

Chatbot



Rogério Luis Hirata



www.linkedin.com/in/rogeriohirata



github.com/rlhirata



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



1.

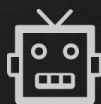
O QUE É UM CHATBOT ?





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.

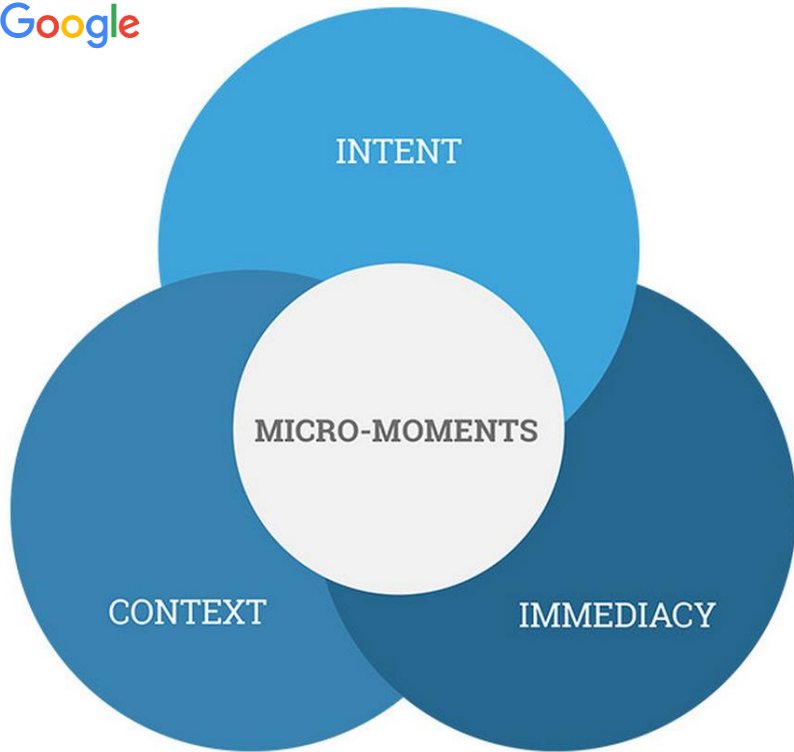
O objetivo é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estar conversando com outra pessoa e não com um programa de computador.

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

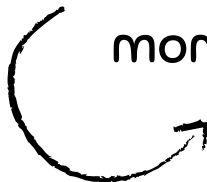
São momentos curtos de tempo onde as pessoas criam suas preferências ou tomam a decisão sobre algo.

momento eu quero saber

momento eu quero ir

momento eu quero fazer

momento eu quero comprar



<https://youtu.be/mKTm85Kz4L8>





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.

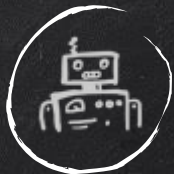
Características diferentes em cada plataforma.

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

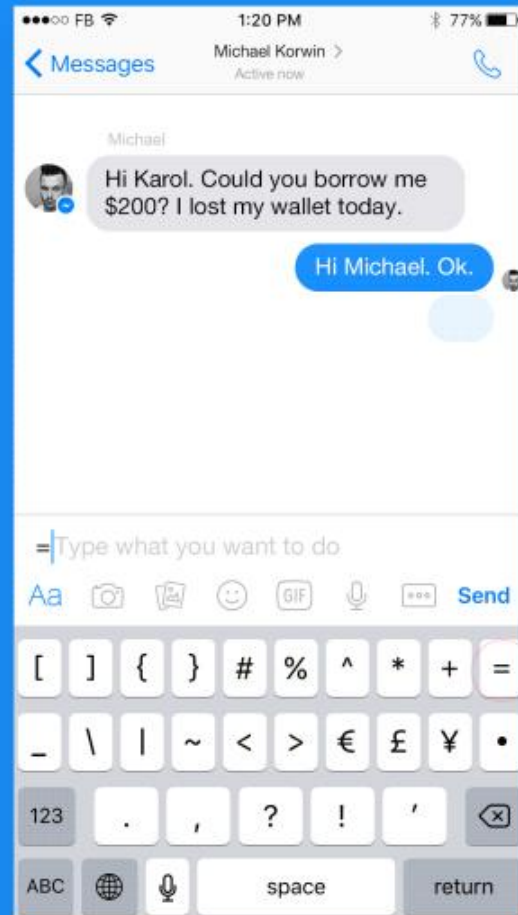




ONDE UTILIZAR UM CHATBOT

- 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

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.

