



Chatbot de Sucesso

O que fazer para ter mais sucesso com seu chatbot

ChatBot Live

Índice

Introdução	03
O que são ChatBot	05
Como dar inteligência aos Bots	09
Como encantar clientes com Bots	13
Vantagens e Desvantagens	16
Conclusão	19

Introdução

Se você anda pela internet em busca de transformação digital, certamente você esbarrou em termos como **Inteligência Artificial, IoT, Bigdata** e **Automação**. Não é por acaso pois esses assuntos tem sido destaque na mídia e certamente você já ouviu dizer que “chegou a era da inteligência artificial”.

Mas como você, na sua empresa, **vai usar essa tecnologia** ? Ou ela é apenas para as grandes empresas? Qual o investimento necessário?

Um dos caminhos para navegar nesta **nova era da revolução industrial** é o uso de **ChatBot**, então vamos falar mais sobre o assunto e é comum que empreendedores fiquem com muitas dúvidas. Tentarei respondê-las neste post!

Mas, antes, o que a inteligência artificial não faz?

A primeira coisa que você precisa saber é que a inteligência artificial (também conhecida como AI, sigla para artificial intelligence) não é exatamente o que a mídia vende.

A inteligência artificial **não faz milagre (ainda)**. Você não vai, por exemplo, importar vários manuais para que ela substitua sua equipe no dia seguinte.

É **necessário muito trabalho antes de implementar essa tecnologia** na sua empresa. Fazer um planejamento, entender se faz sentido para a estratégia, definir um objetivo, a ferramenta ideal, o custo, o ROI, entre outras coisas.

Capítulo 1

O que é Chatbot ?

ChatBot Live

O que é Chatbot

Quando pensar no o que é um chatbot, lembre-se da **Siri, da Apple**, da **Cortana da Microsoft**, estes softwares conseguem fazer várias coisas, como ligar para alguém da sua agenda, programar um alarme, contar uma piada, fazer pesquisas...

Ou seja, **Chatbot** são programas de computador que imitam a conversa com pessoas e que utilizam inteligência artificial. Eles podem transformar a maneira como você interage com a internet, tonando uma série de tarefas uma simples conversa.

O que muitas empresas estão fazendo é escolher alguns processos (como venda, consulta de pagamentos ou dúvidas frequentes) para colocar em um fluxograma, estruturar na forma de diálogo e cadastrar dentro de uma ferramenta apropriada.

O que **NÃO É** Chatbot.

Preciso explicar também o que o ChatBot **não é**.

Bots não são a solução para tudo e definitivamente não é uma inteligência artificial.

Eles também não irão substituir sua equipe, embora o pessoal da [isco sistemas](#), já está trabalhando com bots para o ajudar no primeiro nível do empreendedor, como cobrar clientes de forma automatizada, etc..

Magic as a Service

Eles não irão resolver todos os problemas da sua empresa

Inteligência Artificial

Ele utiliza ferramentas da A.I. e conseguem aplicar MUITO bem em conversas.

Extinção de outras plataformas

Ele não veio para acabar com outras plataformas, como por exemplo não preciso de um aplicativo.

Tipos de Chatbot ou Bots

Dentre os bots que [Bot4App](#) criou, posso categorizar 3 tipos de bots mais comuns:

Bots Utilitários

Cumprem uma função para usuários e seu sucesso é medido com base na **conclusão**.

Um bot baseado em perguntas e respostas de um FAQ.

Bots Sociáveis

Forte engajamento social, com sucesso medido pela satisfação e/ou duração da conversa.

Um bot que atende ao público externo.

Bots Assistentes

Agente generalista que pode estar embarcado em um SO e que atua como facilitador, igual você com a **Cortana** ou **Siri**



Capítulo 2

Como dar inteligência aos bots ?

ChatBot Live

Como dar inteligência aos bots ?

Beleza, sabemos o que é um Chatbot, mas como posso dar inteligência a eles ? La na seção de **Dicas** também falo sobre isso...mas vamos com calma...

Dar inteligência ao BOT significa fazer ele entender o aspecto da conversa com seu cliente, traduzir emoções, e utilizar a **inteligência artificial** ao seu favor, por exemplo, vamos veja a conversa e as diferentes abordagem entre os bot's.

“Preciso de uma passagem para natal amanha as 18 horas”

Bot Comum

*Preciso de uma passagem para natal
amanha as 18 horas*

Qual Cidade deseja ir ?

Natal...

Qual Cidade deseja ir ?

Natal

Qual horário?

1. 12:00
2. 16:00
3. 18:00

Bot Inteligente

*Preciso de uma passagem para natal
amanha as 18 horas*

Tudo bem, deseja que lhe envie a
confirmação de reserva ?

