

CASE 4

Definir os Objetivos

É necessário definir os objetivos específicos que desejamos alcançar com a implementação do chatbot, como melhorar o atendimento ao cliente, responder perguntas frequentes e automatizar tarefas repetitivas.

Escolher a Ferramenta

Escolher a ferramenta certificando-se de que ela ofereça recursos avançados, como processamento de linguagem natural e integração com os sistemas de suporte existentes.

Definir os Casos de Uso

Identifique os casos de uso específicos nos quais o chatbot pode ser útil. Isso inclui responder a perguntas frequentes, ajudar os clientes a navegar pelo site, fornecer informações sobre o produto, agendar compromissos, entre outros.

Treinamento do ChatBot

É fundamental treinar o chatbot usando dados reais de interações com o cliente. Quanto mais dados fornecermos ao bot, mais eficaz ele será.

Integração com Plataformas Existentes

Temos que integrar o ChatBot com as plataformas de atendimento ao cliente existentes (Zendesk, HubSpot, ServiceNow), permitindo que o ChatBot acesse informações relevantes e forneça suporte contextual aos clientes.

Implementar Canais de Comunicação Adequados

Disponibilizar o ChatBot em canais onde os clientes estão ativos, como o site, WhatsApp, redes sociais.

Oferecer Suporte Híbrido

Implementar um sistema que permita que os clientes se conectem a um agente humano quando o ChatBot não puder resolver um problema.

Monitoramento

Temos que monitorar as interações do ChatBot regularmente, analisando os dados para identificar pontos problemáticos e áreas de melhoria. Ajustar as respostas do ChatBot com base no feedback dos clientes e nas análises.

Feedback dos Clientes

Solicitar o feedback dos clientes sobre a experiência com o ChatBot é fundamental para aprimorar a qualidade das interações e a satisfação do cliente com o bot.

Fazer com que o ChatBot Aprenda Continuamente

É imprescindível manter o ChatBot em constante aprendizado, atualizando-o com informações recentes, novos produtos e novas perguntas para garantir que ele esteja sempre atualizado.