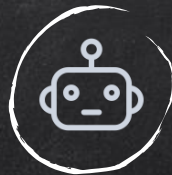
REGRAS

INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL

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.

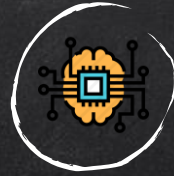
SERVIÇOS COGNITIVOS





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



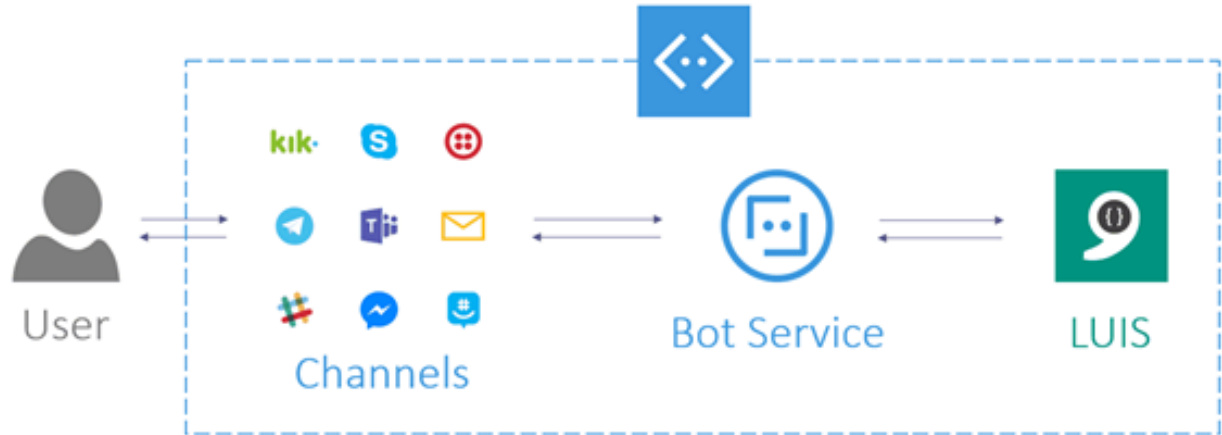
Idioma



Pesquisa



Bot Framework



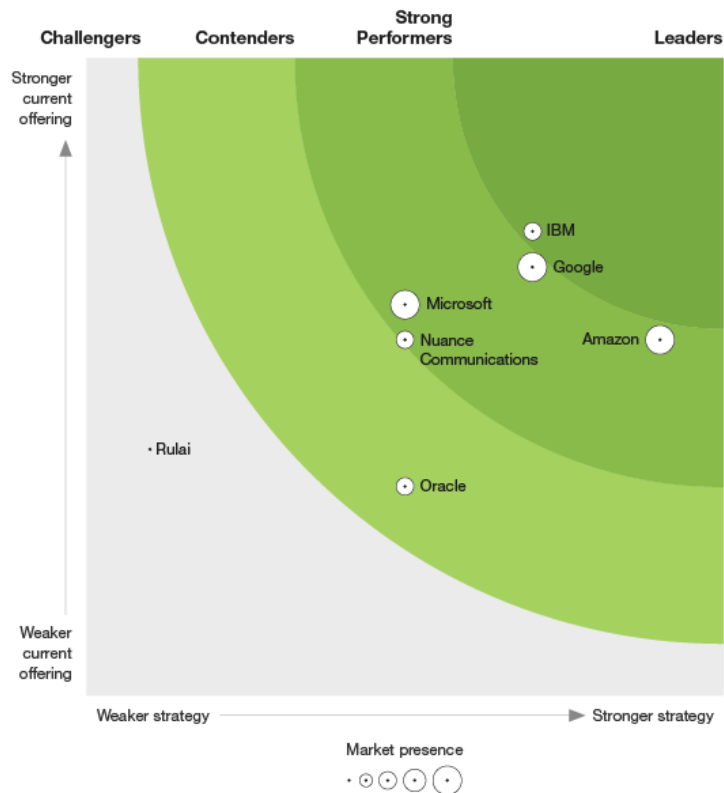


Demo

THE FORRESTER NEW WAVE™

Conversational Computing Platforms

Q2 2018



AVALIAÇÕES

Company	Breadth of services	Business user accessibility	Application development environment	UX support	Extensibility to back-end resources	Analytics	Geography/language support	Product vision	Product road map
IBM	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Amazon	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Google	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Microsoft	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Nuance Communications	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Oracle	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆
Rulai	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆	⬆