Manda para meu email
joaodasilva@joaodasilva.com

Enviado, tenha um ótima viagem

Inteligência aos bots!

Percebeu a sutil diferença ? Bem neste caso não foi tão sutil assim, mas veja que isso acontece direto, e é isso que fará seu BOT ser mais inteligente que outros.






Utilize de **serviços cognitivos** para entender o que seu cliente quer, sem precisar recorrer a perguntar, claro que se isso as vezes é necessário, mas faça de forma inteligente.

Mas a inteligência **não é somente isso**, existe uma camada de A.I. que podemos incluir nos bots

**“Se tempo é dinheiro,
economize cada segundo do
seu cliente, pois este tempo
poderá ser revertido para sua
empresa “**

Bots4App

5 Verticais de Inteligência Artificial da Microsoft Cognitive Services

 VISION	 SPEECH	 LANGUAGE	 KNOWLEDGE	 SEARCH
Computer Vision	Custom Speech Service (formerly CRIS)	Bing Spell Check	Academic Knowledge	Bing Autosuggest
Emotion	Speaker Recognition	Language Understanding	Entity Linking	Bing Image Search
Content Moderator	Speech	Linguistic Analysis	Knowledge Exploration	Bing News Search
Face	Translator	Text Analytics	Recommendations	Bing Video Search
Video		Web Language Model	QnA Maker	Bing Web Search

Capítulo 3

Como encantar meu cliente com bots?

ChatBot Live

7 dicas matadoras para encantar seu cliente com bot

1. Inteligência Artificial: Dê vida ao seu BOT, existem diversas ferramentas no mercado de AI que proporcionam uma experiência memorável ao seu cliente, este ponto é muito importante para relacionar sua marca com seu público.

2. Deixe claro que trata-se de um Bot: Isso mesmo, deixe claro que se trata de um BOT, para não criar falsas expectativas mas mesmo assim criar uma experiência melhor que um humano.

3. Crie uma PERSONA: Imagine sua marca como se fosse uma pessoa, evite o uso de imagens de robôs.



Top 5 dicas matadoras para encantar seu cliente

4. Pequenas Conversas: Diálogos rápidos são muito importantes, adicione pequenas conversas como **saudações, elogios, agradecimento**.

5. Nunca Exiba Textos Importantes em legendas: Se o texto é importante exiba-o no título nunca em legendas.

6. Pense no MENU GERAL: Pense em palavras chaves que possam ajudar seu usuário, dando opções de fluxo de conversa, Por exemplo.

“.. Em qualquer momento você pode digitar **ajuda** para eu lhe apresentar opções do menu...”

7. Personalidade: Se seu BOT é mais complexo, adicione personalidade a ele e se ele se conectar com público externo, **isso é muito importante**.

Capítulo 4

Vantagens e Desvantagens

ChatBot Live

Quais as vantagens de usar o BOT ?

Se você chegou até aqui, viu que tem muita coisa para analisar antes de colocar um bot no ar, e deve estar se perguntando se realmente vale a pena abrir esse canal de atendimento.

Bom, as vantagens desse novo canal do cliente com a sua empresa são:

- **Disponibilidade 24h por dia, 7 dias por semana;**
- **Automatização dos processos;**
- **Múltiplos canais de atendimento;**
- **Nova forma automatizada de entrar em contato com seu Lead.**
- **Melhor experiência de uso**
- **Economia de Recursos**
- **Integração de Serviços**

Quais as desvantagens de usar o BOT ?

Apesar dessas vantagens, os chatbots também possuem alguns pontos negativos. A seguir, estão as principais desvantagens dessa ferramenta.

- **Existem situações que dependem do atendimento pessoal;**
- **Muitos clientes preferem o contato com funcionários reais;**
- **Erros do BOT podem “sabotar” seu projeto**

Conclusão

O Chatbots são ferramentas poderosas, que pretendem facilitar a experiência dos usuários e clientes, e automatizar um grande volume de funções.

Eles são grandes ferramentas para o aumento do número de solicitações atendidas, por exemplo. Por isso, lembre-se que qualquer erro pode influenciar a experiência dos usuários, o que também pode afetar os feedbacks.

Fique atento a necessidade de um chatbot em seu negócio e tenha certeza que sua função será realizada de modo correto.

ChatBot Live

O **ChatBot Live** tem como objetivo ajudar empresas a atender, engajar e captar leads usando soluções de comunicações automáticas, **chatbot**.

Veja alguns dos nossos cases e perceba na prática como o chatbot pode ser aplicado na realidade!

Clique aqui e conheça mais