



Benchmarking Conversa por áudio em Chatbot



FEVEREIRO 2024



PESQUISA E
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



Objetivo da **Pesquisa**

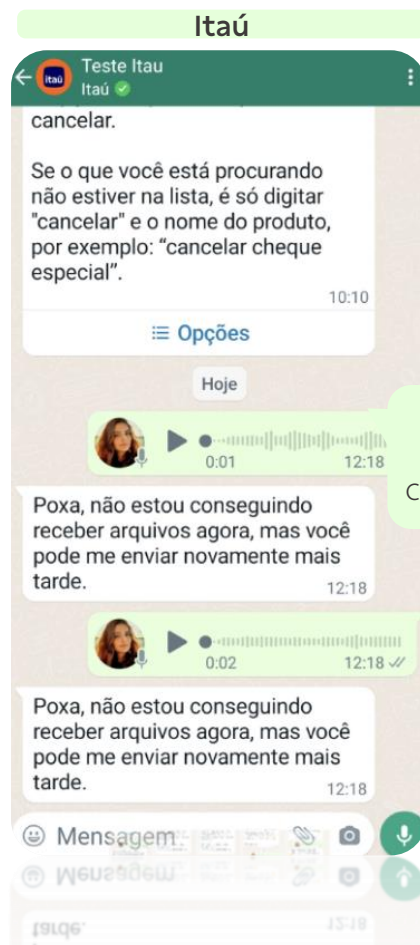
**Identificar como estão as
jornadas de áudio no
WhatsApp dos chatbots
do mercado.**



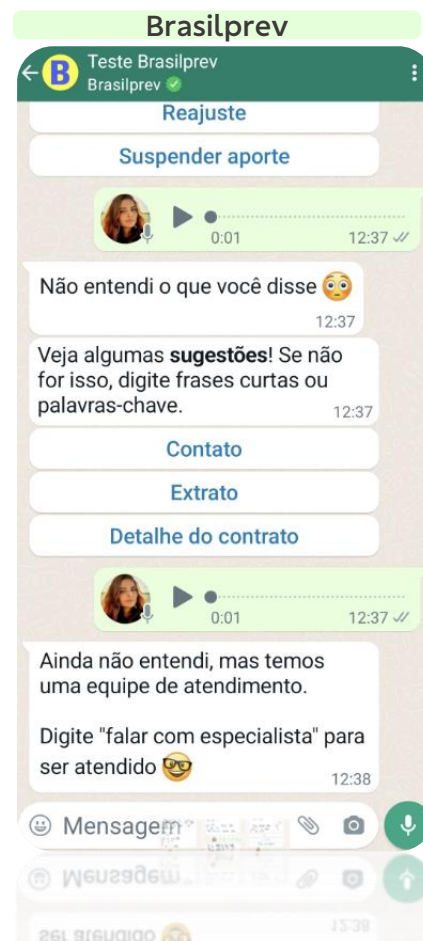
BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

