

# Chatbot



Rogério Luis Hirata



[www.linkedin.com/in/rogeriohirata](https://www.linkedin.com/in/rogeriohirata)



[github.com/rlhirata](https://github.com/rlhirata)



[@rlhirata](https://twitter.com/rlhirata)



1.

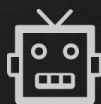
O QUE É UM CHATBOT ?





São softwares que funcionam  
dentro de aplicativos de  
mensagens.

Caio Calado – Take





**Chatbot** é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas.

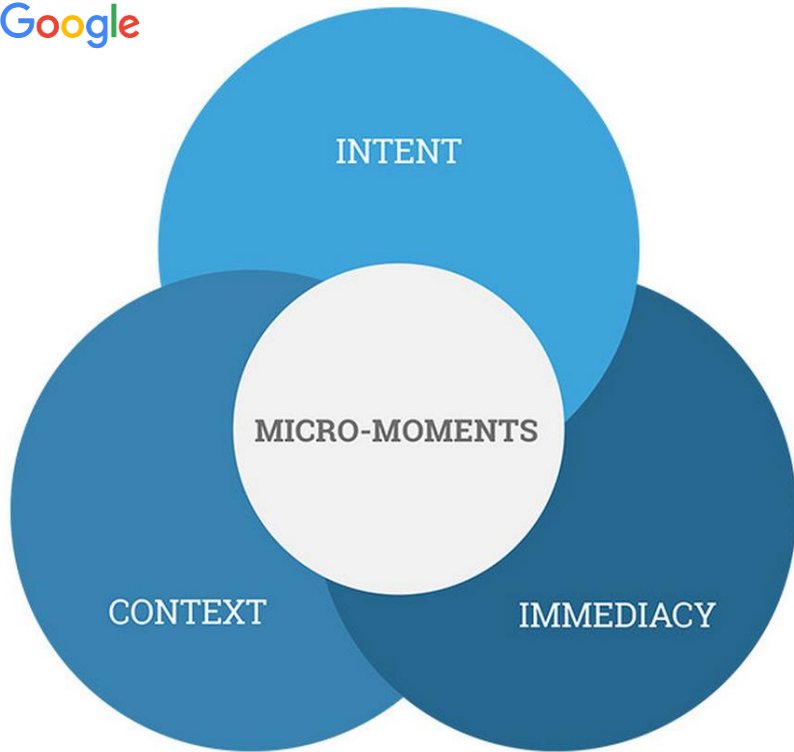
O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

Após o envio de perguntas em linguagem natural, o programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que tenta imitar o comportamento humano.

2.

POR QUE UM CHATBOT ?





# Micro Momentos

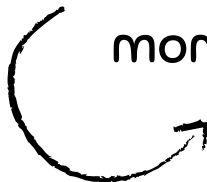
São momentos curtos de tempo onde as pessoas criam suas preferências ou tomam a decisão sobre algo.

momento eu quero saber

momento eu quero ir

momento eu quero fazer

momento eu quero comprar











# APLICATIVOS

## Usuários

Ocupam espaço.

A maioria não usamos com frequência.

Desinstalamos depois de pouco uso.

## Empresas

Desenvolvimento dobrado, IOS e Android.

Design específico para cada modelo.

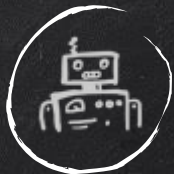
Características diferentes em cada plataforma.

Funcionar igual em cada modelo.

“Trocar mensagens é uma das poucas coisas que as pessoas fazem mais do que usar as redes sociais”

Mark Zuckerberg

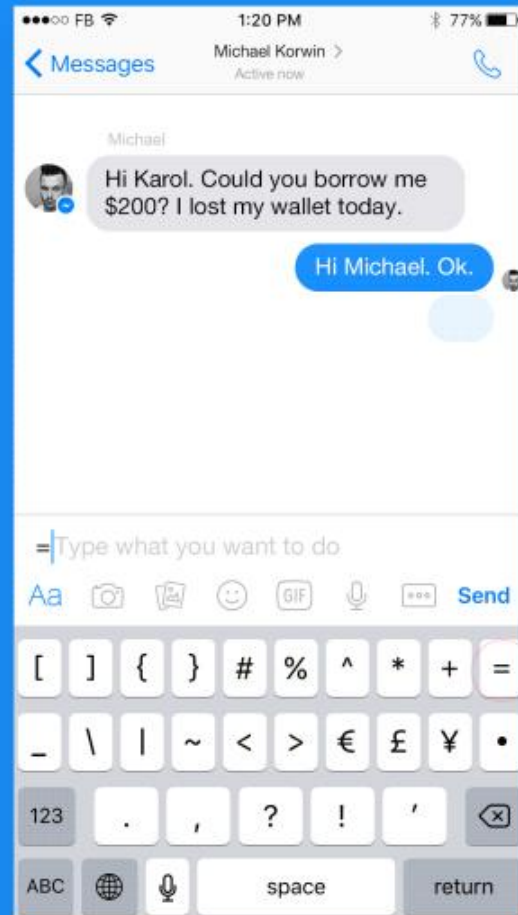




## ONDE UTILIZAR UM CHATBOT

- X Comunicar com usuários e consumidores
- X Coletar dados e insights de usuários
- X FAQ
- X Personalizar a experiência dos consumidores
- X Vendas on-line
- X Micro transações financeiras

Messenger Bots—Payment Concept (Paypal)



***“Bots são bons martelos,  
mas nem tudo é prego”***



**Amir Shevat**  
Slack





Os **chatbots** são parte de uma grande solução futura, ainda existem muitos desafios à frente, por exemplo o processamento de linguagem natural, inteligência artificial, etc.

