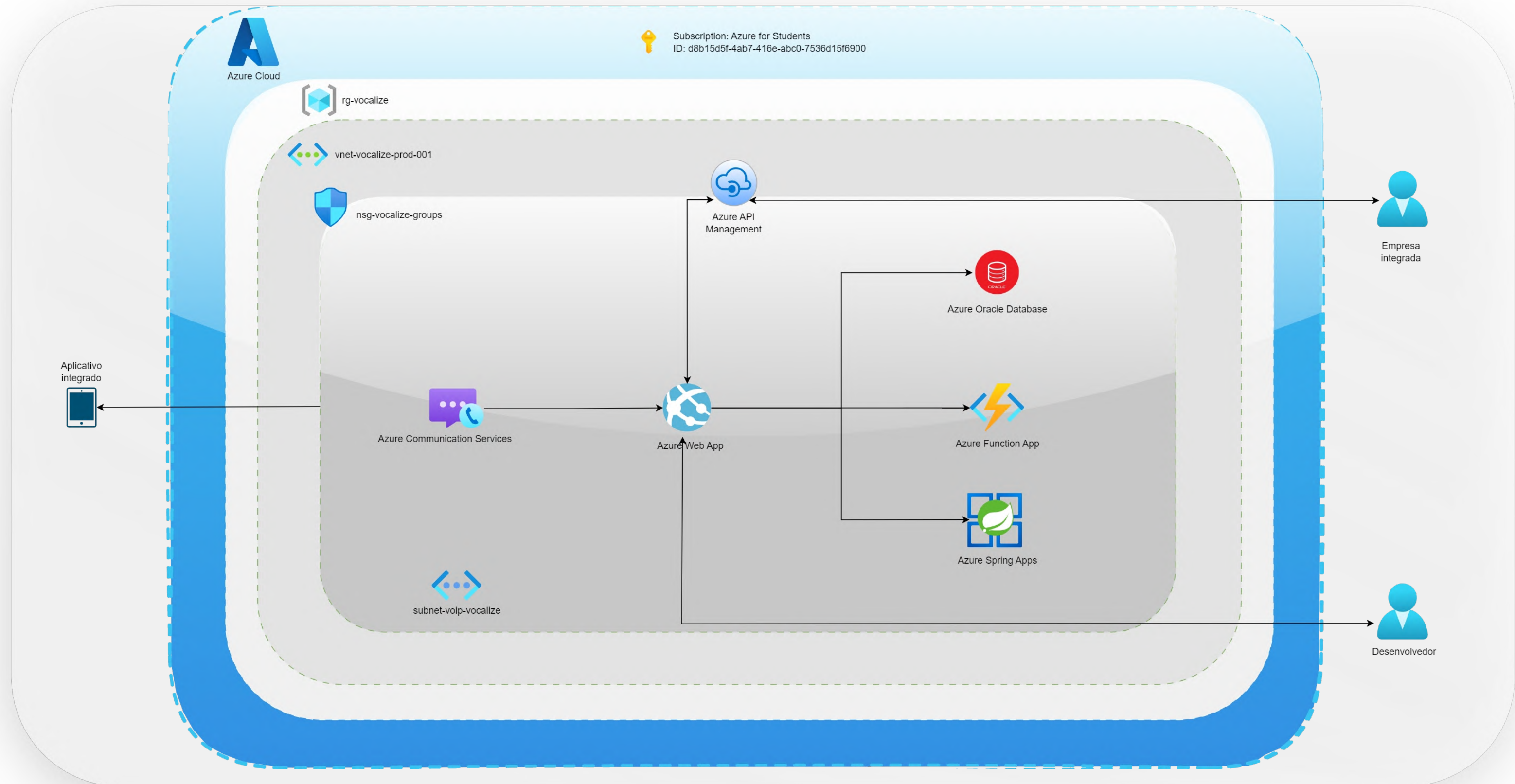
---

# Inteligência artificial no projeto

Em relação à IA, o projeto irá utilizar o **ChatGPT**, que é uma ferramenta de processamento de linguagem natural baseada em uma rede neural de última geração. Essa tecnologia permitirá que a Vocalize ofereça um atendimento mais personalizado e eficiente, entendendo as intenções dos usuários e respondendo de forma inteligente às suas perguntas e demandas.

Além disso, a IA também será utilizada para oferecer recomendações personalizadas aos clientes, com base em suas interações anteriores com a Vocalize. Isso irá aumentar a satisfação do cliente e reduzir o tempo de atendimento, tornando o processo mais ágil e eficiente.