Financeiros

Não entende áudios



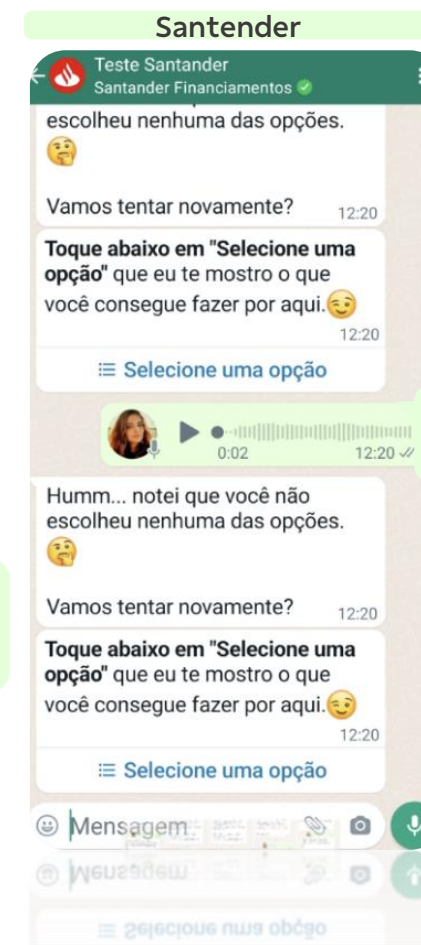
Abrir
conta
corrente



Você
entende
mensagem
de áudio



Você
entende
áudio



conta
corrente

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

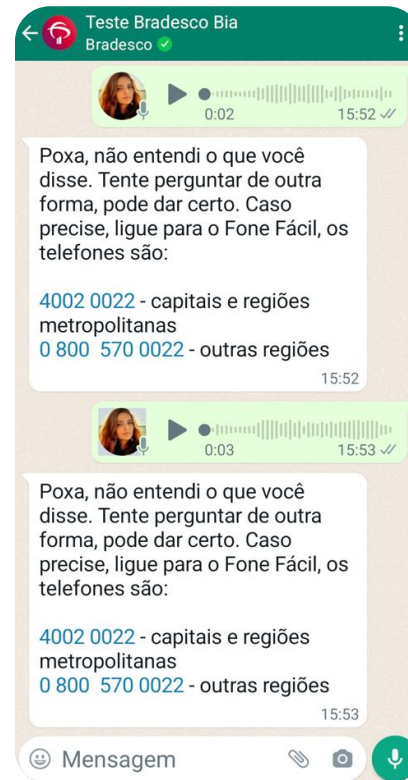
Financeiros

No vídeo informa que entende voz, porém no teste não entendeu.

Bradesco



Quero
fazer um
PIX



Você
entende
áudio

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

O que tem no mercado

Campanha de fim de ano da Globo com possibilidade de envio de áudio e imagens e produz vídeo comemorativo personalizado.

Globo

12 de dezembro de 2023

Oi 14:34 ✓

No momento, estou exibindo
Jornal Hoje 14:34

Sentiu saudade? Porque eu sim! 14:34

Escolha uma das opções abaixo
que eu levo você até lá. 🥰👉 14:34

Opções

Teste TV Globo
Escolha uma das opções abaixo que
eu levo você até lá. 🥰👉
Um novo tempo... 🥰
2024 vem aí - vem celebrar
comigo! 14:34 ✓

Em 2023 tivemos muitas paixões,
diversão e alegrias por ter você
com a gente! 🥰 14:34

8,4 MB

0:07 14:35

E, pra comemorar nossa amizade
nesse período, tenho um presente
especial pra você! 🥰

Bastidores da minha campanha
Hoje é Um Novo Dia (eu sei que
você leu cantando), recadinhos
do meu elenco para 2024 e muito
mais! 14:35

Meu presente pra você! 🎁
Confira os conteúdos exclusivos
da campanha de fim de ano da TV
Globo! 14:35

Escolher

Teste TV Globo
Meu presente pra você! 🎁
Confira os conteúdos exclusivos da
campanha de fim de ano da TV Globo!
Hoje é o SEU novo dia 🎤
Cante comigo e receba um vídeo
personalizado para celebrar o seu
2023 14:36 ✓

Oiê, que bom te ver por aqui!

O ano passou e a gente nem
viu... 😭 Então, já é hora **daquela**
música que a gente espera o ano
todo pra cantar!

Sabe qual eu estou falando, né?
👀 14:36

Hoje é um novo dia!

Teste TV Globo
Oiê, que bom te ver por aqui!
O ano passou e a gente nem viu...
Hoje é um novo dia! 14:36 ✓

De um novo tempo, que começou.

Eu sei que você sabe de cor. 🥰

E agora você também pode
participar dessa festa comigo,
soltar a voz e receber um vídeo
personalizado com a retrospectiva
do seu ano pra compartilhar nas
suas redes! 🥰

Diego Martins, nosso Kelvin de
Terra e Paixão, já fez o dele. Olha
só como fica incrível! 14:36

Hoje a
Festa é
Sua

0:49 14:36

Legal, né? 🥰 Você só precisa me
enviar um áudio cantando o refrão
da música (pode deixar que eu te
ajudo!) e 4 vídeos ou fotos dos
melhores momentos do seu ano!

Ao continuar na conversa, você
declara que leu e está ciente de
que seus dados pessoais serão
tratados de acordo com o termo de
uso e privacidade da Globo. 14:37

Termo de uso e
privacidade
136 kB • PDF

Termo de uso e
privacidade 14:37

Quer fazer o seu vídeo agora? 14:37

Vamos lá! **Agora não**

Teste TV Globo
Quer fazer o seu vídeo agora?
Vamos lá! 16:03 ✓

Boa! Tenho certeza de que vai ficar
incrível!

