

TEMA

Use a inteligência artificial a favor do seu negócio

Robôs de atendimento se manterão tendência?



SCHEDULE

Pauta

1.



Números recentes sobre a tendência de **consolidação dos Chatbots**

2.



O chatbot no contexto da **Transformação Digital**
Efeitos da Pandemia

3.



Tendências e Soluções usando
Chatbot

NUMBERS

Números recentes sobre a tendência de **consolidação** dos Chatbots

Mercado Brasileiro de Chatbot

O MERCADO BRASILEIRO EM QUANTIDADE DE BOTS PRODUZIDOS

Pergunta: Quantos bots sua empresa ajudou a desenvolver até hoje?

Base: 97 empresas que produzem bots



O CRESCIMENTO DO MERCADO BRASILEIRO EM TRÁFEGO MENSAL DE MENSAGENS TROCADAS EM CONVERSAS COM BOTS



Para qual vertical sua
empresa tem desenvolvido
mais bots neste ano até o
momento no Brasil?

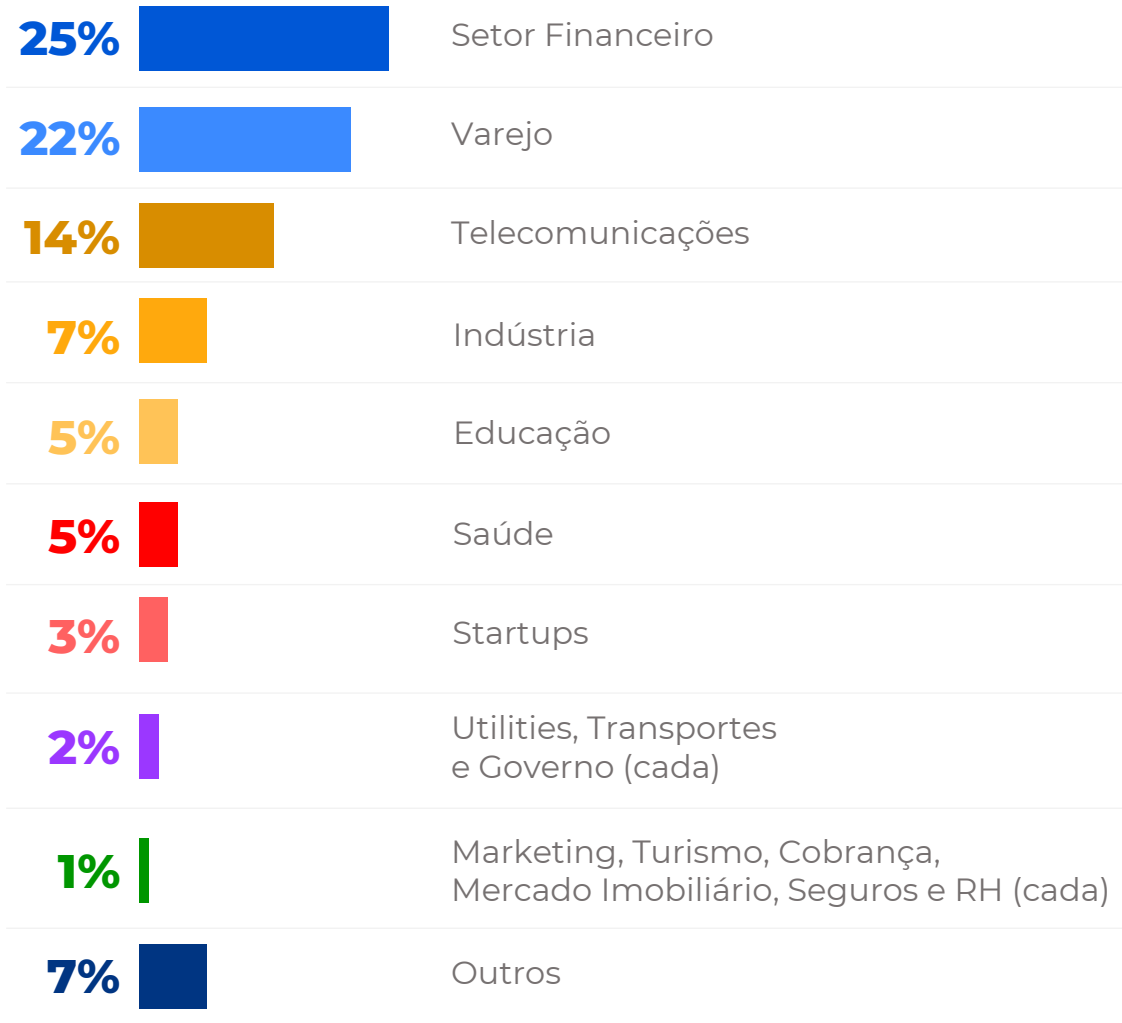
Base: 97 empresas que produzem bots



VERTICAL COM MAIOR DEMANDA POR BOTS EM 2020

Para qual vertical sua empresa tem desenvolvido mais bots neste ano até o momento no Brasil?