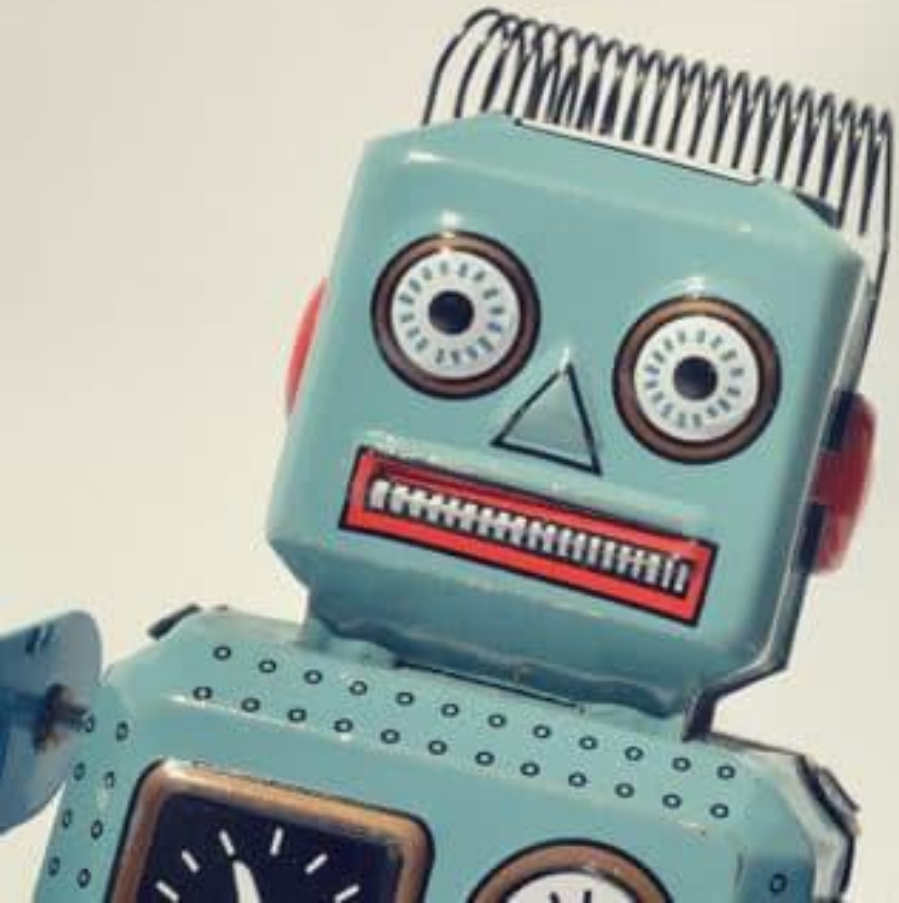
⬆ Differentiated ⬆ On par ⬆ Needs improvement

“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://medium.com/botsbrasil>



BOTS BRASIL



UDACITY

<https://youtu.be/FHsSvrdLB6E>



Chat Bot Brasil
Dev Bots Brasil

BotMakers Brasil
Bot Framework / LUIS Devs





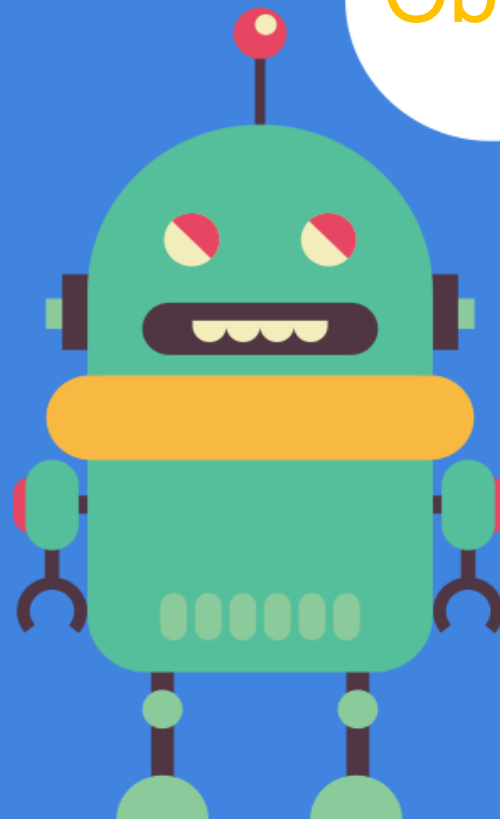
www.linkedin.com/in/rogeriohirata



github.com/rlhirata



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



Obrigado!