Antes de continuar, posso salvar
seu contato pra te mandar
novidades e outras campanhas
aqui pelo Whats? 16:03

Claro! **Não precisa**

Teste TV Globo
Boa! Tenho certeza de que vai ficar
incrível!
...
Claro! 16:03 ✓

Uhul! Já salvei o seu contato aqui.

Se, a qualquer momento, você
quiser deixar de receber as
minhas mensagens, é só escrever
#nãoqueroreceber. 16:03

Chegou a hora de aquecer as
cordas vocais! 🎤

Grave um áudio de até 10
segundos cantando um trecho da
música **Um novo tempo**.

Te dou uma forcinha pra não
esquecer da letra:

*Hoje a festa é sua, hoje a festa é
nossa
É de quem quiser, de quem vier
A festa é sua, hoje a festa é nossa
É de quem quiser, de quem vier*

0:10 16:04 ✓

Obrigada por compartilhar comigo.

Estamos quase terminando. Agora
é só enviar exatamente **4 fotos**
ou **4 vídeos curtos** dos melhores
momentos do seu ano.
Dica da Glô: dê preferência para
arquivos na vertical e envie todos
de uma só vez. 🥰 16:04

16:05 ✓ 16:05 ✓ 16:05 ✓ 16:05 ✓

Obrigada pelo envio! Estou
validando as informações
enviadas. 🕒

Esse processo pode demorar um
pouquinho, mas pode deixar que
eu te aviso quando estiver tudo
certo. 16:06

Seu vídeo está pronto! Veja como
ficou a nossa festa! 🥰 16:08

**Hoje a
Festa é
Sua**

Gostou do resultado? 🥰 Se
quiser, você pode fazer outro vídeo.

Eu amei! **Fazer outro**

Seu vídeo está pronto! Veja como
ficou a nossa festa! 🥰 16:08

16:08 ✓ 16:08 ✓

O que tem no mercado

Campanha de fim de ano da Coca-Cola com possibilidade de envio de áudio e imagens e produz vídeo comemorativo personalizado.



Coca-Cola

Coca-Cola usa IA e áudios do WhatsApp em nova campanha

Campanha desenvolvida com a Take Blip e a Ogilvy rendeu 397 mil áudios e 94 mil usuários únicos



por Redação

8:44 am - 16 de fevereiro de 2023

Com o uso de **chatbots**, **inteligência artificial** e **áudios do WhatsApp**, a **Coca-Cola Brasil** lançou uma campanha para engajar os fãs da marca durante o período do Natal de 2022.

Em parceria com a **Take Blip**, a Coca Cola desenvolveu dois chatbots para se comunicar com os clientes finais da marca e também os seus franqueados: a Kora e o KO Boss. Depois, valendo-se desses canais, a empresa lançou a campanha “Áudios Mágicos de Natal”, co-produzida com a agência Ogilvy Brasil.

A ação pedia aos fãs da Coca-Cola para gravarem áudios de até 15 segundos, enviando-os via canal da empresa no WhatsApp.

Leia também: [Bing vs. Google: A nova guerra de buscas orientadas por IA começou](#)

Os participantes deveriam, então, gravar as mensagens de voz tentando desenhar a silhueta da garrafa da Coca-Cola com as ondas de áudio. Na sequência, os usuários eram pontuados pela Inteligência Artificial e aqueles que se saíssem melhor ganhavam presentes de Natal, como cartões no iFood e resgates no e-commerce do Magalu.

“Foram dois meses de treinamento intenso do nosso time para que a assistente virtual fosse capaz de reconhecer a silhueta da garrafa a partir das possibilidades infinitas de áudios que pudessem ser produzidos em 15 segundos. Além disso, a KORA aprendeu a julgar os conteúdos recebidos e a classificar os usuários vencedores”, comenta **Juliano Braz**, VP de Vendas Take Blip.

Segundo a Take Blip, a iniciativa da Coca-Cola gerou um engajamento de 94 mil usuários únicos, dos quais cerca de 900 foram premiados. Ao todo, a campanha do bot Kora recebeu cerca de 397 mil áudios em menos de 20 dias.

Fonte: <https://itforum.com.br/noticias/coca-cola-campanha-ia-whatsapp/>

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

O que tem no mercado

Curso de inglês com IA que entende e responde com texto e áudio.

Fala e ouve áudios.