# Arquitura do serviço e tecnologias







## A virtualização

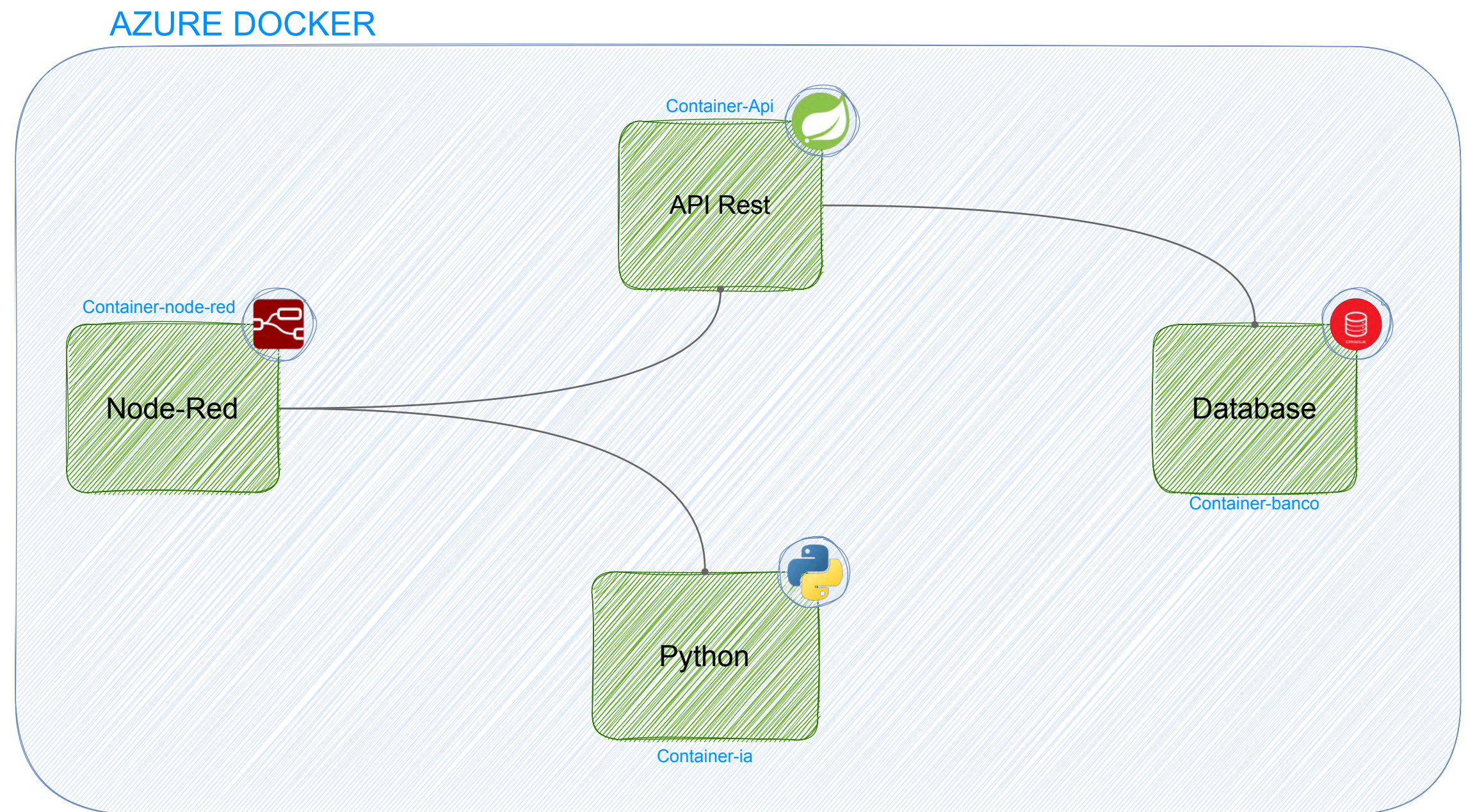
Como a Vocalize tem a intenção de ser um serviço e melhorar o atendimento ao cliente de grandes empresas, vamos ter nossas API's virtualizadas na Azure dentro de containers para poder termos seu melhor funcionamento e desempenho usando apenas os recursos necessários.



# Containers

Será utilizado os seguintes containers

- Node-Red onde estará o CORS da aplicação
- Spring-boot para as requisições
- Banco Oracle para gravar e buscar
- Container da IA de medição de temperatura





# FEQUPE



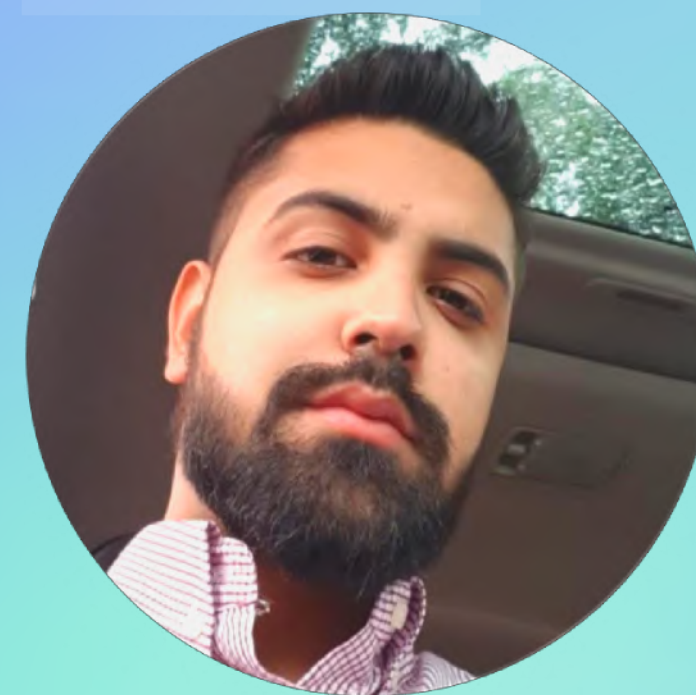
Dennys Alverenga



Gustavo Fonseca



Henrique Cesar



Luan Reis

---

# Obrigado!

Agradecemos a *sua* atenção