Base: 97 empresas que produzem bots



O chatbot no contexto da
Transformação Digital

O que é Transformação Digital?



Estratégia

A transformação digital não tem a ver apenas com tecnologia, tem a ver com estratégia, cultura e novas maneiras de pensar o negócio.

Envolve inovação (mudança de comportamento), estratégia (mudança na tomada de decisão) e plataforma digital (infraestrutura e serviço)



Inovação



Atenção

Não deve ser confundida
com digitalização de
processos analógicos

EXEMPLO



Compensação de cheque pelo celular:

processo que nasceu com raízes totalmente analógica e recebeu um interface digital



PIX

Processo totalmente criado com base em infraestrutura e serviço digital



Chatbot e a Transformação Digital



1. Uma solução de chatbot pode ser um elemento importante no processo de transformação digital de um negócio.
2. Mas também pode ser utilizado com muita eficiência na digitalização de processos analógicos.

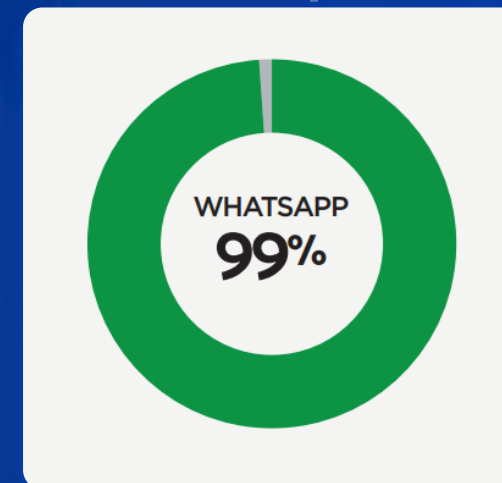
O efeito da **Pandemia**

O **uso de chatbot** para consumir produtos e serviços é algo novo para a grande massa, mas **já vinha em grande crescimento** como vimos nos gráficos.

Quase a totalidade dos negócios passaram a atender pelo **WhatsApp** em modo manual, em horário comercial (apenas), devido a pandemia. O app foi escolhido por **estar presente em quase todos os smartphones brasileiros**.

Principais problemas do atendimento manual

- + **Fila de atendimento**
- + **Tempo de Resposta**
- + **Imprecisão nas informações**



Fonte: Panorama Mobile Time - Set/2020

Mais alguns números

SEGUNDO A FORBES:

60%

millennials já usaram chatbots

+70%

tiveram uma experiência positiva



Fonte: OmniChat

+ Agilidade na resposta
+ Conversão

17% até 5 minutos

2% + 60 minutos

O efeito da **Pandemia**

A grande adesão ao uso de tecnologias digitais **estimulada pela pandemia**, aliada a necessidade de respostas quase imediatas e com **alto grau de precisão**, abre oportunidades importantes para empresas oferecerem mais serviços, com mais eficiência, em tempo integral **por meio dos Chatbots**.



Nunca aprendemos tanto, sobre tanta tecnologia, suas possibilidades e usos tão rapidamente, por motivos tão claros