Anna – Curso de inglês com IA

The screenshots show the following interactions:

- Screenshot 1:** The chatbot asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help). The chatbot then asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help).
- Screenshot 2:** The chatbot asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help). The chatbot then asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help).
- Screenshot 3:** The chatbot asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help). The chatbot then asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help).
- Screenshot 4:** The chatbot asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help). The chatbot then asks "Você precisa de ajuda para entender a minha mensagem?" (Do you need help understanding my message?). The user responds "Preciso de ajuda" (I need help).

Notícias

Mobile time

Voz está no roadmap de desenvolvimento de bots dos bancos

Gustavo Drullis | 16/08/22 19:51



Chatbots reconhecerem mensagens de voz enviadas pelos clientes: essa é a próxima grande barreira tecnológica a ser superada pelas ferramentas conversacionais utilizadas pelos bancos no Brasil. Essa é a opinião de representantes de algumas das principais instituições financeiras do País, em painel no Super

Sinch lança recurso de voz com IA generativa para bots no WhatsApp

Anna Baisi | 15/12/23 20:07

A **Sinch** anunciou o lançamento da versão beta de um recurso de voz com IA generativa para bots dentro do **WhatsApp**. O intuito é que pessoas que tenham dificuldades para ler, escrever ou que sejam deficientes visuais possam se comunicar com mais facilidade. Anteriormente, a tecnologia estava em fase de teste interno, e agora começa a ser aplicada com alguns dos seus clientes.

A solução aprende, com base em uma abordagem centrada desde a fase inicial no usuário, para conseguir personalizar os cenários e contextos que afetam a usabilidade. Entre as funcionalidades, é possível atender diferentes necessidades dos usuários, ajudando em tarefas do dia a dia, como pedir comida ou marcar consultas, ou fornecer informações sobre como usar um produto, como encomendá-lo ou como acessar o atendimento ao cliente.

A tecnologia utilizada pela companhia para os bots que a empresa desenvolve é baseada em inteligência artificial (IA) generativa e um modelo de NLP (Natural Language Processing, ou Processamento de Linguagem Natural) capaz de entender e gerar textos coerentes e contextualmente relevantes, utilizando uma grande quantidade de dados prévios para aprender e responder a uma variedade de consultas e perguntas com Machine Learning (ML). Ou seja, quanto mais informações o bot recebe, mais ele pode compreender e gerar respostas em vários contextos e em novas áreas do conhecimento.

G1

g1

TECNOLOGIA

Notícias

Brasil envia 4x mais áudios no WhatsApp do que qualquer outro país, diz Mark Zuckerberg

Informação foi divulgada durante um evento em São Paulo nesta quinta-feira (6). O CEO da Meta também aproveitou para falar sobre a liberação da assistente de inteligência artificial integrada à empresa no Brasil.

Como transcrever áudios do WhatsApp pelo app ou com bot de inteligência artificial

Mesmo quem ainda não tem acesso ao recurso nativo, poderá usar um bot de IA para transcrever seus áudios

Laise Ventura | 05/08/2023 10h27, atualizada em 25/09/2023 12h35



Tudo sobre WhatsApp

ver mais >

A ferramenta do WhatsApp para transcrever áudios já tinha sido confirmada pelo aplicativo **no início de fevereiro**. Em abril, a ferramenta começou a ser **liberada** para alguns usuários e cada vez mais pessoas estão com acesso ao novo recurso.

Se você já é um dos sortudos com acesso à ferramenta e quer aprender como transcrever seus áudios do WhatsApp de forma automática, veja o tutorial que o **Olhar Digital** preparou.

Novo recurso de transcrição no WhatsApp

- O WhatsApp vinha trabalhando no recurso de transcrição desde 2021.
- Em fevereiro deste ano, quando os rumores da ferramenta foram confirmados, o aplicativo já estava testando a novidade.
- Em abril, os primeiros usuários tiveram acesso à ferramenta.
- Essa nova função será uma forma de otimizar tempo e garantir que a comunicação entre os integrantes da conversa seja adaptada, caso um dos membros não possa (ou não queira) reproduzir a mensagem no formato de áudio.
- Além disso, também poderá ser usada para transcrever mensagens longas, para entrevistas ou projetos.
- A ferramenta não funciona quando não reconhece palavras ou quando estão em outras línguas, diferentes da que foi definida pelo usuário.
- Se o recurso ainda não aparece para você, pode ser que você não esteja com a versão mais atual do aplicativo ou que ele ainda não chegou para seu usuário (afinal, ainda está em fase de testes).