3.

TIPOS CHATBOT ?



# HÍBRIDO

## INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

São desenvolvidos com comandos específicos e por esse motivo o **chatbot** espera frases pré estabelecidas, caso contrário ele não saberá o que fazer.

Normalmente seguem um fluxo de navegação bem definido.

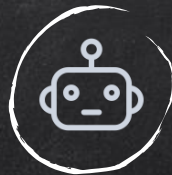
## REGRAS



Tem a capacidade de entender e aprender linguagem natural e não apenas comandos.

Quanto mais é utilizado, consegue aprimorar seu conhecimento e vai se tornando mais inteligente.





## UM BOM CHATBOT DEVE:

- 1. Ter um propósito bem definido**  
O **Chatbot** deve ter claro o problema que irá resolver.
- 2. Ser especialista, não generalista**  
Se você tem diversos problemas para resolver, tente dividir em problemas menores, criando um **Chatbot** para cada.
- 3. Ter personalidade**  
O **Chatbot** é um robô, então não tente parecer 100% humano, tente mesclar o seu comportamento, meio humano, meio robô.
- 4. Se apresentar**  
Defina um fluxo de apresentação para o seu **Chatbot** e deixe claro para as pessoas o seu propósito.
- 5. Direcionar as ações**  
Um bom **Chatbot** deve direcionar o fluxo de conversação, sempre sugerindo o próximo passo na conversa.
- 6. Ser personalizado**  
Conhecer o interlocutor do seu **Chatbot** é fundamental, por exemplo chamá-lo pelo nome estabelece uma conexão e gera uma boa experiência.
- 7. Sempre dar um retorno**  
Caso seu **Chatbot** não saiba o que fazer, de um retorno, mesmo que esse seja "desculpe não entendi, vou direcionar sua questão".
- 8. Ser sucintos nas respostas**  
Respostas criativas, curtas e claras deixam seu **Chatbot** mais amigável. Use recursos de imagem, emojis.
- 9. Facilitar a conversa**  
**Chatbots** permitem escalar o atendimento e pode em pouco tempo entender a melhor forma de se comunicar e ajudar as pessoas.

4.

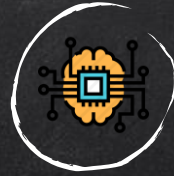
# SERVIÇOS COGNITIVOS





São algoritmos que permitem entender a intensão em uma frase, o que tem em uma imagem, ouvir o que está sendo falado utilizando inteligência artificial.





