



# CHATBOTS

A NOVA FORMA DE COMUNICAR  
COM OS SEUS CLIENTES

**Go** contact

## O que são chatbots?

Chatbots são programas concebidos para manter, em regime 24/7, diálogos nas redes sociais e em widgets nos sites de comércio eletrónico.

Integrados nas aplicações de messaging, os chatbots tornam mais barata e fácil a ligação aos clientes, dispensando a instalação de apps e a manutenção de complexos websites.

Usando a linguagem natural, simplificam as tarefas e tornam mais direta e natural a relação entre o banco e o cliente.

*“Em 2020, somente 15% dos clientes interagirão com as empresas através de humanos”.*

*Relatório da Gartner (mercado americano).*

## Chatbots e o potencial nas empresas

### 1 | No contact center

Absorvem grande parte do relacionamento com os clientes:

- Tomando conta das tarefas e respostas rotineiras e repetidas
- Servindo de triagem para encaminhamento mais perfeito dos problemas que escapem à sua capacidade

### 2 | No setor comercial

Detectam oportunidades para promover vendas de produtos/serviços:

- Estudando continuamente os perfis dos clientes
- Escolhendo clientes mais propícios a experimentar novidades
- Descobrimo gostos comuns que conduzam a novas ofertas

### 3 | Como “agentes pessoais”

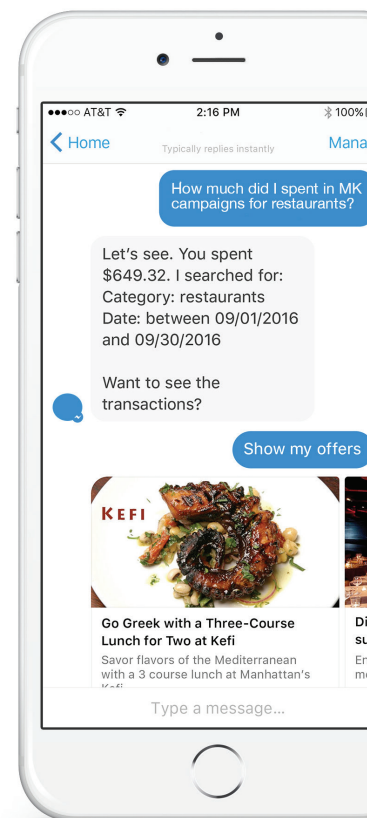
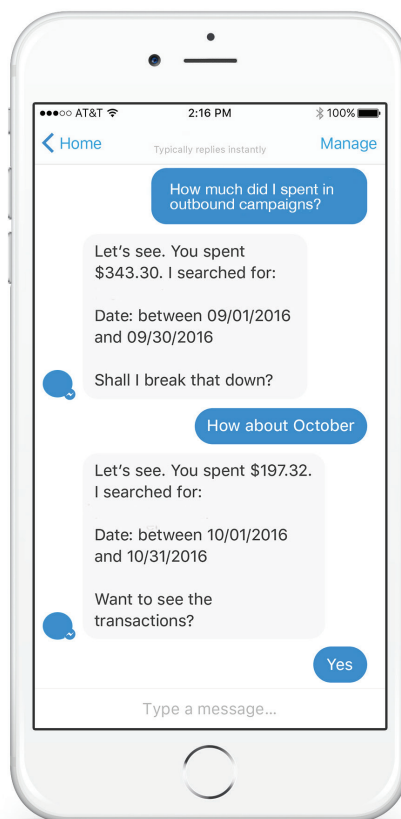
- Aconselham o cliente
- Informam sobre boas práticas
- Recordam datas de pagamentos

4 | A médio prazo encarregar-se-ão também de operações bancárias, substituindo parcialmente apps e sites de homebanking.

5 | Também podem facilitar as relações dentro da empresa, encarregando-se de processos individuais (como reminders) e coletivos (como agendamento de reuniões de grupo).

## Vantagens do serviço GoContact

- Atualização diária do software de acordo com tecnologia state of the art
- Utilização evolutiva de processamento de linguagem natural para melhorar a qualidade das interações
- Integração com soluções já existentes
- Aconselhamento na definição da “personalidade” do agente ou chatbot
- Recurso a machine learning e big data para enriquecer as competências do chatbot



*“Chatbots are the new apps”*

*Satya Nadella, CEO da Microsoft”.*