Notícias

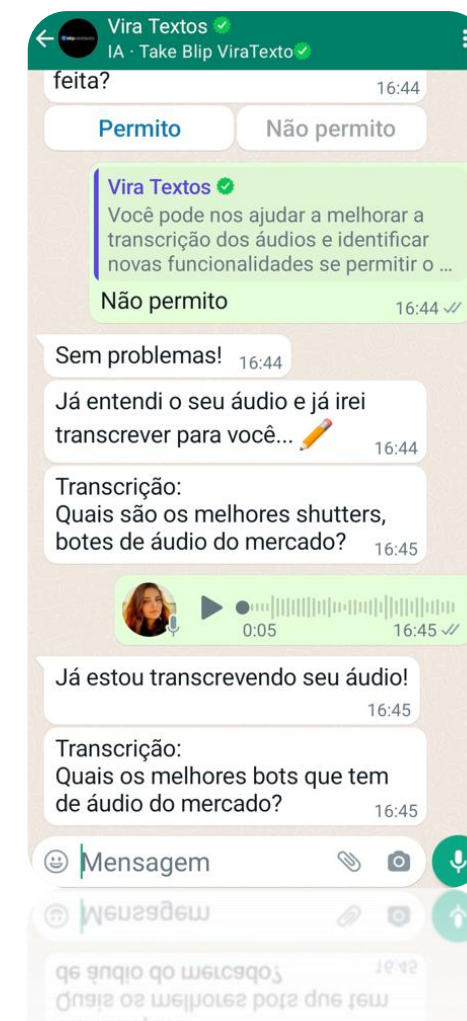
Notícias

Olhar Digital

ViraTexto

Caso você ainda não tenha acesso ao recurso nativo do WhatsApp, você pode usar o bot de transcrição da Blip chamado "ViraTexto". Para usá-lo, siga o passo a passo:

1. Adicione o número (31) 97228-0540 nos seus contatos e comece a conversar com o bot.
2. Então, aceite os termos de uso da ferramenta e escolha se quer permitir que seus áudios sejam usados para treinar à inteligência artificial.
3. Por fim, mande os áudios de até 4 minutos para ele, que irá devolver o áudio como um texto.



BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

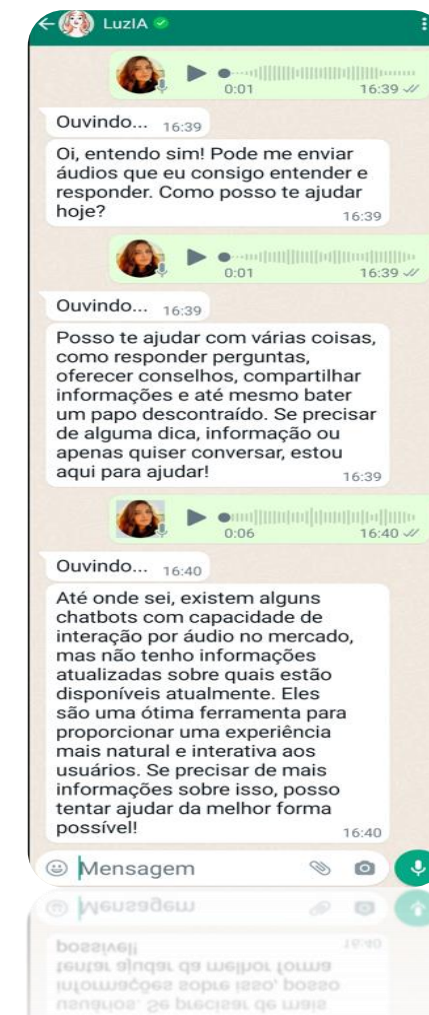
Olhar Digital

LuzIA

A LuzIA é similar à ferramenta anterior, mas com habilidade para transcrever áudios mais compridos. O **Olhar Digital** já preparou um [tutorial de como usar o bot](#), por isso, vamos focar no passo a passo de como transformar áudio em texto com ela:

1. Adicione o número (11) 97255-3036 nos seus contatos;
2. Depois, encaminhe o áudio para a conversa com LuzIA;
3. Aguarde alguns segundos até a assistente transcrever a mensagem.