Silvio **Meira**

Tendências e Soluções usando Chatbot

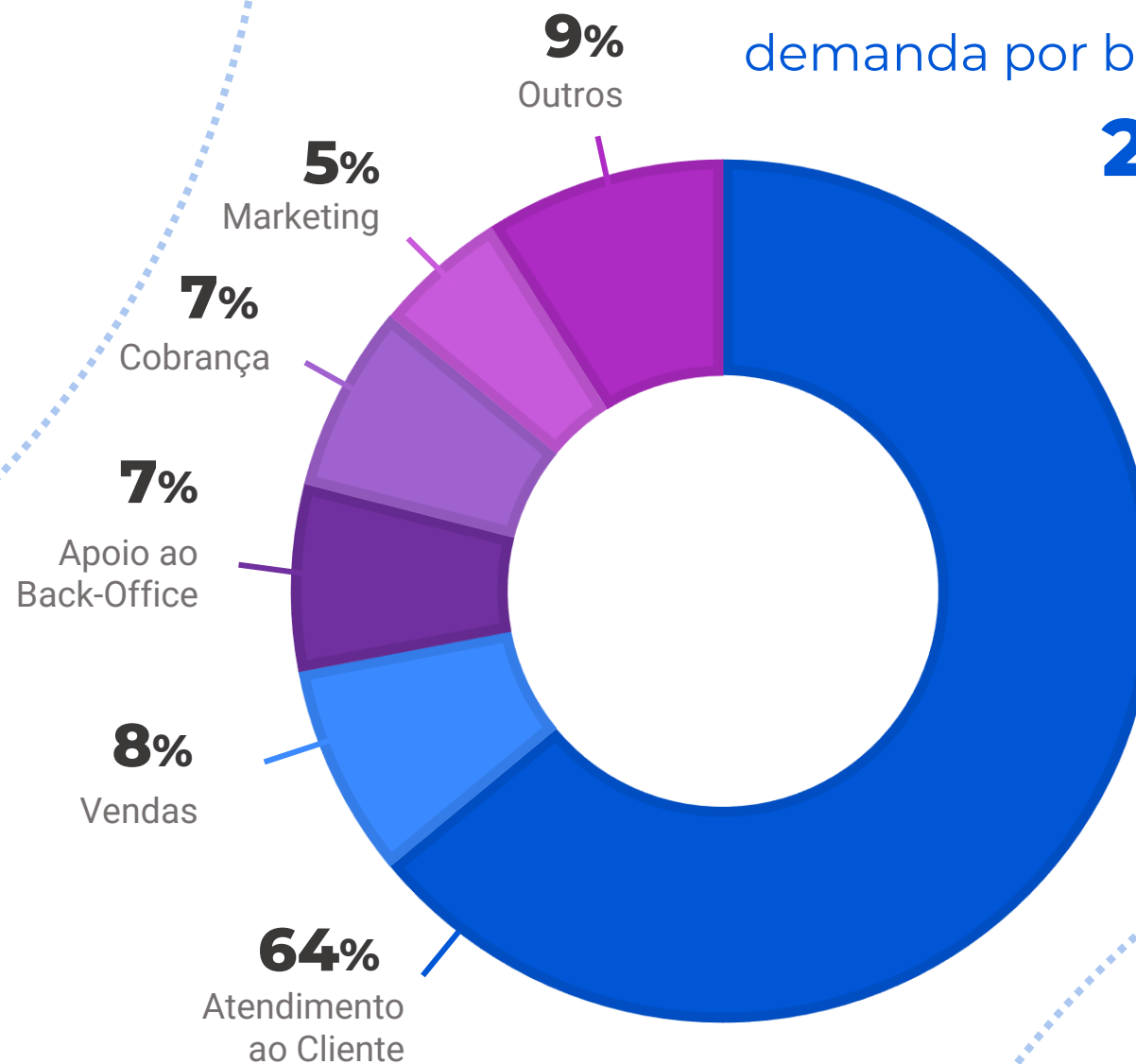
Tendência por Finalidade

As pesquisas apontam que a maior demanda ainda é por **atendimento ao cliente**.

Mas cada vez é mais perceptível que empresas estão adotando os **Chatbots para vendas**.

Finalidade com maior demanda por bots em

2020



Oportunidades Importantes



Autoatendimento

Segunda via de boletos, agendamento de compromissos, rastreamento de entregas, dúvidas sobre produtos, cotações



Venda de Produtos e Serviços

Seleção de produtos, indicação de promoções e pacotes personalizados, checkout, pesquisa de satisfação, produtos e serviços do setor imobiliário, coleta de evidências



Área Educacional

Esclarecimento de dúvidas, avaliações, feedback personalizado, *gamefication*



Área da Saúde

Auto avaliação para um diagnóstico inicial, telemetria, monitoramento de indicadores de saúde, dúvidas, saúde mental

Oportunidades **Importantes**



Corporativos

Abertura de tickets, dúvidas sobre políticas da empresa, workflow de aprovação, reembolso de despesa, consulta de saldos e extratos, integração de novos funcionários por meio de canais de auto atendimento e auto avaliação.

Fale com a



www.gsw.com.br



contato@gsw.com.br



(12) 2139-1750