# SERVIÇOS COGNITIVOS



Visão



Conhecimento



Fala



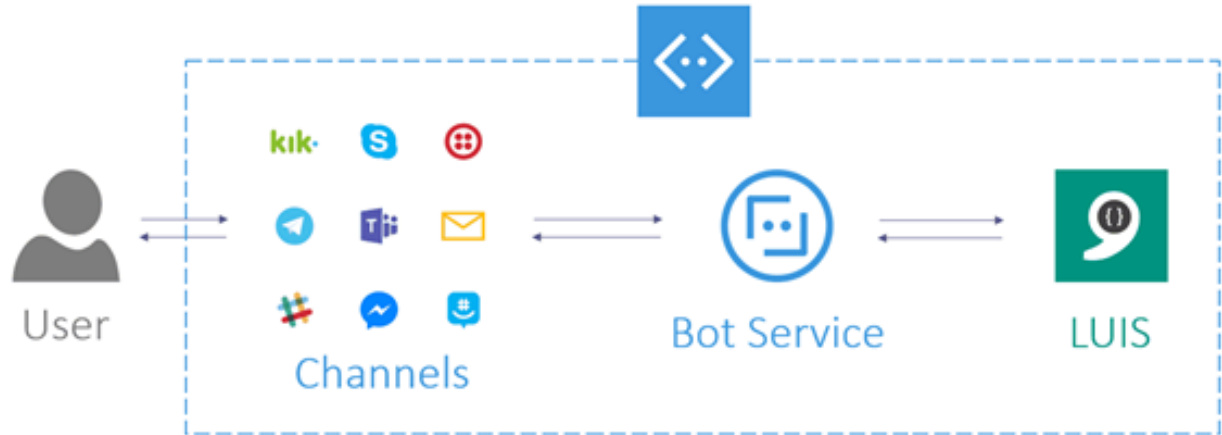
Idioma



Pesquisa



Bot Framework







**Demo**



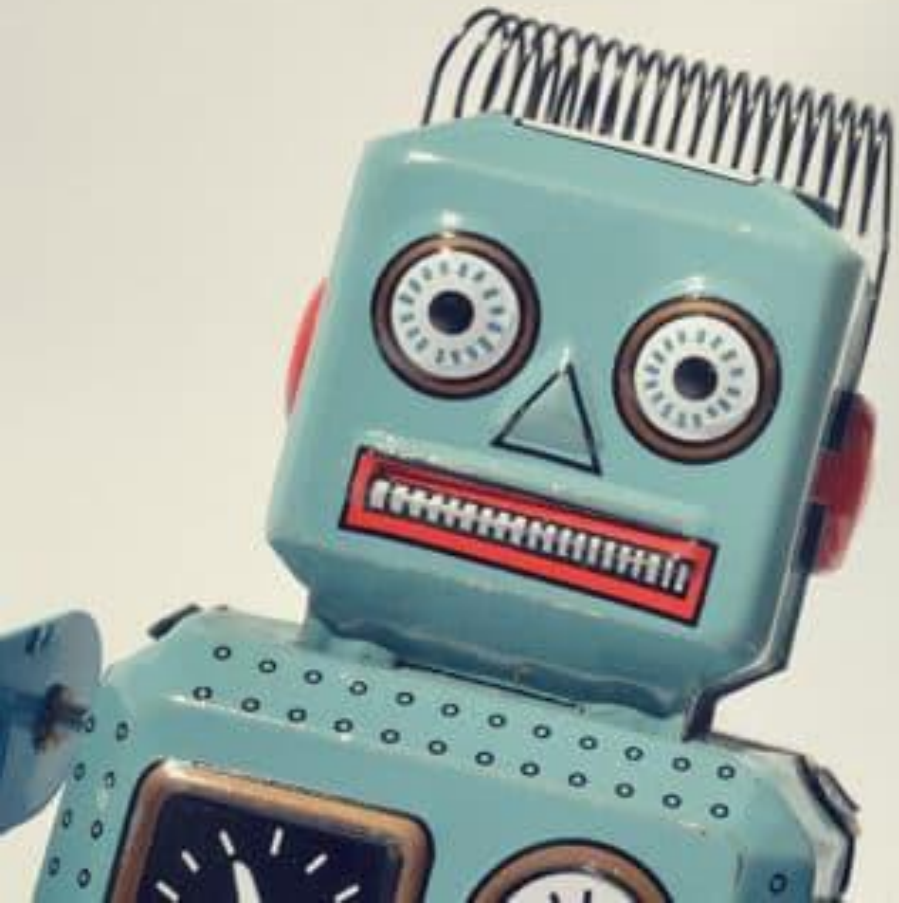
*“Em 2020, as pessoas não irão usar apps em seus smartphones. Na realidade, os apps continuarão existindo, mas não serão percebidos pelo público.*

*As pessoas vão contar com os assistentes virtuais para tudo. A era pós-app está vindo.”*

*Peter Sondergaard, VP sênior de Pesquisa da Gartner*







# Referências



<https://ticapacitacion.com/curso/botsp>

[https://www.youtube.com/playlist?list=PLB1hpnUGshUJl5Teim6HNmAuLI\\_QbSgxt](https://www.youtube.com/playlist?list=PLB1hpnUGshUJl5Teim6HNmAuLI_QbSgxt)

<https://medium.com/botsbrasil>



BOTS BRASIL



UDACITY

<https://youtu.be/FHsSvrdLB6E>



Chat Bot Brasil  
Dev Bots Brasil

BotMakers Brasil  
Bot Framework / LUIS Devs





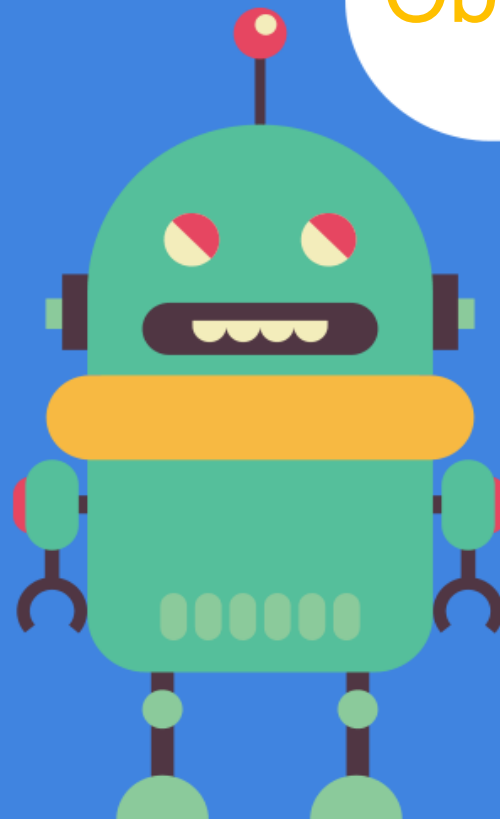
[www.linkedin.com/in/rogeriohirata](https://www.linkedin.com/in/rogeriohirata)



[github.com/rlhirata](https://github.com/rlhirata)



[@rlhirata](https://twitter.com/rlhirata)



Obrigado!