Notícias

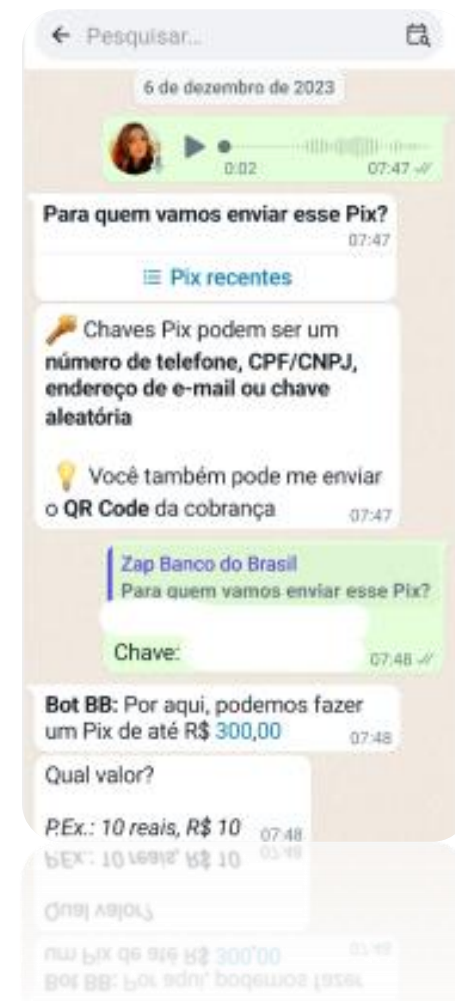


BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

O que já tem no bot BB

O Chatbot entende áudio, faz jornada de PIX completa.

Jornada de PIX



BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

Curadoria

100 conversas

Dados Cadastrais - Áudio

Região/Estado DDD			
Regiões	↕	Qtd	%
⊕ Nordeste		2.401	36,54%
⊕ Sudeste		2.267	34,50%
⊕ Norte		733	11,16%
⊕ Centro_Oeste		617	9,39%
⊕ Sul		553	8,42%
Total Geral		6.571	100,00%

Sexo			
Tipo	↕	Qtd	%
M		3.499	53,25%
F		3.072	46,75%
Total Geral		6.571	100,00%

Faixa Etária			
Faixas	↕	Qtd	%
Até_19_Anos		263	4,00%
De_20_Até_39_Anos		2.552	38,84%
De_40_Até_59_Anos		2.524	38,41%
Maior_que_60_Anos		1.232	18,75%
Total Geral		6.571	100,00%

Escolaridade			
Faixas	↕	Qtd	%
Segundo Grau		3.397	51,70%
Primeiro Grau		1.853	28,20%
Superior Completo		821	12,49%
Superior em Andamen		192	2,92%
NULL		127	1,93%
Pós-Graduação		101	1,54%
Analfabeto		44	0,67%
Mestrado		24	0,37%
Doutorado		12	0,18%
Total Geral		6.571	100,00%

Faixa de Renda			
Faixas	↕	Qtd	%
Até_1_Salário_Mínimo		1.670	25,41%
Entre_1_e_2_Salários_Mínimos		2.810	42,76%
Entre_2_e_5_Salários_Mínimos		1.120	17,04%
Entre_5_e_10_Salários_Mínimos		485	7,38%
Mais_que_10_Salários_Mínimos		254	3,87%
Sem_Renda_Cadastrada		232	3,53%
Total Geral		6.571	100,00%

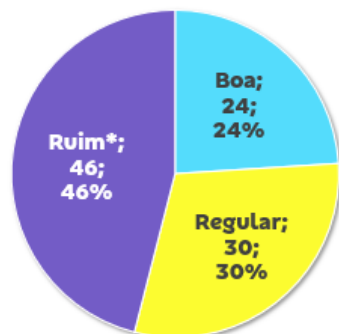
Interações			
Temas	↕	Qtd	%
⊕ CARTAO		6.982	30,90%
⊕ NEUTRO		3.524	15,60%
⊕ CONTA		3.398	15,04%
⊕ CHITCHAT		1.631	7,22%
⊕ ATENDIMENTO		1.165	5,16%
⊕ SEGURANCA		1.120	4,96%
⊕ CREDITO		997	4,41%
⊕ ENGAJAMENTO		806	3,57%
⊕ NULL		486	2,15%
⊕ SAUDACAO		447	1,98%
⊕ CANAIS		398	1,76%
⊕ INVESTIMENTO		344	1,52%
⊕ SERVICOS		340	1,50%
⊕ OPEN_FINANCE		229	1,01%
⊕ GOVERNO		222	0,98%
⊕ INTERNACIONAL		186	0,82%
⊕ SEGURIDADE		76	0,34%
⊕ RENEGOCIACAO		60	0,27%
⊕ MINHAS_FINANCAS		59	0,26%
⊕ BENEFICIOS_BB		43	0,19%
⊕ AGRONEGOCIO		36	0,16%
⊕ CONSORCIO		27	0,12%
⊕ INSTITUCIONAL		13	0,06%
⊕ SHOPPING_BB		2	0,01%
⊕ PREVIDENCIA		1	0,00%
Total Geral		22.592	100,00%

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

Curadoria

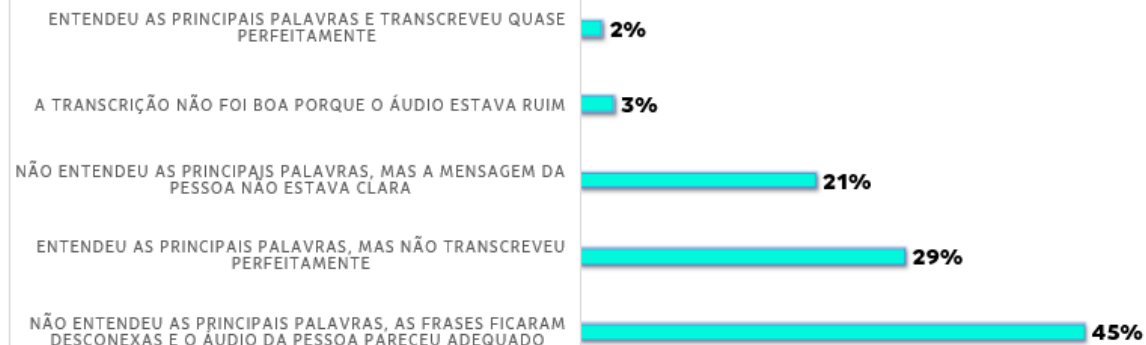
100 conversas

Qualidade da transcrição



*O áudios também estavam com qualidade ruim e suas transcrições podem ter sido prejudicadas por isso.

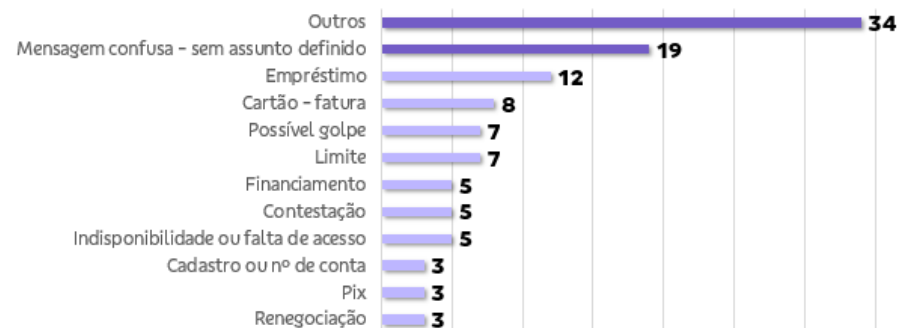
INTERPRETAÇÃO SOBRE TRANSCRIÇÃO



ASSUSTOS TRATADOS X OUTROS



Assuntos com mais de 3 ocorrências



Limitações dos chatbots de áudios

Reconhecimento de Voz Imperfeito:

O reconhecimento de voz nem sempre é preciso, devido a ruídos de fundo, sotaques, entonações e variações na pronúncia.

Limitações Técnicas:

Alguns chatbots de áudio enfrentam restrições técnicas, como vocabulário limitado ou dificuldade em compreender termos técnicos e jargões específicos.

Privacidade e Segurança:

O uso de chatbots de áudio pode gerar preocupações de privacidade, especialmente quando envolve a gravação e processamento



BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO EM CHATBOTS

Benefícios

Fluxos com áudio

- ✓ **Maior Engajamento:** possibilidade de gerar mais conversão, pois atende às necessidades de um público mais amplo e diversificado.
- ✓ **Experiências Memoráveis:** Proporciona experiências envolventes e memoráveis para sua audiência, criando conexões positivas com a marca.
- ✓ **Relacionamento de Confiança:** Cultiva um relacionamento de confiança com clientes e fãs da sua solução, demonstrando compromisso com a igualdade.



Jornadas iniciais:

Opção de **Experimento**

- ✓ Anything Else
- ✓ Textos longos





Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora